

**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
“FABIOLA SALAZAR LEGUÍA” DE BAGUA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES**



**Gestión del talento humano y calidad del servicio público en el personal de la
Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES**

Autores:

Br. Jhunion Shacamajo Mashian (ORCID: vinculado)

Br. Luz Mery Mariaku Pakurai (ORCID: vinculado)

Asesor:

Dr. Jorge Luis Vargas Espinoza (orcid.org/0000-0003-3026-769X)

Registro: ()

BAGUA – AMAZONAS

PERÚ – 2026

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto a Dios, primeramente, fuente de sabiduría y fortaleza, por brindarnos salud, paciencia y la oportunidad de cumplir uno de nuestros más grandes anhelos.

Con profunda gratitud dedicamos este trabajo a nuestros padres, quienes, con su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante nos han guiado en cada paso de nuestras vidas, ya que a ellos no solo les debemos la oportunidad de alcanzar nuestras metas académicas, sino también los valores de perseverancia y esfuerzo que hoy nos permiten culminar esta etapa.

Finalmente, dedicamos este logro a nuestras familias y amigos, quienes nos acompañaron en los momentos difíciles y celebraron con nosotros cada pequeño avance, que con su confianza en nosotros ha sido la fuerza que nos impulsó a no rendirnos.

AGRADECIMIENTO

A la **Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua**, alma máter que nos acogió y nos brindó una formación integral basada en el respeto a la diversidad cultural y el compromiso con el desarrollo de nuestra región. A sus docentes y autoridades, por su dedicación y por sembrar en nosotros la semilla del conocimiento crítico y la responsabilidad social.

Agradecemos de manera especial a nuestro aseso de tesis, Dr. Jorge Luis Vargas Espinoza, por su valiosa orientación, paciencia y aportes académicos, que enriquecieron significativamente esta investigación. Mi gratitud también a toda la comunidad universitaria, quienes con sus enseñanzas y dedicación sembraron en nosotros el interés por la investigación y el compromiso con el aprendizaje constante.

Finalmente, a la **Municipalidad Provincial de Condorcanqui**, institución comprometida con el desarrollo de nuestra provincia, por permitirnos desarrollar este trabajo de investigación en su ámbito jurisdiccional. Gracias por confiar en el aporte académico y por facilitar los espacios y la información requerida para culminar esta meta.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Determinación del problema de investigación	11
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos	13
1.4. Importancia y alcance de investigación	13
1.5. Limitaciones	13
1.6. Justificación de la investigación	14
II. MARCO TEORICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Definición de los términos básicos	25
III. HIPOTESIS Y VARIABLES	27
3.1. Hipótesis	27
3.2. Variables	27
3.3. Operacionalización de variables	27
IV. METODOLOGIA	28
4.1. Enfoque de la investigación	28
4.2. Tipo de investigación	28
4.3. Diseño de investigación	28

4.4. Método	29
4.5. Población y muestra	29
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.7. Validez y confiabilidad del instrumento.....	31
4.8. Tratamiento estadístico de los datos.....	32
4.9. Procedimientos.....	32
4.10. Aspectos éticos.....	33
V. RESULTADO.....	34
5.1. Presentación y análisis de resultados	34
5.2. Discusión de resultados.....	40
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	45
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre la selección del talento y calidad de servicio	34
Tabla 2. Relación entre la capacitación del personal y calidad de servicio.....	35
Tabla 3. Relación entre la evaluación del desempeño y calidad de servicio	36
Tabla 4. Relación entre la motivación organizacional y calidad de servicio	37
Tabla 5. Relación entre la retención del talento humano y calidad de servicio	38
Tabla 6. Relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio.....	39

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio público y la gestión del talento humano en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas, durante el año 2025. El estudio se desarrolló bajo una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño correlacional, utilizando como muestra a 190 servidores públicos y 381 ciudadanos, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que la selección del talento mantiene una relación positiva moderada-alta y estadísticamente significativa con la calidad del servicio público ($Rho = 0,613$; $p = 0,000$). Asimismo, la capacitación del personal presentó una relación positiva moderada y significativa con la calidad del servicio ($Rho = 0,582$; $p = 0,000$). De igual manera, la evaluación del desempeño mostró una relación positiva moderada-alta y significativa ($Rho = 0,650$; $p = 0,000$). Por otro lado, la motivación organizacional registró una relación positiva moderada y significativa con la calidad del servicio ($Rho = 0,532$; $p = 0,000$). Finalmente, la retención del talento humano presentó la relación más alta con la calidad del servicio ($Rho = 0,697$; $p = 0,000$). En conclusión, se determinó que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público ($Rho = 0,617$; $p = 0,000$), confirmando que una gestión integral del talento humano es un factor clave para la mejora sostenida del servicio en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad del servicio, retención, capacitación, selección de personal

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between public service quality and human talent management among the staff of the Provincial Municipality of Condorcanqui, Amazonas, during the year 2025. The study was developed using a basic methodology, with a quantitative approach and correlational design, using a sample of 191 public servants and 381 citizens, who were given a questionnaire as a data collection tool. The results showed that talent selection has a moderate-high and statistically significant positive relationship with the quality of public service ($Rho = 0.613$; $p = 0.000$). Likewise, staff training showed a moderate positive and significant relationship with service quality ($Rho = 0.582$; $p = 0.000$). Similarly, performance evaluation showed a moderate-high positive and significant relationship ($Rho = 0.650$; $p = 0.000$). On the other hand, organizational motivation showed a moderate and significant positive relationship with service quality ($Rho = 0.532$; $p = 0.000$). Finally, human talent retention showed the highest relationship with service quality ($Rho = 0.697$; $p = 0.000$). In conclusion, it was determined that there is a moderate and statistically significant positive relationship between human talent management and the quality of public service ($Rho = 0.617$; $p = 0.000$), confirming that comprehensive human talent management is a key factor for sustained service improvement in the Provincial Municipality of Condorcanqui.

Palabras clave: Human talent management, service quality, retention, training, personnel selection

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones públicas se encuentran frente al desafío de responder a las progresivas demandas de la población en cuanto a eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de servicios. Es por ello que la gestión del talento humano (GTH) se convierte, en este contexto, en un factor importante, pues son las competencias, actitudes y motivaciones del personal las que determinan en gran medida el desempeño institucional. En el sector público, la calidad del servicio no solo implica que los usuarios se encuentren satisfechos, sino también el cumplimiento de los principios de equidad, inclusión y orientación al bien común.

Esta investigación se vincula principalmente con los objetivos de desarrollo sostenible inicialmente con el propósito de promover un trabajo decente y el crecimiento económico, esto se logra a través de la implementación de que mejore las condiciones de los colaboradores al ofrecer entornos que potencian el desarrollo profesional. Asimismo, el estudio realiza un aporte medular hacia la consolidación de instituciones sólidas, paz y justicia, bajo la premisa de que fortalecer las competencias de los servidores públicos que al mismo tiempo permite incrementar la CSP, mitigando las brechas burocráticas y devolviendo la legitimidad y la confianza a la ciudadanía. Esta transformación interna impacta con la reducción de las desigualdades, a través de la capacitación de los colaboradores y la atención equitativa a la población

En el contexto peruano las municipalidades provinciales, al ser una entidad estatal que tiene más cercanía a la población, cargan con la responsabilidad de resolver las necesidades del día a día, desde los servicios más básicos hasta trámites administrativos esenciales; sin embargo, la percepción sobre la CSP suelen ser negativa y esto se debe a que existen factores como la burocracia excesiva, la falta de capacitación del personal generan una brecha entre lo que el ciudadano espera y lo que realmente recibe.

En el primer apartado del estudio se expone la problemática central para entender el contexto real y la necesidad de investigar este tema a nivel municipal. Asimismo, se formulan las preguntas de investigación, objetivos generales y específicos y este apartado también se detalla la justificación del proyecto, argumentando la relevancia que tiene este análisis y los aportes o impactos que se esperan lograr, todo esto forma parte de la introducción.

En el segundo apartado se detallan los antecedentes que respaldan esta investigación, para ello se realizó un filtro de estudios previos internacionales, nacionales y locales para poner en contexto el problema y ver qué aportes existen sobre las variables. Asimismo, se estructuró el marco teórico, reuniendo las teorías, enfoques y conceptos que ayudan a entender el fenómeno a fondo; y por último, se integraron las definiciones de los conceptos clave para que la interpretación de los resultados sea súper clara y no haya dudas sobre el alcance del trabajo.

El tercer apartado se expone las hipótesis que orientan la investigación y constituyen la base para la comprobación de las relaciones entre los fenómenos estudiados; así mismo se identifican y definen con precisión las variables de investigación, además se establece la operacionalización de dichas variables mediante dimensiones e indicadores; del mismo modo se detallan los instrumentos y técnicas empleadas para recolectar la información, así como los criterios de validez y confiabilidad considerados; en la última parte de esta sección se describe el procedimiento metodológico seguido para el análisis de los datos.

En el capítulo cuarto de métodos se explica por qué se eligió un enfoque cuantitativo para la investigación. También se señala el tipo de estudio de investigación, destacando que se trata de un diseño no experimental, de corte transversal y con un enfoque correlacional. Además, se describen las técnicas y procedimientos que se usaron para recolectar y analizar los datos, junto con la población y muestra consideradas en el trabajo. El capítulo también explica los métodos que se aplicaron para poner a prueba las hipótesis.

En la sección del quinto capítulo se destina a la presentación de los resultados obtenidos tras el trabajo de campo, abriendo paso al sexto y séptimo capítulo, los cuales articulan respectivamente las conclusiones generales y las recomendaciones sugeridas por el investigador.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Determinación del problema de investigación

La GTH es notable porque faculta una eficiente dirección del personal y sus competencias, favoreciendo el desempeño de sus puestos e incentivando la productividad laboral (Mostacero et al., 2023). Debido a ello, actualmente las instituciones del sector público se encaminan a adquirir ventaja competitiva, impulsando la consolidación del talento humano a través de adiestramientos que promuevan la cultura organizacional vinculado al compromiso con la sociedad, a fin de dedicar una mejor calidad del servicio público.

En el contexto internacional, en Colombia, no se desarrollan el proceso de integración de personas, señalando que no adquieren comportamientos que contribuyen a la optimización constante del proceso de toma de decisiones en las organizaciones, mostrando así limitaciones para la GTH vinculadas a la deficiente calidad del servicio público, (Gómez y Quintero, 2023). Por otro lado, en Ecuador, la problemática del personal del municipio de Cantón Sucre comprende debilidades en el proceso de reclutamiento e inducción, escasa implementación de procesos de capacitación, rotación de personal, impactando de forma negativa en la GTH y calidad de servicio (Fárias y Ruíz, 2023). De igual manera, en Sudáfrica, mediante una encuesta se identificó que ha ido incrementando los desafíos para atraer y mantener al talento dentro del sector público, debido a una mala calidad de servicio basado en la configuración estructural gubernamental competente (Jarbandhan, 2023).

En el contexto nacional, en una dirección regional de educación de Lima existe insatisfacción laboral reflejado especialmente en el desánimo, frustración, relaciones interpersonales conflictivas, escasa voluntad de superar diferencias, falta de cooperación e impulso de generar cambios (Pareja et al., 2022). Asimismo, en las instituciones del sector salud existen quejas, denuncias, deficiente calidad de servicio, huelgas paros y un gran número de los ciudadanos no se benefician de este servicio, mala infraestructura, desabastecimiento de medicamentos y equipos (Guerrero y Callao, 2021). Por otro lado, en las municipalidades de la región San Martín existen deficiencias en los servicios públicos, problemas sociales, poca ejecución del presupuesto, falta de empatía en la atención al usuario y fidelidad, desinterés en brindar seguridad y transparencia en proceso y ejecución del gasto (Ruíz y Delgado, 2020).

En el contexto local, en la provincia de Condorcanqui se ha identificado que en las instituciones públicas muestran una inapropiada GTH, evidenciando descontento de los usuarios respecto de la atención brindada por parte del personal del sector público, evidenciado a través de una defectuosa admisión de personas, conllevando a que las instituciones no cuenten con profesional competente y capacitado. Esto está basado en una impropia GTH que se centre en los criterios de admisión de personas, clima laboral, formación de los trabajadores y evaluación del desempeño. Todo ello, refleja en la no realización adecuada de funciones, demora en los trámites, desconocimiento de sus funciones, conllevando a una insatisfacción de la calidad del servicio en los usuarios.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y la gestión del talento humano en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025?

Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y selección del talento en el personal de la MPC, Amazonas?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y capacitación en el personal de la MPC, Amazonas?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y la evaluación del desempeño en el personal de la MPC, Amazonas?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y la motivación organizacional en el personal de la MPC, Amazonas?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y la retención del talento en el personal de la MPC, Amazonas?

1.3.Objetivos

Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la gestión del talento humano en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025.

Objetivo específico

- Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la selección del talento en el personal de la MPC, Amazonas.
- Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la capacitación en el personal de la MPC, Amazonas.
- Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la evaluación del desempeño en el personal de la MPC, Amazonas.
- Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la motivación organizacional en el personal de la MPC, Amazonas.
- Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la retención del talento en el personal de la MPC, Amazonas

1.4.Importancia y alcance de investigación

La investigación que se realiza es de vital importancia debido a que la GTH es un recurso indispensable que toda institución requiere, ello facilitará poner en marcha el desarrollo de la CSP en la Municipalidad, sirviendo de base para la aplicación en otras instituciones estatales. Así mismo, es la base de próximas investigaciones que permitirá a otros estudiantes de pre y posgrado de distintas universidades se beneficien del presente estudio como antecedente que se alinean a su estudio de investigación con el propósito mantener innovación académica.

1.5. Limitaciones de la investigación

Entre las limitaciones que se presento fue que a nivel local no se encontró suficiente información científica ni antecedentes de investigación relacionados con GTH y la CSP en la MPC, lo que limitó la disponibilidad de referencias específicas para el contexto de estudio. Asimismo, existió dificultad para acceder al personal de la institución debido a la carga laboral y

disponibilidad de tiempo de los trabajadores al momento de aplicar los instrumentos de investigación. Finalmente, el estudio se desarrolló únicamente en la MPC durante el año 2025, por lo que los resultados obtenidos corresponden específicamente a dicha entidad y no pueden generalizarse a otras instituciones públicas.

1.6. Justificación de la investigación

Este estudio tiene una justificación teórica porque busca explicar cómo la GTH influye en la CSP dentro de una municipalidad. Muchos autores coinciden en que el personal constituye el recurso estratégico más relevante de la institución, ya que sin personas capacitadas y motivadas no se pueden lograr buenos resultados. Chiavenato (2017) señala que el talento humano es el motor de la productividad, mientras que Robbins y Judge (2019) indican que el ambiente laboral percibido por el personal repercute en el servicio que brindan a los usuarios. En el sector público, la calidad del servicio es muy importante porque de ella depende la confianza que los ciudadanos tienen en sus autoridades (Zapata, 2020). Por ello, esta investigación ayudará a fortalecer los conocimientos sobre el tema, tomando en cuenta la realidad de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, un espacio donde aún existen pocos estudios de este tipo.

Metodológicamente el proyecto se justifica porque se aplicará un diseño de tipo correlacional, lo cual permitirá analizar si existe relación entre las variables. Para obtener información confiable, se usarán cuestionarios con escala de Likert, que facilitarán recoger las opiniones de los trabajadores de la municipalidad. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de estudios no solo describen situaciones, sino que permiten identificar la relación entre dos variables de manera más clara. En este sentido, la investigación aporta un modelo que puede servir como referencia para otros estudiantes o investigadores que quieran aplicar la misma metodología en otras municipalidades u organizaciones públicas.

La investigación también tiene una justificación práctica porque sus resultados podrán aplicarse directamente en la MPC, con los hallazgos se podrán proponer acciones para mejorar la forma en que se gestiona al personal, ya sea a través de capacitaciones, programas de motivación o evaluaciones más adecuadas. Esto, a la larga, no solo beneficiará a los trabajadores, sino también a los ciudadanos que esperan recibir un servicio de calidad. Por eso, este estudio será útil como insumo para que la municipalidad tome decisiones más acertadas y para que la población de Condorcanqui perciba mejoras en la atención que recibe

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional, Baque y Cañarte (2023), tuvo como objetivo identificar la relación entre la gestión del talento en el desempeño laboral docente, La metodología utilizada correspondió a un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, correlacional y de carácter deductivo. Los hallazgos del estudio reflejaron con claridad la importancia de potenciar los mecanismos de trabajo colaborativo y la cohesión en equipo dentro de la Universidad Estatal, por lo que esta necesidad se hizo evidente tanto en el ámbito del personal administrativo, encargado de los procesos de gestión y apoyo institucional, como en el cuerpo docente, cuya labor académica demanda coordinación constante, así mismo dicho fortalecimiento permitiría no solo optimizar el desempeño organizacional, sino también elevar la calidad de los servicios brindados a la población universitaria, por lo tanto el análisis estadístico realizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,819, resultado que evidencia una correlación positiva alta. Dicho hallazgo confirma la relación entre la GTH y la efectividad de los procesos institucionales, demostrando que las acciones orientadas al fortalecimiento del personal repercuten favorablemente en el funcionamiento de la institución. Finalmente, se concluyó que el adecuado desarrollo de la GTH favoreció el logro del éxito profesional de los docentes en la mencionada institución ya que el personal constituye uno de los principales elementos para garantizar una atención eficiente, oportuna y acorde con las necesidades de los usuarios.

Por otro lado, Reyes (2022) presentó un estudio orientado a la elaboración de un modelo de gestión del talento humano con el propósito de optimizar la calidad del servicio en dicha empresa Publicidad Villavicencio en Santo Domingo. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de carácter exploratorio y descriptivo. Los resultados evidenciaron que la comunicación entre colaboradores fue considerada regular, además se identificaron deficiencias en el desempeño y en los programas de capacitación, los cuales incidieron de manera directa en la calidad del servicio. Asimismo, se concluyó que era necesaria la implementación de soluciones inmediatas en los procesos de incorporación de personal y en la aplicación de estrategias de motivación. Finalmente, se determinó que, mediante acciones vinculadas a la incorporación, asignación de funciones, recompensas, monitoreo, retención y desarrollo del talento humano, se lograría un mejoramiento significativo en la calidad del servicio.

Asimismo, Hidalgo (2022), tuvo como objetivo analizar la relación de la Gestión del talento humano y la calidad del desempeño laboral de los servidores del gobierno autónomo descentralizado en la provincia de Manabí. La metodología aplicada fue de carácter descriptivo, documental y bibliográfico, empleando como técnicas la observación y la entrevista. Los resultados obtenidos permitieron identificar que los procesos de capacitación y adiestramiento alcanzaron un nivel de confianza equivalente al 42,85%, lo cual refleja una percepción limitada en cuanto a la efectividad de estas acciones formativas; así mismo esta situación se traduce en la existencia de un riesgo moderado del 70%, lo que indica que, pese a los esfuerzos institucionales, aún persisten debilidades que pueden comprometer la consolidación de competencias en el personal; por lo tanto cuando se evaluó el desempeño laboral, se observó un nivel de confianza considerablemente superior, alcanzando un 83,33%, del mismo modo este resultado se relaciona con un riesgo reducido del 16,67%, lo que evidencia que, aunque existen márgenes de mejora, la gestión de las tareas y responsabilidades se cumple de manera más sólida y consistente en comparación con los procesos de capacitación. Finalmente, se evidenció que el personal presentó dificultades al momento de ejecutar sus funciones y responsabilidades asignadas.

De igual manera, Chicaiza (2022) tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la empresa Plastifull. La metodología aplicada correspondió a un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo; la fue de 30 colaboradores y 50 clientes, empleándose el cuestionario. Los resultados evidenciaron que la empresa no contó con un modelo de GTH, ni con procesos definidos para la selección, inducción y desarrollo del personal; también, se identificó la ausencia de incentivos, estrategias de desarrollo profesional y herramientas de evaluación laboral. En cuanto a la segunda variable, esta resultó significativa debido a que los trabajadores se caracterizaron por su empatía, amabilidad y constante disposición. Finalmente, se concluyó que la falta de un modelo de GTH no influyó de manera directa en la calidad del servicio brindado.

Por último, Romero et al. (2020) tuvo como finalidad identificar la gestión del talento humano incide en la calidad de la atención al cliente en la empresa Freviuno Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato; así mismo desarrollo metodológico se aplicó un diseño no experimental, descriptivo con enfoque hipotético-deductivo; la información fue obtenida mediante encuestas y la aplicación del modelo Servqual a trabajadores y clientes. Los resultados evidenciaron que la empresa presenta serias deficiencias en la GTH; en un inicio los procesos de contratación no se ejecutan de manera

sistemática ni bajo criterios técnicos claramente establecidos, lo que ocasiona que el personal incorporado no siempre cumpla con el perfil requerido para el puesto; a esto se le suma la ausencia de un sistema formal de evaluación del desempeño lo cual impide identificar de manera oportuna las fortalezas y debilidades de los trabajadores; asimismo, no se implementan programas de capacitación ni de actualización de conocimientos, lo que limita el desarrollo de competencias en el personal; y como consecuencia de estas carencias, se generan múltiples falencias en la atención al cliente desde dificultades en la comunicación y en la resolución de problemas hasta un conocimiento insuficiente sobre los productos que ofrece la empresa. Concluyo que la GTH presenta deficiencias significativas en sus prácticas, lo cual repercute de manera negativa en la calidad del servicio.

En el contexto nacional, Montejo (2023) el propósito fue analizar la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores. Se enmarca en un estudio básico, de diseño no experimental, cuantitativo y correlacional. Se utilizó con 60 colaboradores como muestra y aplicó como instrumento el cuestionario. Dentro de los resultados obtenidos, se puso en evidencia que un sector considerable de los participantes, equivalente al 40%, percibió que la GTH en la organización presenta deficiencias importantes, especialmente en lo relacionado con los procesos de selección, inducción y capacitación; de igual forma un porcentaje aún mayor, correspondiente al 60% de los encuestados, expresó un nivel de insatisfacción frente a la calidad del servicio brindado, lo que refleja que los problemas internos en la administración del personal tienen un efecto directo en la experiencia del consumidor; es así que el análisis estadístico, sustentado confirmó la existencia de una relación significativa entre GTH Y CSP, obteniéndose un valor de 0,622. Este resultado evidencia que, a medida que se fortalecen las prácticas de GTH, también mejora la percepción de la CSP por parte de los usuarios, es decir cuando los trabajadores cuentan con mejores condiciones laborales, orientación institucional y oportunidades de fortalecimiento profesional, se genera una mayor disposición para atender de manera eficiente y cordial a los usuarios. Esto contribuye a mejorar aspectos relacionados con la rapidez en la atención, la solución de problemas y el trato brindado, factores que influyen directamente en la satisfacción de quienes reciben el servicio. Concluyo que las prácticas de planificación, capacitación, motivación y evaluación del personal influyen directamente en la percepción y satisfacción de los consumidores frente al servicio brindado; así mismo permite comprender que la

CSP no depende únicamente de los recursos materiales o de los procedimientos administrativos, sino también del desempeño y compromiso del personal encargado de la atención.

De manera similar, Ramírez (2023) realizó una investigación con el objetivo de analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio; utilizó una metodología de diseño no experimental, descriptivo - correlacional. Utilizó a 80 trabajadores como parte de la muestra; asimismo, los resultados confirmaron una correlación positiva muy fuerte, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,971; por lo que dichos hallazgos sugieren que una gestión eficiente del talento humano en el municipio tendría un efecto directo y significativo sobre la calidad del servicio prestado por los trabajadores del sector público, es así que en la práctica, esto implica que la aplicación de estrategias dirigidas al fortalecimiento de competencias, motivación, capacitación y evaluación del personal podría generar mejoras sustanciales en la atención a los ciudadanos, optimizando los procesos internos y fortaleciendo la imagen institucional. Se concluyó que una mejora en la GTH en el municipio incrementaría de manera significativa la calidad del servicio brindado por los servidores públicos, generando resultados prometedores para la institución.

Por otro lado, Cáceres (2022) desarrolló una investigación orientada a conocer la incidencia de la gestión de recursos humanos en la calidad del servicio administrativo. La metodología aplicada fue diseño no experimental, de tipo básico, con alcance descriptivo y carácter correlacional. Los resultados del análisis indicaron que la variable relacionada con la gestión de recursos humanos alcanzó un valor del 65,75%, mientras que la calidad del servicio administrativo obtuvo un 75,92%, por lo que estos porcentajes reflejan una tendencia favorable en ambos ámbitos, aunque con margen de mejora, especialmente en los procesos internos de administración del personal; es así que el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0,601, lo que demuestra la presencia de una correlación positiva de nivel moderado entre la GTH y la CSP. Se concluyó que fortalecer la GTH representa una necesidad para las instituciones que buscan mejorar sus niveles de eficiencia y satisfacción en la atención administrativa, ya que el recurso humano constituye el principal soporte para alcanzar una atención más efectiva y acorde con las expectativas de los usuarios.

De igual manera, Villacorta (2021) desarrolló una investigación orientada a determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos. La metodología

aplicada fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño correlacional. Los resultados revelaron que la percepción de los servidores públicos sobre la GTH fue de nivel regular; sin embargo, los usuarios calificaron este aspecto como bajo, evidenciando una discrepancia en la apreciación de ambos grupos. Esta diferencia se respaldó estadísticamente, ya que el análisis arrojó un nivel de significancia de $p = 0,005$, valor inferior al umbral de $p < 0,05$, lo que confirma que la variación observada no fue producto del azar, sino que representa un hallazgo consistente y relevante para el estudio. Se concluyó que las competencias y el desarrollo del personal contribuyen de manera directa a fortalecer una atención digna al ciudadano, demostrando una relación significativa entre las variables analizadas.

Finalmente, Quispe (2021) llevó a cabo una investigación orientada a determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos; utilizó el estudio utilizó un diseño no experimental, correspondiente a una investigación básica de alcance descriptivo correlacional y de corte transeccional. Aplicó un cuestionario a 95 trabajadores, y los resultados obtenidos mediante la prueba estadística Rho de Spearman evidenciaron un coeficiente de correlación de 0,253, lo que permitió confirmar la existencia de una relación positiva entre las variables analizadas, ya que se pudo verificar que una GTH orientada al fortalecimiento de las competencias laborales del equipo de trabajo contribuye favorablemente al desarrollo de las actividades institucionales y al mejoramiento de la atención brindada a los usuarios, así mismo la implementación de incentivos salariales adecuados constituye un elemento relevante para incrementar la motivación y el compromiso de los trabajadores, de igual manera, la promoción del crecimiento profesional y las oportunidades de desarrollo dentro de la institución favorecen la permanencia y estabilidad del talento humano, permitiendo consolidar experiencia y fortalecer el sentido de pertenencia institucional. Finalmente, se concluyó que el desarrollo de las personas, alineado con los puestos que ocupaban en función de sus habilidades y competencias, constituía un horizonte estratégico a largo plazo

2.2.Bases teóricas

2.1.1. Gestión del talento humano

Vallejo (2016) señaló que la GTH constituye una disciplina orientada a alcanzar los objetivos organizacionales, lo cual exige contar con una estructura adecuada y con el esfuerzo coordinado de las personas. En la misma línea, Chiavenato (2011) planteó que esta gestión

representa una función administrativa enfocada en procesos como la incorporación, capacitación, evaluación y compensación del personal. Desde esta perspectiva, todo directivo cumple también un rol de gestor de personas, ya que participa en actividades relacionadas con la selección, entrevistas, reclutamiento y formación. Por su parte, Mondy (2010) sostuvo que la GTH se centra en articular la participación de las personas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, de manera que todo administrador alcanza resultados mediante el trabajo de otros, lo cual requiere una gestión eficaz de dicho recurso.

El origen de la GTH respondió a la necesidad de establecer mecanismos más efectivos para la administración de las personas dentro de las organizaciones, si bien ya existían herramientas orientadas a la gestión empresarial en aspectos como el tiempo, la productividad, los costos o las utilidades, aún no se contaba con un sistema especializado que abordara de forma directa la dimensión humana del trabajo. De este modo, la gestión organizacional transitó de una perspectiva enfocada estrictamente en el rendimiento productivo hacia una comprensión holística del empleado, reconociendo que sus esferas personal y familiar repercuten directamente en su rendimiento. En este escenario se consolidaron las áreas de talento humano; oficinas que, tal como señalan Werther y Davis (2008), tienen la función crucial de facilitar el logro de las metas institucionales en armonía con el desarrollo de los propios trabajadores.

La previsión de los requerimientos de personal, tanto en volumen como en competencias específicas, constituye el eje central de la planeación de recursos humanos, según lo planteado por Dolan et al. (2007). Este proceso se diseña alineándose con las metas y la planificación estratégica de la empresa para un plazo fijado. De igual forma, esta herramienta funciona como un mecanismo de diagnóstico para evaluar si el talento disponible en la organización coincide con las demandas reales de cada etapa.

El marco conceptual de la GTH se nutre de diversos enfoques de la administración los cuales proveen las bases para analizar las dinámicas del personal y su impacto directo en el éxito corporativo. Se fundamenta en la Teoría de los Recursos y Capacidades (Barney, 1991), la cual sostiene que las personas constituyen un activo estratégico clave para consolidar una ventaja competitiva de largo plazo, siempre y cuando posean atributos diferenciadores: ser valiosos, únicos, complejos de replicar y difíciles de reemplazar en el entorno sectorial. Por otra parte, la Teoría de la Motivación-Higiene (Herzberg et al., 1959) añade que el bienestar laboral depende de

una dualidad: los elementos motivacionales asociados al crecimiento profesional, la autonomía y el reconocimiento y los factores higiénicos, que abarcan la compensación económica y el entorno físico de trabajo. Se suma la Teoría del Capital Humano (Becker, 1964), cuyo foco está en el valor de invertir en la capacitación continua, asumiendo que los saberes y destrezas que adquiere la plantilla son el motor que impulsa el rendimiento y la eficiencia de la empresa. Al articular estos enfoques, queda en evidencia que administrar el talento supera las labores puramente operativas, transformándose en una estrategia esencial para la viabilidad, el rendimiento y la posición competitiva de cualquier organización.

2.1.1.1.Dimensiones

En la **dimensión de selección del personal**, Chiavenato (2009) explica que la admisión de personas implica atraer postulantes calificados para un puesto específico, lo que se concreta a través de dos etapas fundamentales: el reclutamiento y la selección; así mismo se tiene a (Vallejo, 2016) menciona que los procesos de incorporación constituyen el conjunto de actividades que permiten la entrada de nuevos candidatos a la organización, los cuales deben cumplir con ciertas competencias y características personales

Respecto a la **dimensión de capacitación**, Chiavenato (2009) resalta que formar trasciende el simple acto de informar, ya que representa una oportunidad para enriquecer la personalidad y el desarrollo humano dentro de las organizaciones. Esta no se limita exclusivamente a la transferencia de información destinada a mejorar conocimientos, habilidades y destrezas para optimizar el desempeño laboral; es decir se concibe como un proceso integral orientado a promover nuevas actitudes, generar ideas, modificar hábitos y fortalecer conductas que contribuyan a un desempeño más eficaz; por lo tanto,

En la **dimensión de evaluación del desempeño**, se consideran los procesos mediante los cuales se definen las tareas que deben realizar los colaboradores, así como la orientación y el seguimiento de su rendimiento; por lo que dichos procesos incluyen tanto el diseño de los cargos como la valoración de los resultados alcanzados, sin embargo, el desempeño laboral es altamente situacional, ya que varía entre individuos y está condicionado por múltiples factores que influyen de en los resultados obtenidos (Chiavenato, 2001).

Por otro lado, la **dimensión de motivación organizacional** se centra en el rol del administrador como líder y supervisor, quien asume la responsabilidad de alcanzar los objetivos en coordinación con superiores, colegas y subordinados; la parte esencial de su función consiste en estimular a los miembros de su equipo para que cumplan con sus responsabilidades de manera productiva y positiva, proceso que se conoce como motivación (Luthans, 1998 citado por Valera, 2013). La motivación a los colaboradores para permanecer en la organización, deber ser un aporte de un esfuerzo sostenido y visualizar beneficios tanto a nivel individual como familiar y social, lo que a su vez constituye una ventaja en términos económicos (Coronado et al., 2020).

En la **dimensión de retención del talento**, se plantea que una organización sostenible no solo debe ser capaz de atraer y gestionar adecuadamente a sus colaboradores, sino también de garantizar su permanencia y satisfacción a lo largo del tiempo; y para lograr este propósito, resulta indispensable prestar atención a diversos aspectos, entre ellos el estilo de liderazgo, la calidad de las relaciones laborales y la implementación de programas de seguridad y bienestar que contribuyan a promover el bienestar en el entorno laboral; por lo tanto las estrategias de retención buscan mantener a los trabajadores motivados y satisfechos, asegurando condiciones físicas, psicológicas y sociales que fortalezcan su compromiso con la institución y favorezcan su identificación con los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2008).

2.1.2. Calidad del servicio público

“La calidad del servicio se percibe principalmente desde la experiencia y valoración que realizan los clientes o usuarios, es decir se fundamenta en la comprensión de sus necesidades y en la capacidad de la organización para no solo satisfacerlas, sino también superar las expectativas que los consumidores tienen respecto a un servicio en particular.” (Izquierdo, 2021). Así mismo (Hernández, 2011, pág. 343) afirmó que “las concepciones de la corriente o enfoque respecto de la calidad están en constante revolución en el pensamiento administrativo, de la ingeniería y de servicios, priorizando la incorporación del trabajador en el análisis del proceso, permitiendo el aprovechamiento de su talento”.

Desde una perspectiva teórica, la calidad del servicio se sustenta en el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual plantea que la calidad se evalúa a partir de la comparación entre las expectativas que poseen los usuarios antes de recibir el servicio y las percepciones que obtienen después de experimentarlo. Según este enfoque, los usuarios

valoran distintos aspectos relacionados con la atención recibida, como la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles que forman parte del servicio. Asimismo, este modelo ha sido adaptado al ámbito público por autores como Bouckaert, Van Dooren y Halligan (2015), quienes resaltan que la calidad en los servicios gubernamentales debe analizarse no solo desde la satisfacción del usuario, sino también desde criterios relacionados con la eficiencia, la efectividad y el equilibrio en la prestación de los servicios públicos. Desde esta perspectiva, las instituciones estatales tienen la responsabilidad de garantizar servicios accesibles, oportunos y orientados a las necesidades de la ciudadanía, optimizando adecuadamente los recursos disponibles y promoviendo una gestión enfocada en resultados

El modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ha sido una de las teorías más utilizadas para medir la calidad del servicio. Sin embargo, en el sector público, este modelo ha sido complementado con enfoques de gestión pública como el Nuevo Servicio Público (Denhardt & Denhardt, 2000), que enfatiza la centralidad del ciudadano en la prestación del servicio. Además, (Osborne, 2009) introduce la perspectiva del Nuevo Modelo de Gobernanza Pública, donde la calidad del servicio no solo depende de la eficiencia operativa, sino de la interacción con la ciudadanía y la co-creación de valor público. Es por ello que la calidad del servicio en el sector público se convierte en un elemento fundamental para fortalecer la confianza de la población hacia las instituciones, mejorar la percepción ciudadana y asegurar una atención más eficiente y transparente.

Sin embargo, en las instituciones públicas la calidad del servicio no puede analizarse únicamente desde la percepción del usuario, por lo que el modelo SERVQUAL ha sido complementado con otros enfoques de gestión pública que consideran la participación ciudadana y el rol social del Estado. En esa línea, el planteamiento del Nuevo Servicio Público propuesto por Janet Denhardt y Robert Denhardt (2000) sostiene que la administración pública debe priorizar las necesidades de los ciudadanos, promoviendo una gestión orientada al servicio y no únicamente al cumplimiento de procedimientos administrativos. Bajo este enfoque el ciudadano deja de ser visto solo como receptor del servicio y pasa a ocupar un lugar central dentro de las decisiones y acciones desarrolladas por las entidades públicas. Asimismo, Stephen Osborne (2009) incorpora el enfoque del Nuevo Modelo de Gobernanza Pública, el cual señala que la calidad de los servicios depende también de la interacción entre el Estado, los ciudadanos y otros actores sociales; de esta manera, factores como la preparación del personal, la orientación al usuario y la mejora continua de los

procesos administrativos se convierten en elementos fundamentales para fortalecer la atención y satisfacción de la ciudadanía.

2.1.2.1. Dimensiones

Dimensión Fiabilidad: Está vinculada con el nivel de credibilidad que una persona u organización proyecta hacia los demás, lo cual genera confianza y se consolida a través de las acciones que se llevan a cabo (Plaza, Uriguen y Bejarano, 2017). Del mismo modo, se entiende como la estabilidad o consistencia de una medición, definida por la mínima presencia de errores en los instrumentos utilizados para evaluar (Quero, 2010).

Dimensión Capacidad de Respuesta: Se asocia con la aptitud de las instituciones para identificar las necesidades de la sociedad, en especial aquellas relacionadas con derechos fundamentales y aspectos básicos para la comunidad (Copyright, 2024). Asimismo, este concepto también abarca la habilidad de una organización para actuar de manera efectiva frente a su entorno, sustentada en el conocimiento y las competencias adquiridas; por lo tanto, dicho proceso se refleja en el desempeño, la rapidez y la coordinación con que se implementan y actualizan las acciones (Liao et al., 2003 citado por Demuner et al., 2018).

Dimensión Seguridad y Confianza: La seguridad puede entenderse como una condición en la que las amenazas que podrían afectar valores tangibles o intangibles no tienen posibilidad de concretarse (Mesa, 2023); del mismo modo, se asocia con la ausencia de riesgos o peligros, además de la sensación de tranquilidad y confianza que se genera en las personas, lo cual se complementa con la implementación de medidas preventivas; así mismo la seguridad combina tanto la realidad objetiva como la percepción que produce (Alva, 2015); de igual forma, la confianza se concibe como la expectativa de reciprocidad en las acciones de los demás; por lo tanto en el ámbito organizacional, tanto en el sector público como privado, constituye un elemento esencial para promover la cooperación y la innovación (Petermann, 1999 citado por Keefer & Scartascini, 2022).

Dimensión Empatía: La empatía implica la capacidad de situarse en la perspectiva del otro, comprendiendo sus pensamientos, emociones y razones desde su propio marco de creencias y valores, más allá de la visión personal (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2016). Además, este proceso es fundamental para interpretar la personalidad y

entender la conducta social, ya que permite conectar con la vida mental de los demás en la interacción cotidiana. En este contexto, se convierte en un factor motivador y explicativo de las relaciones sociales al integrar los sentimientos dentro de la comprensión del comportamiento humano (Mestre y Samper, 1997).

Dimensión Tangibilidad: La tangibilidad se relaciona con los elementos físicos que acompañan al servicio, como la infraestructura, el equipamiento, la presentación del personal y los recursos de comunicación, los cuales influyen en la imagen que perciben los usuarios y sirven como criterios para evaluar la calidad ofrecida (Zeithaml y col., 2009 citado por Hernández, Prieto y Hernández, 2017). De igual manera, esta dimensión comprende todo aquello que representa evidencia material del servicio, es decir, el aspecto de las instalaciones, de quienes lo brindan y de los recursos empleados, convirtiéndose en los aspectos visibles que los clientes utilizan para formarse una percepción sobre la calidad (Riveros, 2007 citado por Hernández, Prieto y Hernández, 2017).

2.3. Definición de los términos básicos

La gestión del Talento Humano (GTH):

Son una serie de actividades orientadas a atraer, desarrollar y retener al personal con el fin de cumplir los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2019). No se limita a una administración operativa, sino que propone una visión integral centrada en fortalecer competencias, compromiso e innovación en la organización (Werther & Davis, 2018); en este sentido, gestionar talentos implica reconocer no solo lo que los colaboradores son, sino también su potencial de desarrollo, lo que permite impulsar el crecimiento personal y colectivo, fortaleciendo los resultados y consolidando a las personas como el principal recurso estratégico (Andrés, 2017).

Calidad del servicio público:

Puede entenderse como el conjunto de acciones y procesos que realizan las instituciones para garantizar la eficiencia en sus funciones y responder adecuadamente a las necesidades ciudadanas (Ibarra et al., 2018); lo que implica ofrecer servicios accesibles, confiables y precisos que satisfagan las expectativas de la población, asegurando equidad y un alto nivel de satisfacción (Morocho & Burgos, 2018; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

En el contexto del sector público, implica el cumplimiento de los estándares de desempeño, la mejora continua y la percepción de confianza y legitimidad en la presentación de los servicios (Osbrone, 2009); de igual forma el servicio público puede concebirse como toda actividad con potencial de aprovechamiento económico, cuya autorización para ser gestionada o explotada en el mercado depende de la facultad discrecional del Estado (Lazarte, 2001).

Selección de personal:

Se refiere al proceso técnico a través del cual una entidad evalúa, filtra y selecciona a los candidatos más competentes para ocupar una vacante específica.

Capacitación:

Es el conjunto de actividades planificadas que buscan mejorar los conocimientos, destrezas y aptitudes del personal que ya trabaja en la entidad.

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1.Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La calidad del servicio público se relaciona de forma directa con la gestión del talento humano en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025.

3.1.2. Hipótesis específica

- La calidad del servicio público se relaciona de forma directa con la selección del talento en el personal de la MPC, Amazonas.
- La calidad del servicio público se relaciona de forma directa con la capacitación en el personal de la MPC, Amazonas.
- La calidad del servicio público se relaciona de forma directa con la evaluación del desempeño en el personal de la MPC, Amazonas.
- La calidad del servicio público se relaciona de forma directa con la motivación organizacional en el personal de la MPC, Amazonas.
- La calidad del servicio público se relaciona de forma directa con la retención del talento en el personal de la MPC, Amazonas.

3.2.Variables

Gestión del talento humano: Constituye un ámbito estrechamente influenciado por la filosofía y visión predominante en cada organización. Su desarrollo depende de la cultura organizacional, la estructura interna, el entorno en el que opera, la tecnología aplicada, los procesos establecidos y diversas variables adicionales que condicionan su efectividad (Chiavenato, 2009).

Calidad del servicio público: El propósito central de lograr que las administraciones sean más receptivas frente a las demandas e intereses de la ciudadanía se relaciona directamente con la búsqueda de CSP. Sin embargo, es importante reconocer que el concepto de calidad, entendido desde la perspectiva de “servir al cliente”. En ese sentido, la adopción de modelos de gestión y evaluación propios del ámbito privado encuentra limitaciones cuando se aplican en instituciones públicas, debido a la naturaleza particular que caracteriza a estas organizaciones. (Gonzáles, 2009).

3.3.Operacionalización de variables

Ver anexo

IV. METODOLOGIA

4.1.Enfoque de la investigación

Tiene un enfoque cuantitativo porque su esencia está en el proceso de explorar las medidas numéricas aplicando la recopilación de datos, el análisis de estos para responder las cuestiones planteadas en un principio (Rincón et al., 2022). Además, esa orientación emplea mecanismos de estudio estadísticos, propone objetivos, hipótesis, se seleccionan las variables y a través de un proceso numérico se comprueban las conjeturas (Pérez et al., 2020). Así mismo este enfoque cuantitativo se basa en una idea de la realidad y del conocimiento, plasmando un conocimiento que sea preciso y objetivo de la realidad, y para ellos se necesitará la aplicación de la matemática y la estadística (Huamán et al., 2021).

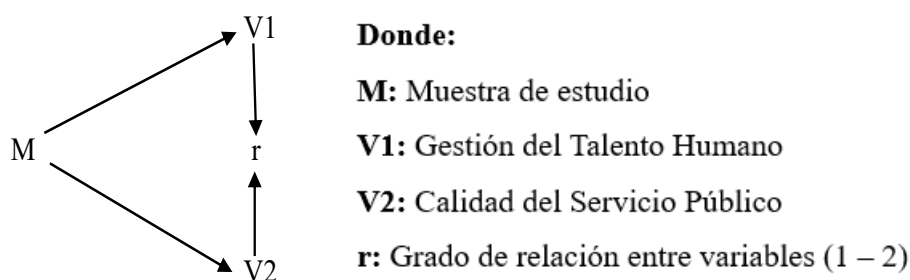
4.2.Tipo de investigación

Es de tipo básico, como refiere CONCYTEC (2018), se orienta a un conocimiento más integral sobre un fenómeno en estudio mediante el discernimiento de aspectos esenciales de los hechos observados y de sus vínculos. Además, como señala Arias et al. (2022) servirá de bases teóricas para otras indagaciones

4.3.Diseño de investigación

El diseño no experimental se distingue por estudiar y analizar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir ni modificar las variables de manera intencional; así mismo Según Vásquez (2023), este enfoque permite estudiar situaciones tal y como ocurren en la realidad, proporciona una comprensión detallada de las relaciones existentes entre variables sin intervenir en ellas. Así mismo será correlacional que según Bustamante et al. (2020) se refiere a aquellos estudios que buscan identificar la asociación que existe entre dos o más variables sin realizar modificaciones sobre las mismas. Su objetivo principal es analizar si existe una relación significativa entre estas variables y en qué dirección (positiva o negativa) ocurre dicha relación (Mondragón, 2022). Este tipo de estudio no establece causalidad, sino que permite determinar la intensidad y dirección de la relación mediante coeficientes estadísticos como Pearson, Spearman, dependiendo del tipo de datos utilizados (Sampieri, Collado & Lucio, 2018). En esta investigación se analizará si los estudiantes con mayor formación académica en negocios tienen una mayor intención emprendedora, sin alterar sus condiciones de estudio

El diseño tiene el siguiente esquema:



4.4.Método

La presente investigación es científica debido a que se empleará un conjunto de conocimientos recabados para comprender la veracidad de los hechos, la información obtenida se tabulará en el programa Excel y SPSS, se realiza un análisis descriptivo, respecto de las tablas y figuras que se elaborarán con el propósito de interpretar los resultados para conocer la realidad de las variables de estudio, esto permitirá hacer un análisis donde se inferirá y finiquitará en base a los datos obtenidos la ratificación de las hipótesis planteadas. Por ello, la investigación no experimental consiste en estudiar los fenómenos en su contexto natural, tal como ocurren, sin que el investigador manipule variables ni asigne de manera aleatoria a los sujetos o a las condiciones del estudio; es decir en este tipo de diseño, los participantes son observados en su propio entorno y dentro de su realidad, lo que permite analizar los hechos tal y como se presentan en la práctica. (Cuji, 2022).

4.5.Población y muestra

Población

Se entiende como el grupo, ya sea finito o infinito, conformado por individuos que poseen características semejantes o comparten ciertos rasgos en común. Representa el total de elementos sobre los cuales se centra el estudio y su delimitación corresponde al investigador. En este marco, los términos población y universo suelen emplearse de manera equivalente, dado que ambos hacen referencia al conjunto completo de sujetos que cumplen con las condiciones establecidas en la investigación (Arias y Covinos, 2021).

Población 1: Esta población será comprendida por 312 servidores de la MPC, según el área de recursos Humanos.

Criterio de inclusión: Se incluye a todos los servidores públicos que trabajan a tiempo completo y que además tenga 1 año o más trabajando.

Criterio de exclusión: No serán considerados en la investigación a aquellas personas que están como practicantes, ni que tengan menos de 1 año trabajando ni aquellos que trabajen a tiempo parcial.

Población 2: Está conformada por la población que se encuentra dentro del rango de edad de 20 a 60 años del lugar de estudio, por lo tanto, la provincia está constituida por 38,367 habitantes según datos del INEI.

Criterios de inclusión: Ciudadanos de la provincia del rango de edad de 20 a 60 años.

Criterios de exclusión: Para este estudio no serán considerados los ciudadanos mayores de 60 años ni menores de 20 años, y tampoco aquellos ciudadanos que no quieran ser partícipes del estudio.

Muestra

Corresponde a un subconjunto de la población que refleja sus características esenciales y representa adecuadamente al conjunto total; por lo tanto, su utilización permite realizar el estudio de manera más práctica y factible, ya que trabajar con todos los elementos de la población suele ser complejo, mientras que la muestra resulta más accesible y manejable para el análisis. (Rubio, 2023).

Para encontrar la muestra en ambas poblaciones se utilizó la siguiente formula:

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

Donde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

e = Es la precisión o el margen de error máximo aceptado

p = Probabilidad que ocurra el evento estudiado

1-p = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Muestra 1: Se contará con el total de 190 servidores de la Municipalidad

$$n = \frac{312x(1.96)^2x(0.5)x(1 - 0.5)}{(312 - 1)x(0.05)^2 + (1.96)^2x(0.5)x(1 - 0.5)}$$

n = 190 trabajadores

Muestra 2: Se contará con una muestra de 381

$$n = \frac{312x(1.96)^2x(0.5)x(1 - 0.5)}{(312 - 1)x(0.05)^2 + (1.96)^2x(0.5)x(1 - 0.5)}$$

n = 381 personas

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Corresponde al procedimiento empleado para recolectar información. En este caso, la encuesta se utiliza como herramienta principal, ya que permite obtener datos a través de un conjunto estructurado de preguntas dirigidas a los integrantes de una muestra específica. A ello se suma la revisión de fuentes bibliográficas y el análisis estadístico, que complementan el proceso de recopilación y fortalecen la validez de la información obtenida.

Instrumentos: De acuerdo con Hernández (2011), un instrumento se entiende como el recurso material destinado a la recolección y resguardo de información. En el presente estudio, se empleará el cuestionario como principal medio de indagación, el cual estará conformado por un conjunto de preguntas diseñadas para responder a las variables de investigación. Su redacción será clara y concisa, con el fin de proporcionar la comprensión de los participantes. Para cada variable se elaborará un cuestionario, contemplando 5 dimensiones con 4 ítems cada una, alcanzando un total de 20 preguntas. Estas estarán organizadas en una escala ordinal tipo Likert de cinco categorías de respuesta que va desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo.

4.7. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez: Según Hernández (2011), se entiende como la capacidad de un instrumento para evaluar de manera precisa la variable que se desea estudiar. En esta investigación, para evaluar las

variables investigación, se aplicarán dos instrumentos cuya validez depende de la relevancia, claridad y pertinencia de su contenido. Para garantizar este aspecto, se realizará un proceso de validación mediante el juicio expertos que son tres especialistas con amplia experiencia en el tema.

Confiabilidad: Según Heale & Twycross (2015) para que un instrumento sea confiable debe evaluarse en base a 3 parámetros: equivalencia, estabilidad y homogeneidad, puesto que, al aplicarse en varias oportunidades, los resultados deben ser semejantes. En este estudio, la confiabilidad del cuestionario se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, aplicado a los resultados de la prueba piloto, en la que se tiene como resultado un 0,941 para la variable 1 y un 0,962 para la variable 2 (verificar en el anexo 4)

4.8.Tratamiento estadístico de los datos

En lo que se refiere al procesamiento de los datos, este se llevó a cabo mediante del software estadístico IBM SPSS Statistics, versión 26; por lo que según Izquierdo (2020), el análisis de datos permite identificar la relación existente entre dos variables y, en función de ello, realizar predicciones a partir de la información recolectada mediante experimentación o muestreo, lo que facilitará la interpretación de los resultados; del mismo modo Hernández (2011) señala que para efectuar este tipo de análisis resulta indispensable organizar la información en una matriz, sobre la cual se ejecutan procedimientos específicos, lo que hace imprescindible el empleo de un sistema computarizado.

4.9. Procedimientos

Este procedimiento se llevó a cabo mediante el cuestionario siguió una serie de etapas definidas para su análisis. En primer lugar, se elaboró el instrumento, diseñado específicamente para medir las variables de estudio a través de la formulación de ítems adecuados. En segundo lugar, se procedió a validar dicho instrumento con el apoyo de expertos en la materia: luego se gestionó la autorización ante la Municipalidad Provincial de Condorcanqui para aplicar los cuestionarios, y tras la aprobación, se llevó a cabo la recopilación de datos: para que al final la información obtenida fue procesada tanto en y analizada mediante técnicas estadísticas, para luego ser presentada en el capítulo correspondiente a los resultados.

4.10. Aspectos éticos

En este estudio se garantizará la obtención del consentimiento informado de los participantes antes de la aplicación del cuestionario; por lo que se les explicará de manera clara y comprensible los objetivos, alcance y finalidad de la investigación, así como la forma en que será utilizada la información recopilada, de esta forma, se asegura que cada persona participe de manera voluntaria y consciente, respetando en todo momento su derecho a aceptar o rechazar su colaboración sin que ello genere consecuencias negativas.

Asimismo, se prestará especial atención al principio de confidencialidad, resguardando la identidad de los participantes y protegiendo la información proporcionada; dichos datos serán tratados únicamente con fines académicos y de investigación, evitando cualquier uso indebido o divulgación que pueda afectar la privacidad de los encuestados; por lo tanto, en los cuestionarios aplicados no incluirán nombres ni datos personales que permitan identificar directamente a los participantes.

De igual forma, se cumplirá con los principios de respeto, responsabilidad y ética profesional, garantizando que la investigación se lleve a cabo en un marco de transparencia y protección hacia los informantes; es así que los resultados obtenidos se presentarán de manera agregada y objetiva, manteniendo la imparcialidad en el análisis y resguardando el valor de las aportaciones individuales dentro del estudio.

V. RESULTADO

5.1. Presentación y análisis de resultados

OE 1: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la selección del talento en el personal de la MPC, Amazonas.

Tabla 1.

Relación entre la selección del talento y calidad de servicio

			Selección del talento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Selección del talento	Coefficiente de correlación	1,000	,613
		Sig. (bilateral)		0,000
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,613	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	

Los resultados de la tabla 1 analiza la correlación mediante el Rho de Spearman evidencia la relación positiva moderada-alta entre la selección del talento humano y la calidad del servicio alcanzando un coeficiente de 0,613; se observa que, a medida que los procesos de selección del personal se desarrollan de manera más adecuada y orientada a criterios de capacidad, experiencia y competencias profesionales, también tiende a mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. Este valor estadístico indica que, a medida que los procesos de selección del personal se desarrollan de manera más rigurosa, técnica y alineada a los perfiles del puesto, se observa una mejora progresiva en la CSP brindado a los usuarios. Estos resultados sugieren que la selección del talento humano constituye un factor determinante en el desempeño institucional, ya que incorporar personal con competencias, conocimientos y actitudes acordes a las funciones asignadas favorece una atención más eficiente, oportuna y orientada al ciudadano.

OE2: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la capacitación en el personal de la MPC, Amazonas.

Tabla 2.

Relación entre la capacitación del personal y calidad de servicio

			Capacitación del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,582
		Sig. (bilateral)		0,000
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,582	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

La tabla 2 muestra el análisis de correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman evidencian una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,582. Este resultado permite afirmar que la relación identificada entre ambas variables no responde al azar, sino que demuestra que el fortalecimiento continuo de los conocimientos, habilidades y competencias del personal influye favorablemente en la calidad del servicio brindado. Este valor indica que, si bien la relación no es perfecta, sí es lo suficientemente consistente para demostrar que a medida que se fortalecen los procesos de capacitación, la calidad del servicio tiende a mejorar de manera progresiva. Estos resultados sugieren que la capacitación del personal cumple un rol fundamental en el desarrollo de competencias técnicas, habilidades comunicativas y actitudes orientadas al servicio, aspectos que inciden directamente en la eficiencia, eficacia y oportunidad de la atención brindada a los usuarios. La formación continua permite al personal actualizar conocimientos, mejorar la toma de decisiones y responder adecuadamente a las demandas del entorno institucional, reduciendo errores operativos y elevando los niveles de satisfacción del ciudadano. Asimismo, la ausencia o insuficiencia de programas de capacitación puede generar brechas de desempeño que se reflejan en una atención deficiente y en la percepción negativa del servicio público.

OE3: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la evaluación del desempeño en el personal de la MPC, Amazonas.

Tabla 3.

Relación entre la evaluación del desempeño y calidad de servicio

			Evaluación de desempeño	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	0,650
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,650	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

Los resultados del análisis de la tabla 3 mide la correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman evidencian una relación positiva moderada-alta y estadísticamente significativa entre la evaluación del desempeño y la calidad del servicio, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,650. Este valor evidencia que, a medida que los procesos de evaluación del desempeño se aplican de manera más sistemática, objetiva y continua, se alcanzan mayores niveles de calidad en el servicio brindado a los usuarios. Asimismo, una adecuada evaluación del desempeño permite fortalecer las capacidades laborales del personal, al facilitar la identificación de fortalezas, debilidades y aspectos que requieren mejora en el cumplimiento de las funciones asignadas. Estos resultados ponen en evidencia la importancia de la evaluación del desempeño como una herramienta clave de gestión, ya que permite medir el nivel de cumplimiento de funciones, el logro de objetivos y el nivel de competencias del personal. Una correcta evaluación de desempeño facilita identificar las fortalezas, debilidades y brechas de desempeño, lo que permite adoptar acciones correctivas, formular planes de mejora y estrategias de capacitación focalizadas. En consecuencia, un sistema de evaluación bien estructurado contribuye a mejorar la eficiencia operativa, la responsabilidad funcional y la actitud del personal frente al servicio al ciudadano.

OE4: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la motivación organizacional en el personal de la MPC, Amazonas.

Tabla 4.

Relación entre la motivación organizacional y calidad de servicio

			Motivación organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,532
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,532	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

A partir de la tabla 4 de los datos procesados con el coeficiente Rho de Spearman, se comprobó un vínculo directo de intensidad moderada y con alta significancia estadística entre la motivación interna de la organización y la calidad en el servicio brindado. Este hallazgo se respalda en un valor de correlación de 0,532 y un p-valor equivalente a 0,000, lo cual valida que la correspondencia entre ambas variables es consistente y descarta cualquier efecto del azar en los resultados. Este valor estadístico indica que, si bien la motivación no es el único factor que influye en la calidad del servicio, sí constituye un elemento relevante que incide de manera directa en la forma en que el personal desempeña sus funciones y atiende a los usuarios. Este resultado sugiere que un entorno laboral que promueve la motivación, el reconocimiento y el compromiso del trabajador favorece actitudes positivas, mayor disposición al servicio y un mejor trato hacia el ciudadano. La motivación organizacional influye en aspectos como la responsabilidad, la iniciativa, la empatía y la disposición para resolver problemas, los cuales son determinantes en la percepción de la calidad del servicio público. En contraste, niveles bajos de motivación pueden traducirse en desinterés, apatía laboral y deficiencias en la atención al usuario, afectando negativamente la imagen institucional.

OE 5: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la retención del talento en el personal de la MPC, Amazonas

Tabla 5.

Relación entre la retención del talento y calidad de servicio

			Retención del talento	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Retención del talento	Coefficiente de correlación	1,000	0,697
		Sig. (bilateral)		0,000
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	0,797	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

Los hallazgos de la tabla 5 demuestran un vínculo directo que oscila entre moderado-alto y fuerte entre la permanencia del capital humano y la optimización de las prestaciones públicas. Esta afirmación se sostiene teóricamente en un índice de correlación de 0,697, estos resultados permiten inferir que la permanencia del talento humano dentro de la organización favorece la acumulación de experiencia y el fortalecimiento de las capacidades laborales del personal. A medida que los trabajadores permanecen más tiempo en la institución, logran familiarizarse con los procedimientos internos, comprender mejor la dinámica organizacional y desarrollar mayor dominio sobre las funciones que desempeñan. Esta situación no solo facilita el cumplimiento adecuado de las tareas asignadas, sino que también contribuye a brindar una atención más ordenada, eficiente y constante a los usuarios. Asimismo, la continuidad del personal permite mantener criterios de atención más uniformes, reducir errores en los procesos y generar mayor confianza en los ciudadanos que recurren a los servicios de la entidad. Asimismo, la retención del personal reduce la rotación laboral, evita la pérdida de capital humano y minimiza los costos asociados a la selección y capacitación de nuevos trabajadores, favoreciendo la estabilidad operativa y la consistencia en la prestación del servicio.

OG: Analizar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la gestión del talento humano en el personal de la MPC, Amazonas.

Tabla 6.

Relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio

			Gestión del talento humano	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	0,617
		Sig. (bilateral)		0,000
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0,617	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

De acuerdo con los resultados de la Tabla 6, la correlación de Rho de Spearman alcanzó un valor de 0,617, lo que expresa una relación positiva moderada entre las variables de estudio. Estos resultados evidencian que tanto la inversión estratégica en el capital humano actúa como un catalizador que eleva y dinamiza la experiencia de servicio al usuario. Asimismo, los resultados obtenidos evidencian que la GTH cumple un papel fundamental dentro de la organización, debido a que permite articular y fortalecer distintos procesos internos relacionados con el desempeño del personal, del mismo modo la implementación de prácticas como la selección del personal en función de competencias y perfiles adecuados, la capacitación constante para mejorar conocimientos y habilidades, así como la evaluación del desempeño para identificar fortalezas y aspectos que requieren mejora. De igual manera, la gestión del talento humano contribuye a generar condiciones favorables para la motivación laboral, promoviendo un ambiente de trabajo más participativo y comprometido con los objetivos institucionales. A ello se suma la importancia de las estrategias de retención del talento, las cuales permiten reducir la rotación de personal y conservar trabajadores con experiencia y conocimiento de los procesos internos. La aplicación coherente y sistemática de estas prácticas permite optimizar el desempeño laboral, fortalecer el compromiso institucional y mejorar la actitud del personal frente a la atención al ciudadano, aspectos fundamentales para garantizar un servicio público eficiente y de calidad.

5.2.Discusión de resultados

En cuanto a los resultados del objetivo específico 1 evidencian una relación positiva moderada-alta entre la selección del talento y la calidad del servicio público, sustentada en un coeficiente Rho de Spearman de 0,613 ($p = 0,000$), lo que confirma que una adecuada selección del personal incide significativamente en la mejora del servicio brindado. Estos hallazgos son consistentes con lo reportado por Montejo (2023), quien obtuvo una correlación positiva media de 0,622, señalando que deficiencias en los procesos de selección afectan directamente la calidad del servicio. De igual manera, Ramírez (2023) encontró una correlación muy fuerte ($Rho = 0,971$), lo que refuerza la importancia estratégica de la selección del talento en contextos municipales. En contraste, Chicaiza (2022) concluyó que la ausencia de un modelo formal de gestión del talento no influyó directamente en la calidad del servicio; sin embargo, dicha diferencia puede atribuirse al tamaño muestral y al contexto organizacional, ya que en el presente estudio los resultados estadísticos confirman una relación significativa y consistente.

De acuerdo con el objetivo específico 2, se evidenció la existencia de una relación positiva moderada entre la capacitación del personal y la calidad del servicio público, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,582. Este resultado demuestra que la capacitación del personal influye de manera significativa en la percepción que tienen los usuarios respecto a la CSP recibido, esto demuestra que la capacitación del personal influye de manera significativa en la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido. Estos resultados guardan coherencia con los hallazgos de Hidalgo (2022), quien reportó que los procesos de capacitación alcanzaron solo un 42,85% de nivel de confianza, reflejando debilidades que impactaron en el desempeño institucional. Asimismo, Romero et al. (2020) señalaron que la ausencia de programas de capacitación limitó el desarrollo de competencias del personal y generó deficiencias en la atención al cliente. En ese sentido, los resultados del presente estudio confirman que la capacitación continua constituye un elemento clave para fortalecer el desempeño laboral y elevar la calidad del servicio público.

Respecto al tercer objetivo específico, el análisis estadístico reveló un vínculo positivo con una intensidad moderada-alta entre cómo se evalúa el desempeño y el nivel de calidad en el servicio público. Esto se sustenta en un valor Rho de Spearman de 0,650, reflejando que examinar el rendimiento del personal repercute directamente en la atención final. En este sentido, los datos

convergen con lo planteado por Romero et al. (2020), quienes explicaron que no contar con mecanismos formales de medición laboral entorpece el diagnóstico de los puntos fuertes y débiles de la plantilla, perjudicando la experiencia del usuario. De igual forma, Cáceres (2022) halló una correlación positiva de 0,601, lo que respalda la premisa de que monitorear el rendimiento es crucial para perfeccionar la gestión administrativa. Con base en esto, la presente investigación valida que implementar auditorías de desempeño estructuradas e imparciales es clave para potenciar las capacidades del capital humano y optimizar las prestaciones estatales.

En los resultados del objetivo específico 4 se evidenció la existencia de una relación positiva moderada entre la motivación organizacional y la calidad del servicio público, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,532 con un nivel de significancia de $p = 0,000$. Este resultado demuestra que la motivación del personal influye significativamente en la atención brindada a los usuarios, ya que un trabajador motivado tiende a desempeñar sus funciones con mayor compromiso, responsabilidad y disposición hacia el servicio, es decir cuando los trabajadores perciben reconocimiento, oportunidades de desarrollo y condiciones laborales adecuadas, incrementan su nivel de satisfacción y muestran una mayor predisposición para brindar una atención eficiente y cordial a los usuarios. Estos resultados se alinean con lo planteado por Reyes (2022), quien identificó deficiencias en los niveles de motivación y comunicación interna, las cuales incidieron negativamente en la calidad del servicio. De igual forma, Quispe (2021), aunque obtuvo una correlación baja ($Rho = 0,253$), concluyó que la motivación y los incentivos laborales repercuten directamente en la mejora del servicio público. En consecuencia, los hallazgos del presente estudio confirman que un entorno laboral motivador fortalece el compromiso del personal y mejora la calidad del servicio.

Los resultados del objetivo específico 5 evidencian una relación positiva moderada-alta a alta entre la retención del talento y la calidad del servicio público, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,697 ($p = 0,000$), siendo esta la relación más fuerte identificada en el estudio. Este hallazgo guarda estrecha relación con lo señalado por Baque y Cañarte (2023), quienes obtuvieron una correlación positiva significativa de 0,819, destacando que la estabilidad del personal favorece la cohesión y la eficiencia organizacional. Asimismo, Ramírez (2023) reportó una correlación muy fuerte (0,971), reafirmando que la permanencia del talento humano es determinante para garantizar servicios de calidad. Por tanto, los resultados del presente estudio confirman que la retención del personal permite consolidar la experiencia, el compromiso y la continuidad del servicio público.

El análisis realizado al objetivo general evidenció una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre variables, sustentada en un coeficiente Rho de Spearman de 0,617, lo que demuestra que las prácticas vinculadas a la gestión del personal influyen directamente en la mejora del servicio brindado a los ciudadanos de la MPC. Este hallazgo resulta coherente con lo reportado por Montejo (2023), quien obtuvo un coeficiente de 0,622, evidenciando que deficiencias en los procesos de selección, inducción y capacitación se reflejan negativamente en la percepción de la calidad del servicio. De igual manera, con el estudio de Cáceres (2022), quien reportó una correlación positiva moderada de 0,601, confirmando que la GTH influye significativamente en la CSP administrativo, aunque aún con márgenes de mejora institucional. Asimismo, con los resultados obtenidos de Ramírez (2023), quien evidenció una correlación positiva muy fuerte de 0,971, lo que demuestra que una gestión eficiente del talento humano en el ámbito municipal tiene un impacto altamente significativo en la CSP.

VI. CONCLUSIONES

El análisis del objetivo general determinó un vínculo favorable de intensidad moderada y con alta relevancia estadística entre las variables, pues este hallazgo se encuentra respaldado por un valor estadístico de $Rho = 0,617$. A partir de ello, queda demostrado que la administración estratégica del capital humano opera como un pilar fundamental para optimizar de forma continua las prestaciones brindadas por la MPC.

En el primer objetivo se identificó una correlación directa que oscila entre moderada y alta en términos de significancia estadística al evaluar la selección de personal y la CSP ($Rho = 0,613$; $p = 0,000$), pues esto pone de manifiesto que un óptimo proceso de reclutamiento repercute de manera inmediata en la atención final que ofrece la comuna de Condorcanqui.

En el segundo objetivo los datos reflejan que la capacitación de los trabajadores posee una asociación positiva y moderada con la CSP, validada con un índice de Spearman de 0,582 y significancia de 0,000; de este modo, se corrobora que potenciar las habilidades laborales se traduce en un ejercicio de funciones mucho más eficiente.

En el tercer objetivo se constató una correspondencia positiva notable (moderada-alta) y estadísticamente comprobada entre los sistemas de evaluación de desempeño y la variable CSP ($Rho = 0,650$; $p = 0,000$), de este modo se ratifica que el monitoreo del desempeño actúa positivamente tanto en la productividad individual del empleado como en el valor del servicio entregado.

En el cuarto objetivo se halló que la motivación del personal de la institución guarda una relación directa y moderada con la CSP, fundamentada en un coeficiente de 0,532 y $p = 0,000$, pues en ello denota que, a mayor compromiso y estímulo interno en el personal, se genera una percepción de atención mucho más favorable por parte de la ciudadanía.

En el quinto objetivo las estrategias de fidelización y permanencia del capital humano evidenciaron una firme relación positiva moderada-alta con la CSP ($Rho = 0,697$; $p = 0,000$), pues este resultado comprueba que la estabilidad del personal idóneo garantiza la regularidad y el perfeccionamiento de las labores institucionales.

VII. RECOMENDACIONES

Para el área de Recursos Humanos se recomienda fortalecer y uniformizar los lineamientos relacionados con la gestión del capital humano, considerando que el desempeño del personal constituye un factor importante que influye en la calidad de los servicios brindados por la institución. En ese sentido, resulta necesario priorizar acciones orientadas a optimizar los procesos de reclutamiento y selección del personal, asegurando que estos se desarrollen bajo criterios técnicos, perfiles adecuados y evaluación de competencias acordes con las funciones requeridas en cada puesto de trabajo. Asimismo, se considera importante promover programas permanentes de actualización y capacitación técnico-profesional, con la finalidad de fortalecer las capacidades del personal y mejorar su desempeño en el desarrollo de las actividades institucionales. De igual manera, se sugiere implementar mecanismos periódicos de evaluación y seguimiento del desempeño laboral, ya que ello facilita identificar fortalezas, limitaciones y necesidades de mejora dentro de cada área de trabajo.

Para la Gerencia Municipal y los responsables de cada unidad orgánica se recomienda fortalecer la comunicación interna y promover un trabajo articulado entre las diferentes áreas, con la finalidad de establecer mecanismos conjuntos orientados al seguimiento, evaluación y mejora continua del desempeño laboral. En ese sentido se sugiere incorporar espacios permanentes de retroalimentación entre directivos y trabajadores, de modo que el personal pueda conocer con mayor claridad sus fortalezas, dificultades y aspectos que requieren mejora en el desarrollo de sus funciones. Respecto a las políticas de reconocimiento, se recomienda promover incentivos no económicos orientados a valorar el desempeño y compromiso del personal, tales como reconocimientos institucionales, felicitaciones públicas, oportunidades de capacitación, entre otros, estas acciones pueden contribuir a incrementar la motivación y el sentido de pertenencia de los trabajadores, aun dentro de las limitaciones propias del sector público

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alva, C. H. (2015). *Seguridad pública: ¿podemos mejorarla?*

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/44B09334F76C3E7705258026005A2287/\\$FILE/ACTUALIDADGUBERNAMENTAL82.PDF](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/44B09334F76C3E7705258026005A2287/$FILE/ACTUALIDADGUBERNAMENTAL82.PDF)

Andrés, C. (2017). *Gestión del Talento Humano* (Primera Edición ed.). Bogotá D.C., Colombia: Fondo Editorial Aeroandino.

Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera Edición ed.). Arequipa, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis* (Primera Edición ed.). Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>

Baque, M. A., & Cañarte, L. T. (2023). Gestión del talento humano en el desempeño laboral docente. *Revista Científica Ciencia & Sociedad*, 3(2), 99-111.
<https://www.cienciaysociedaduatf.sandi-ti.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/73/55>

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. doi:<https://doi.org/10.1177/014920639101700108>

Becker, G. (1964). *Human Capital: A theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. University of Chicago Press. <https://www.nber.org/books-and-chapters/human-capital-theoretical-and-empirical-analysis-special-reference-education-first-edition>

Bustamante, G., Carvajal, G., Díaz, C., Vásquez, J. D., & Ramírez, R. D. (2020). *Metodología e Investigación: Una discusión a propósito de la teoría de campo* (Primera Edición ed.).
<https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=68192>

- Cáceres, W. R. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima - 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo], Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105177>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición ed.). Santafé de Bogota, Colombia: McGrawHill.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). México: McGrawHill.
<https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración De Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena Edición ed.). México, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). México: McGrawHill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/bitstream/20.500.14624/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chicaiza, I. (2022). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa "Plastifull"*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador], Esmeraldas. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a8657a70-f878-46c4-8e1d-590fc1f8ee9f/content>
- Copyright. (2024). *Capacidad de respuesta - Definición, Indicadores, Principios y Estrategias*.
<https://www.organizadoresgraficos.org/capacidad-de-respuesta/>

- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60).
<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/#:~:text=El%20compromiso%20organizacional%20se%20considera,al.%2C%5B2%5D%2C>
- Cuji, V. E. (2022). Actividades lúcidas para desarrollar la expresión oral, como tactica de evolución en la formación educativa. *Revista Científica*, 2(2), 1-13.
doi:<https://doi.org/10.55204/trc.v2i2.e103>
- Demuner, M. d., Becerril, O. U., & Ibarra, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción: Estudio de empresas manufactureras en México. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53-2), 61-77. doi:<http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Denhardt, R., & Denhardt, J. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559. doi:<http://dx.doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Dolan, S. L., Valle, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *La gestión de los Recursos Humanos preparando profesionales para el siglo XXI* (Tercera Edición ed.). Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A. U.
<https://anyflip.com/xivtx/kcwy/basic>
- Fárias, Á. A., & Ruiz, A. B. (2023). Clima organizacional en la gestión del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Canton Sucre. *Revista Multidisciplinaria de Investigación Científica*, 7(1), 111-132.
doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.111-132>
- Gómez, G. M., & Quintero, B. T. (2023). Talento humano y meritocracia en instituciones públicas del departamento Norte de Santander. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 19(19), 1-11. doi:<https://doi.org/10.22463/24221783.3958>
- Gonzáles, F. (2009). Título: *Documentación sobre gerencia pública, del SubGrupo A1, Cuerpo Superior, especialidad de Administración General, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tema 8.*

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get_file.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)

Guerrero, A. Y., & Callao, M. (2021). Gestión del Talento Humano para la Calidad de atención en los servicios de la salud COVID-19. *Revista Salud & Vida Sipanense*, 8(1), 100-108. doi:<https://doi.org/10.26495/svs.v8i1.1602>

Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validez y confiabilidad en estudios cuantitativos. *BMJ Journals*, 18(3), 66-67. doi:<https://doi.org/10.1136/eb-2015-102129>

Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio Presentes en los programas de postgrado: Reflexiones teóricas. *Impacto Científico. Revista Arbitrada Venezolana*, 12(2), 127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración/Teoría General Administrativa: Origen, Evolución y Vanguardia* (Quinta Edición ed.). México: Mcgrraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. https://santic.cl/mt-content/uploads/2022/09/hernandez_introduccion_a_la_admin.pdf

Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. C., & Wiley, J. (1959). The Motivation to Work. *Relation industrielles*, 15(2), 275-276. doi:<https://doi.org/10.7202/1022040ar>

Hidalgo, B. E. (2022). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del desempeño laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Eloy Alfaro, del Cantón Chone, Provincia de Manabí*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí], Jipijapa, Manabí, Ecuador. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4677/1/Hidalgo%20Hidalgo%20Bryan%20Enrique.pdf>

Huamán, J. A., Treviños, L. L., & Medina, W. A. (2021). Epistemología de las investigaciones cunatitativas y cualitativas. *Horizonte de la ciencia*, 12(22), 27-47. doi:<https://doi.org/10.26490/unep.horizonteciencia.2022.23.1462>

- Ibarra, K. S., Puerto, G., & Suárez, C. (2018). Quality of service evaluation based on network slicing for software-defined 5G systems. *Tecnológicas*, 21(43), 27-41.
<https://revistas.itm.edu.co/index.php/tecnologicas/article/view/1066/1062>
- Izquierdo, J. (2020). Métodos de análisis estadístico con datos dispersos. *Revista Ingeniería y Región*, 24, 86-98. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8159788>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio público en la Administración Pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jarbandhan, D. (2023). Perceptions of Talent Management Among Senior Public Managers in South Africa: Implications for Good Governance. *Sabinet African Journal*, 31(3), 1-16.
https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/ejc-adminpub_v31_n3_a3
- Keefer, P., & Scartascini, C. (2022). *CONFIANZA: La clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe*.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Confianza-la-clave-de-la-cohesion-social-y-el-crecimiento-en-America-Latina-y-el-Caribe-Resumen-ejecutivo.pdf>
- Lazarte, J. (2001). *El concepto de servicio público en el Derecho peruano*.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awrhe1nzDD1mYfYJNCx7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzQEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1715305843/RO=10/RU=https%3a%2f%2frevistas.pucp.edu.pe%2findex.php%2fiusetveritas%2farticle%2fdownload%2f16236%2f16652%2f0/RK=2/RS=bgql9UyK8uc0ukwWu
- Mesa, J. P. (2023). *Un concepto de seguridad: Un análisis a partir de los enfoques de la seguridad pública, la seguridad ciudadana y la seguridad humana*. [Informe Técnico, Universidad EAFIT]. https://fundacionices.org/wp-content/uploads/2023/03/SEM1-4-El_concepto_de_seguridad_Un_analisis_a_p.pdf
- Mestre, V., & Samper, P. (1997). Empatía en la teoría de la personalidad: G. Allport y los estudios actuales sobre el tema. *Revista de Historia de la Psicología*, 18(1-2), 191-203.
https://journals.copmadrid.org/historia/archivos/fichero_salida20220923110837458000.pdf

- Mondragón, G. (2022). Aplicación del Mobile Learning. *Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*, 176, 177-200.
<https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/cdc/article/download/8618/14297>
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimera Edición ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall.
<https://drive.google.com/file/d/1UY SBS3n5fUe6bIYYXYvy7LV2dBYTANPX/view>
- Montejo, A. B. (2023). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú - 2023*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo], Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121965/Montejo_MAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morocho, T. C., & Burgos, S. V. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista Valor Agregado*, 5(1), 22-39.
doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Mostacero, N., Marín, L., Chuquitucto, L., Otiniano León, M. Y., & Alburuqueque Arana, F. E. (2023). Human talent management in the work performance of a marketing company - Perú. *Internacional Multiconference on Entrepreneurship, Innovación and Regional Development - LEIRD 2023*, 4(6), 1-7.
doi:<https://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.584>
- Osbrone, S. (2009). *The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Londres: Routledge/Taylor & Francis Group.
doi:<https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2022). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art_37_351.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
<https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml->

2/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality/links/54ad998a0cf2213c5fe4143d/SERVQUAL-A-Multiple-item-Scale-for-Measuring-Consumer-Percept

- Pareja, A. et al. (2022). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en personal administrativo. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 3057-3070.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2812
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la Investigación Científica* (1a edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Maipue.
<https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=80790>
- Pietersen, J., & Maree, K. (2020). *Clarity on Cronbach's alpha: Use and interpretation*. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/348088325_Clarify_on_Cronbach%27s_Alpha_Use
- Plaza, J. , Uriguen, P. , & Bejarano, H. (2017). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa. *Revista ARJÉ*, 11(21), 344-349. <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj21/art24.pdf>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252.
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Quispe, W. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurimac, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo], Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74091>
- Ramirez, G. (2023). *Gestión del talento humano y calidad de servicio, distrito de Ocoyo - provincia de Huaytará - Huancavelica, 2023*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo], Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122840>
- Reyes, A. (2022). *Modelo de gestión de talento humano para mejorar la calidad del servicio al cliente de la empresa Publicidad Villavicencio de la ciudad de Santo Domingo*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cc62a193-19d6-4fc4-b9b7-500788ea10ba/content>

Rincon et al. (2022). Abordajes metodológicos y paradigmas en la investigación científica y tecnológica: Una revisión bibliométrica. *Revista Científica*, 19(1), 1-11.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9004575>

Romero et al. (2020). Gestión del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito, para mejorar la atención a los socios. *Journal of Science and Research*, 5(Extra 2), 63-79.

doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4725708>

Rubio, J. (2023). *Estadística descriptiva aplicada: Basado en el programa básico de estadística descriptiva e inferencial en diferentes carreras de la Universidad del Valle de ATEMAJAC* (Primera edición ed.).

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/97052929/ESTADISTICA_APLICADA_2023_by_Jose_Guillermo_Rubio_Rangel-libre.pdf?1673300981=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DESTADISTICA_APLICADA_2023_by_Jose_Guill e.pdf&Expires=1701653852&Signature=M5Ey~

Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA. (2016). *Empatía: El arte de comprender emociones*.

<https://fabricadeinconformistas.es/cursos/empatia/manuales/manual.pdf>

Valera, R. (2013). *Administración de la compensación: Sueldos, salarios y prestaciones* (Segunda edición ed.). México: PEARSON.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/a3250703796cc8ee39f612e9b4b74a07.pdf>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano* (Primera Edición ed.). Riobamba, Ecuador: Aval ESPOCH. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Van, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2015). *Performance Management in the Public Sector* (SecondbEdition ed.). Devon: Routledge/Taylor & Francis GROUP.
doi:<http://dx.doi.org/10.13140/2.1.2299.9682>

Villacorta, D. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital - Quispicanchi, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo], Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86599>

Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (Sexta edición ed.). México: McGrawHill.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/Administracion-de-RH-Werther.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	La gestión del talento humano nace de la necesidad de encontrar mecanismos efectivos para la administración de personal y recursos humanos dentro de las organizaciones. Ya existían mecanismos que permitían la administración de las empresas, en términos de tiempo, eficiencia, productividad, costos y ganancias, pero se carecía de un mecanismo especializado para trabajar directamente con el personal, dentro de las organizaciones, sin tener que enfocarnos únicamente en la productividad y eficiencia, sino pensando en ellos como seres humanos que tienen una vida personal y familiar que afecta o mejora su desempeño laboral. Basado en esto nacieron los departamentos de recursos humanos en las empresas, cuyo primordial propósito es ayudar a los trabajadores como a las empresas a lograr sus objetivos (Werther y Davis, 2008).	Para definir el valor de la gestión del talento humano que es imprescindible en toda organización.	Atracción y selección del talento	- Proceso de reclutamiento y selección - Alineación del perfil del candidato con la cultura organizacional - Uso de herramientas tecnológicas en la selección del talento
			Desarrollo y Capacitación	- Programas de formación y actualización de competencias - Evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño - Acceso a planes de carrera y crecimiento profesional
			Evaluación del Desempeño	- Aplicación de metodologías de evaluación del rendimiento - Feedback y retroalimentación continua - Uso de indicadores de desempeño para toma de decisiones
			Motivación y Compromiso Organizacional	- Satisfacción laboral y bienestar organizacional - Estrategias de reconocimiento y recompensa - Clima organizacional favorable
			Retención del talento	- Políticas de fidelización del talento - Análisis de rotación de personal - Planes de sucesión y desarrollo de liderazgo

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	Desde una perspectiva teórica, la calidad del servicio se sustenta en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988), el cual plantea que la calidad se mide a partir de la percepción de los usuarios en comparación con sus expectativas previas. Este modelo ha sido adaptado al ámbito público por autores como (Van Dooren, Bouckaert, & Halligan, 2015) quienes destacan la importancia de la eficiencia, efectividad y equidad en la prestación de los servicios gubernamentales.	Para evaluar la calidad del servicio público se medirá en base a las siguientes dimensiones: Fiabilidad (Reliability), Capacidad de respuesta (Responsiveness), Seguridad y Confianza (Assurance), Empatía (Empathy) y Tangibilidad (Tangible) en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.	Fiabilidad (Reliability)	• Cumplimiento de los servicios según lo prometido • Exactitud en la provisión del servicio • Capacidad de respuesta ante problemas y errores
			Capacidad de respuesta (Responsiveness)	• Tiempo de atención y resolución de solicitudes • Disponibilidad de personal para atender consultas • Rapidez en la entrega del servicio público
			Seguridad y Confianza (Assurance)	• Profesionalismo y conocimiento del personal • Trato respetuoso y confiable • Confianza en la información proporcionada
			Empatía (Empathy)	• Atención personalizada a los usuarios • Comprensión de las necesidades y expectativas del ciudadano • Accesibilidad de los servicios para todos los grupos de la población
			Tangibilidad (Tangible)	• Infraestructura y equipamiento adecuado • Presentación del personal y materiales utilizados • Accesibilidad tecnológica y digitalización del servicio

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión del talento humano y calidad del servicio público en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	TÉCNICAS
General ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025?	General Analizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025.	General Existe una relación directa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2024.	Variable x Gestión del talento humano	1) Selección del talento Proceso de reclutamiento y selección Alineación del perfil del candidato con la cultura organizacional Uso de herramientas tecnológicas en la selección del talento 2) Capacitación Programas de formación y actualización de competencias Evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño Acceso a planes de carrera y crecimiento profesional 3) Evaluación del desempeño Aplicación de metodologías de evaluación del rendimiento Feedback y retroalimentación continua Uso de indicadores de desempeño para toma de decisiones 4) Motivación organizacional Satisfacción laboral y bienestar organizacional Estrategias de reconocimiento y recompensa Clima organizacional favorable 5) Retención del talento Políticas de fidelización del talento Análisis de rotación de personal Planes de sucesión y desarrollo de liderazgo	Diseño metodológico No experimental de corte transversal Tipo de investigación Básico Enfoque Cuantitativo Nivel de investigación Descriptiva correlacional	Población Servidores de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui y Usuarios Muestra 190 servidores de la MPC 381 usuarios de la población Tipo de muestra Probabilística	De muestreo Estadística De recolección de datos Encuesta De procesamiento de datos Razones Porcentajes Estadígrafos Dispersión Tendencia central SPSS Statistics 26
Específicos 1. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y selección del talento en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025? 2. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y capacitación en el personal de la Municipalidad Provincial de	Específicos 1. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la selección del talento en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025. 2. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la capacitación en el personal de la Municipalidad	Específicos 1. Existe una relación directa entre la calidad del servicio público y selección del talento en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025. 2. Existe una relación directa entre la calidad del servicio público y la capacitación en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025.					

Condorcanqui, Amazonas 2025? 3. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y la evaluación del desempeño en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025? 4. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y la motivación organizacional en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025? 5. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio público y la retención del talento en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025?	Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025. 3. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la evaluación del desempeño en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025. 4. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la motivación organizacional en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025. 5. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la retención del talento en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025.	3. Existe una relación directa entre la calidad del servicio público y la evaluación del desempeño en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025. 4. Existe una relación directa entre la calidad del servicio público y la motivación organizacional en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025. 5. Existe una relación directa entre la calidad del servicio público y la retención del talento en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025.	Variable Y Calidad del servicio público	1) Fiabilidad (Reliability) Cumplimiento de los servicios según lo prometido Exactitud en la provisión del servicio Capacidad de respuesta ante problemas y errores 2) Capacidad de respuesta (Responsiveness) Tiempo de atención y resolución de solicitudes Disponibilidad de personal para atender consultas Rapidez en la entrega del servicio público 3) Seguridad y confianza (Assurance) Profesionalismo y conocimiento del personal Trato respetuoso y confiable Confianza en la información proporcionada 4) Empatía (Empathy) Atención personalizada a los usuarios Comprensión de las necesidades y expectativas del ciudadano Accesibilidad de los servicios para todos los grupos de la población 5) Tangibilidad (Tangibles) Infraestructura y equipamiento adecuado Presentación del personal y materiales utilizados Accesibilidad tecnológica y digitalización del servicio			
--	---	---	---	--	--	--	--

Anexo 3: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

Objetivo: Este cuestionario tiene como objetivo evaluar la gestión del talento humano en su organización a través de diferentes dimensiones clave. Su participación es fundamental para identificar áreas de mejora y fortalecer las prácticas organizacionales.

I. Datos generales:

- 1.1 Género: _____
 1.2 Condicional laboral: _____
 1.3 Cargo que desempeña: _____
 1.2. Área o departamento: _____
 1.3. Antigüedad en la institución: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado participante: El presente cuestionario es parte de una investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información. La información es confidencial y reservada. Sírvese leer las siguientes expresiones y marcar, escribiendo solo con una "X" en el recuadro o paréntesis correspondiente de cada pregunta, que se presentan a continuación:

Responda los siguientes enunciados marcando con una (X) la respuesta que usted considere. Teniendo en cuenta que 1 es la menor valoración y 5 el máximo valor

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Selección del Talento						
1	El proceso de selección en la municipalidad se desarrolla de manera justa y transparente.					
2	Los criterios de contratación aplicados fueron claros y objetivos.					
3	El perfil del puesto que desempeño coincidió con los requisitos establecidos en la convocatoria					
4	Los procesos de selección permiten incorporar al personal más competente para el cargo					
Dimensión 2: Capacitación del personal						
5	La municipalidad me brinda oportunidades de capacitación relacionadas a mi puesto					
6	Las capacitaciones que recibo responden a las necesidades de mi trabajo.					
7	Los programas de formación han contribuido a mejorar mis competencias laborales					
8	Considero que la capacitación recibida me permite mejorar la atención al ciudadano					
Dimensión 3: Evaluación del desempeño						
9	Mi desempeño laboral e evaluado de manera periódica en a municipalidad					
10	Los criterios de evaluación de desempeño son claros para mí					
11	Las evaluaciones que recibo me ayudan a reconocer mis fortalezas y debilidades.					
12	Los resultados de la evaluación de desempeño se utilizan para mejorar mi trabajo					
Dimensión 4: Motivación organizacional						
13	En la municipalidad se reconoce el esfuerzo y la dedicación de los trabajadores de manera verbal o simbólica.					
14	El ambiente laboral en la institución favorece la motivación y el compromiso del personal					
15	Mis superiores fomentan la participación activa en las tareas y decisiones relacionadas con mi área					
16	Las oportunidades de aprendizaje y desarrollo en el trabajo fortalecen mi motivación para cumplir con mis funciones.					
Dimensión 5: Retención del talento						
17	Las condiciones laborales que brinda la municipalidad influyen positivamente en mi decisión de continuar trabajando en ella					
18	Considero que existen posibilidades de crecimiento y aprendizaje profesional dentro de la institución					
19	Percibo estabilidad en mi puesto de trabajo dentro de la municipalidad.					
20	Me siento comprometido e identificado con la misión y los valores de la municipalidad					

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

Objetivo: Este cuestionario tiene como propósito evaluar la calidad del servicio público en función de su fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confianza, empatía, y tangibilidad. Su participación es anónima y los datos serán utilizados exclusivamente con fines académicos e investigativos.

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Edad: _____
- 1.2. Género: _____
- 1.3. Nivel educativo alcanzado: _____
- 1.4. Ocupación principal: _____
- 1.5. Distrito o comunidad de procedencia: _____
- 1.6. Tipo de servicio que utiliza con mayor frecuencia
 - a. Trámites administrativos
 - b. Licencias
 - c. Servicios sociales
 - d. Otros: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado participante: El presente cuestionario es parte de una investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información. La información es confidencial y reservada. Sírvase leer las siguientes expresiones y marcar, escribiendo solo con una "X" en el recuadro o paréntesis correspondiente de cada pregunta, que se presentan a continuación:

Responda los siguientes enunciados marcando con una (X) la respuesta que usted considere. Teniendo en cuenta que 1 es la menor valoración y 5 el máximo valor

Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1		2	3	4	5	
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fiabilidad						
1	Los servicios que brinda la municipalidad se cumplen tal como fueron ofrecidos					
2	Mis trámites en la municipalidad se realizan correctamente desde la primera vez					
3	Recibo la atención de mis trámites en el tiempo prometido por la municipalidad					
4	El personal brinda información clara y confiable sobre los trámites					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
5	El personal atiende mis solicitudes de manera rápida y eficiente					
6	Cuando presento un problema o reclamo, la municipalidad brinda solución en un tiempo razonable.					
7	El personal demuestra disposición y voluntad para atender mis necesidades					
8	La municipalidad cumple con los plazos establecidos para la realización de trámites					
Dimensión 3: Seguridad y confianza						
9	El personal me genera confianza en la atención que brinda					
10	Siento seguridad al entregar mis documentos en la municipalidad					
11	Considero que la municipalidad protege adecuadamente mi información personal.					
12	El personal demuestra conocimiento suficiente para atender mis trámites					
Dimensión 4: Empatía						
13	El personal muestra interés por entender mis necesidades.					
14	Soy tratado con respeto y amabilidad durante la atención					
15	El personal brinda una atención personalizada cuando lo necesito					
16	En la municipalidad me siento escuchado y tomado en cuenta.					
Dimensión 5: Tangibilidad						
17	Cuando acudo a la municipalidad, encuentro un ambiente cómodo y adecuado para recibir atención					
18	Los espacios, mobiliario e infraestructura de la municipalidad me parecen apropiados para un buen servicio.					
19	Las oficinas de la municipalidad se mantienen limpias y ordenadas cuando realizo mis trámites					
20	La municipalidad cuenta con herramientas tecnológicas (plataformas digitales, aplicativos, etc.) que facilitan mi atención como ciudadano					

Anexo 4: ALFA DE CRONBACH

Variable 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,941	20

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	20

Anexo 5: carta de autorización de la municipalidad



Municipalidad
PROVINCIAL de
CONDORCANQUI

Una Gestión de
Decisión y Acción

Sub Gerencia de Gestión de Recursos Humanos
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



Santa María de Nieva, 03 de Octubre del 2025

CARTA N° 138-2025-MPC/GAF/SG-GRH

SEÑOR(A):

- SHACAMAJO MASHIAN Jhunion.
DNI N° 72424700
- MARIKU PAKURAI Luz Mery.
DNI N° 74464701

PRESENTE

ASUNTO : APROBACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS
REFERENCIA : SOLICITUD S/N (30/09/2025)

De mi especial consideración

Me dirijo a usted para saludarles cordialmente y al mismo tiempo transmitirles por intermedio del presente, que la **Municipalidad Provincial de Condorcanqui**, acepta a ustedes realizar su proyecto de tesis denominado: **"GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI, AMAZONAS 2025"**.

Sin otro en particular quedo de usted, deseándoles éxitos.

Atentamente
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CONDORCANQUI
.....
Sr. J. J. Pizarro Sánchez
SUB GERENTE DE GESTION
DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 6: Evidencias de la aplicación del Cuestionario

Aplicación del cuestionario a servidores públicos



Aplicación de cuestionario a la población





MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: Gestión del talento humano y calidad del servicio público en el personal de la Gerencia Sub Regional Condorcanqui, Amazonas 2025				
Línea de investigación: Gestión empresarial y desarrollo sostenible				
Apellidos y nombres: VILLA SANTIQUAN, MARÍA SILVIA				
Años de experiencia profesional:	25	Grado académico:	MAGISTER	
Área de formación académica:	Social	X	Universidad	UNPRG
El instrumento de medición pertenece a la variable:			Gestión del talento humano y calidad del servicio público	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

ITEM'S	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?			
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?			
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?			
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?			
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?			
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?			
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?			

SUGERENCIAS:

[Firma]
Firma del Experto
DNI: 08712710

Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión del talento humano y calidad del servicio público en el personal de la Gerencia Sub Regional Condorcanqui, Amazonas 2025
Autor(s): Jhunion Shacamajo Mashian; Luz Mery Mariaku Pakurai

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Atracción y selección del talento	Proceso de reclutamiento y selección Alineación del perfil del candidato con la cultura organizacional Uso de herramientas tecnológicas en la selección del talento Programas de formación y actualización de competencias	El proceso de selección en la municipalidad se desarrolla de manera justa y transparente. Los criterios de contratación aplicados fueron claros y objetivos. El perfil del puesto que desempeño coincidió con los requisitos establecidos en la convocatoria. Los procesos de selección permiten incorporar al personal más competente para el cargo.
	Desarrollo y Capacitación	Evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño Acceso a planes de carrera y crecimiento profesional	La municipalidad me brinda oportunidades de capacitación relacionadas a mi puesto. Las capacitaciones que recibo responden a las necesidades de mi trabajo. Los programas de formación han contribuido a mejorar mis competencias laborales. Considero que la capacitación recibida me permite la atención al ciudadano.
	Evaluación del Desempeño	Aplicación de metodologías de evaluación del rendimiento Feedback y retroalimentación continua Uso de indicadores de desempeño para toma de decisiones	Mi desempeño laboral es evaluado de manera periódica en la municipalidad. Los criterios de evaluación de desempeño son claros para mí. Las evaluaciones que recibo me ayudan a reconocer mis fortalezas y debilidades. Los resultados de la evaluación de desempeño se utilizan para mejorar mi trabajo.
	Motivación y Compromiso Organizacional	Satisfacción laboral y bienestar organizacional Estrategias de reconocimiento y recompensa Clima organizacional favorable	En la municipalidad se reconoce el esfuerzo y la dedicación de los trabajadores de manera verbal o simbólica. El ambiente laboral en la institución favorece la motivación y el compromiso del personal. Mis superiores fomentan la participación activa en las tareas y decisiones relacionadas con mi área. Las oportunidades de aprendizaje y desarrollo en el trabajo fortalecen mi motivación para cumplir con mis funciones.
	Retención del talento	Políticas de fidelización del talento Análisis de rotación de personal Planes de sucesión y desarrollo de liderazgo	Las condiciones laborales que brinda la municipalidad influyen positivamente en mi decisión de continuar trabajando en ella. Considero que existen posibilidades de crecimiento y aprendizaje profesional dentro de la institución. Percebo estabilidad en mi puesto de trabajo dentro de la municipalidad. Me siento comprometido e identificado con la misión y los valores de la municipalidad.

Capitán

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	Fiabilidad (Reliability)	Cumplimiento de los servicios según lo prometido Exactitud en la provisión del servicio Capacidad de respuesta ante problemas y errores	Los servicios que brinda la municipalidad se cumplen tal como fueron ofrecidos. Mis trámites en la municipalidad se realizan correctamente desde la primera vez. Recibo la atención de mis trámites en el tiempo prometido por la municipalidad. El personal brinda información clara y confiable sobre los trámites.
	Capacidad de respuesta (Responsiveness)	Tiempo de atención y resolución de solicitudes Disponibilidad de personal para atender consultas Rapidez en la entrega del servicio público	El personal atiende mis solicitudes de manera rápida y eficiente. Cuando presento un problema o reclamo, la municipalidad brinda solución en un tiempo razonable. El personal demuestra disposición y voluntad para atender a mis necesidades. La municipalidad cumple con los plazos establecidos para la realización de trámites.
	Seguridad y Confianza (Assurance)	Profesionalismo y conocimiento del personal Trato respetuoso y confiable Confianza en la información proporcionada	El personal me genera confianza en la atención que brinda. Siento seguridad al entregar mis documentos en la municipalidad. Considero que la municipalidad protege adecuadamente mi información personal. El personal demuestra conocimiento suficiente para atender a mis trámites.
	Empatía (Empathy)	Atención personalizada a los usuarios Comprensión de las necesidades y expectativas del ciudadano Accesibilidad de los servicios para todos los grupos de la población	El personal muestra interés por entender mis necesidades. Soy tratado con respeto y amabilidad durante la atención. El personal brinda una atención personalizada cuando lo necesito. En la municipalidad me siento escuchado y tomado en cuenta.
	Tangibilidad (Tangible)	Infraestructura y equipamiento adecuado Presentación del personal y materiales utilizados Accesibilidad tecnológica y digitalización del servicio	Cuando acudo a la municipalidad, encuentro un ambiente cómodo y adecuado para recibir atención. Los espacios, mobiliario e infraestructura de la municipalidad me parecen apropiados para un buen servicio. Las oficinas de la municipalidad se mantienen limpias y ordenadas cuando realizo mis trámites. La municipalidad cuenta con herramientas tecnológicas (plataformas digitales, aplicativos, etc.) que facilitan mi atención como ciudadano.

Alfonso Sandoval

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: Gestión del talento humano y calidad del servicio público en el personal de la Gerencia Sub Regional Condorcanqui, Amazonas 2025

Línea de investigación:

Apellidos y nombres:

Despe Campos TITO EDINSON

Años de experiencia profesional:

23

Grado académico:

DOCTOR

Área de formación académica:

Social

X

Institución Educativa

UNSPSC

El instrumento de medición pertenece a la variable:

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

ÍTEM'S	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?			
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?			
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?			
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?			
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?			
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?			
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?			

SUGERENCIAS:

[Firma]
Firma del Experto

DNI: *27427911*

CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
	Fiabilidad (Reliability)	Cumplimiento de los servicios según lo prometido Exactitud en la provisión del servicio Capacidad de respuesta ante problemas y errores	Los servicios que brinda la municipalidad se cumplen tal como fueron ofrecidos. Mis trámites en la municipalidad se realizan correctamente desde la primera vez. Recibo la atención de mis trámites en el tiempo prometido por la municipalidad. El personal brinda información clara y confiable sobre los trámites.
	Capacidad de respuesta (Responsiveness)	Tiempo de atención y resolución de solicitudes Disponibilidad de personal para atender consultas Rapidez en la entrega del servicio público	El personal atiende mis solicitudes de manera rápida y eficiente. Cuando presento un problema o reclamo, la municipalidad brinda solución en un tiempo razonable. El personal demuestra disposición y voluntad para atender a mis necesidades. La municipalidad cumple con los plazos establecidos para la realización de trámites.
	Seguridad y Confianza (Assurance)	Profesionalismo y conocimiento del personal Trato respetuoso y confiable Confianza en la información proporcionada	El personal me genera confianza en la atención que brinda. Siento seguridad al entregar mis documentos en la municipalidad. Considero que la municipalidad protege adecuadamente mi información personal. El personal demuestra conocimiento suficiente para atender a mis trámites.
	Empatía (Empathy)	Atención personalizada a los usuarios Comprensión de las necesidades y expectativas del ciudadano Accesibilidad de los servicios para todos los grupos de la población	El personal muestra interés por entender mis necesidades. Soy tratado con respeto y amabilidad durante la atención. El personal brinda una atención personalizada cuando lo necesito. En la municipalidad me siento escuchado y tomado en cuenta.
	Tangibilidad (Tangible)	Infraestructura y equipamiento adecuado Presentación del personal y materiales utilizados Accesibilidad tecnológica y digitalización del servicio	Cuando acudo a la municipalidad, encuentro un ambiente cómodo y adecuado para recibir atención. Los espacios, mobiliario e infraestructura de la municipalidad me parecen apropiados para un buen servicio. Las oficinas de la municipalidad se mantienen limpias y ordenadas cuando realizo mis trámites. La municipalidad cuenta con herramientas tecnológicas (plataformas digitales, aplicativos, etc.) que facilitan mi atención como ciudadano.

Matriz de operacionalización de variables

Titulo: Gestión del talento humano y calidad del servicio público en el personal de la Gerencia Sub Regional Condorcanqui, Amazonas 2025
 Autor(s): Jhuniór Shacamajo Mashian; Luz Mery Mariaku Pakurai

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Atracción y selección del talento	Proceso de reclutamiento y selección Alineación del perfil del candidato con la cultura organizacional Uso de herramientas tecnológicas en la selección del talento	El proceso de selección en la municipalidad se desarrolla de manera justa y transparente. Los criterios de contratación aplicados fueron claros y objetivos. El perfil del puesto que desempeño coincidió con los requisitos establecidos en la convocatoria. Los procesos de selección permiten incorporar al personal más competente para el cargo.
	Desarrollo y Capacitación	Programas de formación y actualización de competencias Evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño Acceso a planes de carrera y crecimiento profesional	La municipalidad me brinda oportunidades de capacitación relacionadas a mi puesto. Las capacitaciones que recibo responden a las necesidades de mi trabajo. Los programas de formación han contribuido a mejorar mis competencias laborales. Considero que la capacitación recibida me permite la atención al ciudadano.
	Evaluación del Desempeño	Aplicación de metodologías de evaluación del rendimiento Feedback y retroalimentación continua Uso de indicadores de desempeño para toma de decisiones	Mi desempeño laboral es evaluado de manera periódica en la municipalidad. Los criterios de evaluación de desempeño son claros para mí. Las evaluaciones que recibo me ayudan a reconocer mis fortalezas y debilidades. Los resultados de la evaluación de desempeño se utilizan para mejorar mi trabajo.
	Motivación y Compromiso Organizacional	Satisfacción laboral y bienestar organizacional Estrategias de reconocimiento y recompensa Clima organizacional favorable	En la municipalidad se reconoce el esfuerzo y la dedicación de los trabajadores de manera verbal o simbólica. El ambiente laboral en la institución favorece la motivación y el compromiso del personal. Mis superiores fomentan la participación activa en las tareas y decisiones relacionadas con mi área. Las oportunidades de aprendizaje y desarrollo en el trabajo fortalecen mi motivación para cumplir con mis funciones.
	Retención del talento	Políticas de fidelización del talento Análisis de rotación de personal Planes de sucesión y desarrollo de liderazgo	Las condiciones laborales que brinda la municipalidad influyen positivamente en mi decisión de continuar trabajando en ella. Considero que existen posibilidades de crecimiento y aprendizaje profesional dentro de la institución. Percibo estabilidad en mi puesto de trabajo dentro de la municipalidad. Me siento comprometido e identificado con la misión y los valores de la municipalidad.

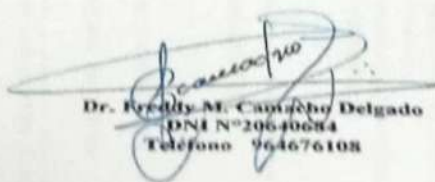
MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: Gestión del talento humano y calidad del servicio público en el personal de la Gerencia Sub Regional Condorcanqui, Amazonas 2025				
Línea de investigación: CIENCIAS SOCIALES				
Apellidos y nombres: CAMACHO DELGADO FREDDY MANUEL				
Años de experiencia profesional:	40	Grado académico:	DOCTOR	
Área de formación académica:	Social	X	Institución Educativa	UNIFSLB
El instrumento de medición pertenece a la variable:				

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

ITEM'S	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

SUGERENCIAS:


Dr. Freddy M. Camacho Delgado
 DNI N° 20640684
 Teléfono 964676108

Firma del Experto
DNI:20640684

Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión del talento humano y calidad del servicio público en el personal de la Gerencia Sub Regional Condorcanqui, Amazonas 2025
Autor(s): Jhuniór Shacamajo Mashian; Luz Mery Mariaku Pakurai

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Atracción y selección del talento	Proceso de reclutamiento y selección Alineación del perfil del candidato con la cultura organizacional Uso de herramientas tecnológicas en la selección del talento	El proceso de selección en la municipalidad se desarrolla de manera justa y transparente. Los criterios de contratación aplicados fueron claros y objetivos. El perfil del puesto que desempeño coincidió con los requisitos establecidos en la convocatoria. Los procesos de selección permiten incorporar al personal más competente para el cargo.
	Desarrollo y Capacitación	Programas de formación y actualización de competencias Evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño Acceso a planes de carrera y crecimiento profesional	La municipalidad me brinda oportunidades de capacitación relacionadas a mi puesto. Las capacitaciones que recibo responden a las necesidades de mi trabajo. Los programas de formación han contribuido a mejorar mis competencias laborales. Considero que la capacitación recibida me permite la atención al ciudadano.
	Evaluación del Desempeño	Aplicación de metodologías de evaluación del rendimiento Feedback y retroalimentación continua Uso de indicadores de desempeño para toma de decisiones	Mi desempeño laboral es evaluado de manera periódica en la municipalidad. Los criterios de evaluación de desempeño son claros para mí. Las evaluaciones que recibo me ayudan a reconocer mis fortalezas y debilidades. Los resultados de la evaluación de desempeño se utilizan para mejorar mi trabajo.
	Motivación y Compromiso Organizacional	Satisfacción laboral y bienestar organizacional Estrategias de reconocimiento y recompensa Clima organizacional favorable	En la municipalidad se reconoce el esfuerzo y la dedicación de los trabajadores de manera verbal o simbólica. El ambiente laboral en la institución favorece la motivación y el compromiso del personal. Mis superiores fomentan la participación activa en las tareas y decisiones relacionadas con mi área. Las oportunidades de aprendizaje y desarrollo en el trabajo fortalecen mi motivación para cumplir con mis funciones.
Retención del talento		Políticas de fidelización del talento Análisis de rotación de personal Planes de sucesión y desarrollo de liderazgo	Las condiciones laborales que brinda la municipalidad influyen positivamente en mi decisión de continuar trabajando en ella. Considero que existen posibilidades de crecimiento y aprendizaje profesional dentro de la institución. Percibo estabilidad en mi puesto de trabajo dentro de la municipalidad. Me siento comprometido e identificando con la misión y los valores de la municipalidad.

CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
	Fiabilidad (Reliability)	Cumplimiento de los servicios según lo prometido Exactitud en la provisión del servicio Capacidad de respuesta ante problemas y errores	Los servicios que brinda la municipalidad se cumplen tal como fueron ofrecidos. Mis trámites en la municipalidad se realizan correctamente desde la primera vez. Recibo la atención de mis trámites en el tiempo prometido por la municipalidad. El personal brinda información clara y confiable sobre los trámites.
	Capacidad de respuesta (Responsiveness)	Tiempo de atención y resolución de solicitudes Disponibilidad de personal para atender consultas Rapidez en la entrega del servicio público	El personal atiende mis solicitudes de manera rápida y eficiente. Cuando presento un problema o reclamo, la municipalidad brinda solución en un tiempo razonable. El personal demuestra disposición y voluntad para atender a mis necesidades. La municipalidad cumple con los plazos establecidos para la realización de trámites.
	Seguridad y Confianza (Assurance)	Profesionalismo y conocimiento del personal Trato respetuoso y confiable Confianza en la información proporcionada	El personal me genera confianza en la atención que brinda. Siento seguridad al entregar mis documentos en la municipalidad. Considero que la municipalidad protege adecuadamente mi información personal. El personal demuestra conocimiento suficiente para atender a mis trámites.
	Empatía (Empathy)	Atención personalizada a los usuarios Comprensión de las necesidades y expectativas del ciudadano Accesibilidad de los servicios para todos los grupos de la población	El personal muestra interés por entender mis necesidades. Soy tratado con respeto y amabilidad durante la atención. El personal brinda una atención personalizada cuando lo necesito. En la municipalidad me siento escuchado y tomado en cuenta.
	Tangibilidad (Tangible)	Infraestructura y equipamiento adecuado Presentación del personal y materiales utilizados Accesibilidad tecnológica y digitalización del servicio	Cuando acudo a la municipalidad, encuentro un ambiente cómodo y adecuado para recibir atención. Los espacios, mobiliario e infraestructura de la municipalidad me parecen apropiados para un buen servicio. Las oficinas de la municipalidad se mantienen limpias y ordenadas cuando realizo mis trámites. La municipalidad cuenta con herramientas tecnológicas (plataformas digitales, aplicativos, etc.) que facilitan mi atención como ciudadano.

Gestión del talento humano y calidad del servicio público en el personal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, Amazonas 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%

11 Florez Florez, Osmar Jose. "Eficiencia laboral y su relación con el régimen administrativo de la municipalidad de Acora - 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025
Publicación

12 repositorio.unamba.edu.pe
Fuente de Internet

13 www.researchgate.net
Fuente de Internet

14 Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)
Publicación

15 Cahuana Huichi, Maribel Erika. "La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)
Publicación

16 repositorio.unprg.edu.pe
Fuente de Internet

17 repositorio.unjfsc.edu.pe
Fuente de Internet

18 repositorio.upla.edu.pe
Fuente de Internet

19 www.slideshare.net
Fuente de Internet

20	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
21	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1 %
23	Ticona Mamani, Wilson Marcos. "Gestión turística y estrés laboral en los trabajadores de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025 Publicación	<1 %
24	Alvarez Avalos, Milagros. "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la región Puno 2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025 Publicación	<1 %
25	Submitted to Universidad Politécnica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to unjbg Trabajo del estudiante	<1 %
28	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
29	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

31 Mamani, Ronald Luis Churata. "Cultura organizacional y desempeño laboral en el uso eficiente de recursos públicos de los gobiernos locales de la región Puno, 2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025
Publicación

32 repositorio.unach.edu.pe
Fuente de Internet

33 repositorio.continental.edu.pe
Fuente de Internet

34 repositorio.uct.edu.pe
Fuente de Internet

35 www.cucea.udg.mx
Fuente de Internet

36 Submitted to Southern New Hampshire University - Continuing Education
Trabajo del estudiante

37 Submitted to Universidad Nacional De La Amazonia Peruana
Trabajo del estudiante

38 Submitted to Universidad del Istmo de Panamá
Trabajo del estudiante

39 prezi.com
Fuente de Internet

40 iconline.ipleiria.pt
Fuente de Internet

41 renatiqa.sunedu.gob.pe
Fuente de Internet

42 socialscienceresearch.org
Fuente de Internet

<1 %

43

Cruz Sucapuca, Ladir Rosel. "Análisis de satisfacción de la adaptación en forma sonata del tema cerrito de Huaynarroque en estudiantes de trompeta UNA Puno 2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

44

eco.colombiaaprende.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

45

jalayo.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

46

perosh.eu

Fuente de Internet

<1 %

47

repositorio.lamolina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

48

revistas.urosario.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

49

José Luis Altamirano Freire, Lady Verónica Herrera Vilema, Jenny Soledad Villegas Rojas, Edgar Rodrigo Ortiz Guevara. "Quality of Educational Service and Teaching Performance in Contemporary University Learning Environments", Revista Científica UISRAEL, 2026

Publicación

<1 %

50

Submitted to Universidad Tecnológica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

51

cienciadigital.org

Fuente de Internet

<1 %

52	inba.info Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.sanfranciscochinha.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
56	www.cgcom.es Fuente de Internet	<1 %
57	www.cuidatudinero.com Fuente de Internet	<1 %
58	www.ine.gov.bo Fuente de Internet	<1 %
59	www.peru.ird.fr Fuente de Internet	<1 %
60	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 31 (2015)", Brill, 2017 Publicación	<1 %
61	2022.congresoaccede.org Fuente de Internet	<1 %
62	Hallasi Colque, Luz Karem. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno, 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
63	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %

64	bioenergylists.org Fuente de Internet	<1 %
65	ccer.org.ni Fuente de Internet	<1 %
66	edipuce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
67	rabida.uhu.es Fuente de Internet	<1 %
68	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
69	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
70	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
71	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
72	repositorio.uileam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
73	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
74	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
75	www.cayuco.com Fuente de Internet	<1 %
76	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
77	www.razonypalabra.org.mx Fuente de Internet	<1 %

78 Tiznado Jimenez, Fatima. "Capacidades productivas y el emprendimiento en los jóvenes de la región Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

79 Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay _ Áncash, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

<1 %

80 Apaza Velasquez, Margot Zulema. "Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2017", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

81 Coaquira Mamani, Yosselin Gabriela. "Las notificaciones electrónicas y su relación con las herramientas digitales en el sistema financiero de la ciudad de Puno, 2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025

Publicación

<1 %

82 Fernández Huayta, Mario Juan. "Competencia digital docente y estrategias de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, 2022-II.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

83

Quispe, Luz Mery Chata. "Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

84

Rojas Peralta, Gaby Priscila. "El planeamiento estratégico y la gestión de tributos de las municipalidades provinciales de la región de Puno, del período 2021 - 2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado