

**Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Perú**

Management of human talent and quality of service in the Provincial Municipality of Atalaya, Perú

**Julio Cesar Alzamora Capristano**

Universidad Continental Cusco, Perú

[alzcap.abogados@gmail.com](mailto:alzcap.abogados@gmail.com)<https://orcid.org/0000-0002-6605-4883>**Recibido:** 15/04/2024**Aceptado:** 19/06/2024**Publicado:** 30/06/2024**Cómo citar:**Alzamora Capristano, J. C. (2024). Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Perú. *Integración*, 08 (1), 9-13. <https://doi.org/10.36881/ri.v8i1.880>**Fuente de financiamiento:** No financiado.**Declaración de conflictos de interés:** El autor declara no tener conflictos de interés.**Resumen**

El principal problema de la presente investigación fue el caso de la baja productividad que presenta la gestión municipal por diversos motivos como la falta de adaptación a cambios, falta de compromiso, falta de coordinación, falta de capacitaciones que impactan la atención de solicitudes de ciudadanos, el propósito de este estudio fue establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021. El principal objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad de Atalaya durante el año 2021 y como objetivos específicos determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la eficiencia, competencia, capacidad y satisfacción en la Municipalidad Provincial de Atalaya, se planteó la hipótesis general que mostró la correlación significativa entre ambas variables: gestión de talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, correspondiente al año 2021. Como análisis metodológico se utilizó el método cuantitativo que asignó valores a las variables y verificó los resultados a través de datos numéricos mediante análisis estadístico, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario conocido como “rango multidimensional de gestión de talento humano (Bowles y Gintis, 2021) y calidad de servicio” teniendo como diseño de investigación no experimental de tipo correlacional que fue empleado en los colaboradores administrativos, con una población de 354 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Atalaya, con muestreo no probabilístico, con una muestra de 100 colaboradores. La correlación de ambas variables se desarrolló mediante el programa estadístico SPSS, con Rho Spearman, con un nivel de confianza de 0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Los datos muestran la relación que existe con un nivel de significancia  $p=0.002$  que es menor al 5% ( $p<0.05$ ). Por lo tanto, se puede confirmar la existencia de relación significativa entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya.

**Palabras claves:** Gestión de talento humano, Clima Organizacional, capacidad de respuesta, satisfacción del servicio, calidad de servicio.**Abstract**

The main problem of this research was the case of the low productivity that municipal management presents for various reasons such as lack of adaptation to changes, lack of commitment, lack of coordination, lack of training that impacts the attention of citizen requests, The purpose of this study was to establish the relationship between the management of human talent and the quality of service in the Provincial Municipality of Atalaya, in the year 2021. The main objective is to determine the relationship that exists between the management of human talent and quality of service in the Municipality of Atalaya during the year 2021 and as specific objectives to determine the relationship that exists between human talent management and efficiency, competence, capacity and satisfaction in the Provincial Municipality of Atalaya, the general hypothesis that showed the significant correlation between both variables: human talent management and quality of service in the Provincial Municipality of Atalaya, corresponding to the year 2021. As a methodological analysis, the quantitative method was used that assigned values to the variables and verified the results through numerical data through statistical analysis, the instrument used was the questionnaire known as “multidimensional range of human talent management (Bowles y Gintis, 2021) and quality of service” having as a non-experimental research design of a correlational type that was

**OPEN ACCESS**  
Distribuido bajo:

used in administrative collaborators, with a population of 354 collaborators of the Provincial Municipality of Atalaya, with non-probabilistic sampling, with a sample of 100 collaborators. The correlation of both variables was developed using the SPSS statistical program, with Rho Spearman, with a confidence level of 0.000; Therefore, the alternative hypothesis is accepted. The data show the relationship that exists with a significance level  $p=0.002$  that is less than 5% ( $p<0.05$ ). Therefore, the existence of a significant relationship between human talent management and service quality in the Provincial Municipality of Atalaya can be confirmed.

**Keywords:** Human talent management, Organizational Climate, responsiveness, service satisfaction, service quality.

## Introducción

El problema de la investigación fue los inconvenientes que ponen a prueba la gestión municipal, por la existencia de diversos desafíos que se presentan en la adaptación al cambio, falta de liderazgo, falta de compromiso con la entidad y la falta de efectividad del personal que labora, especialmente la insuficiente coordinación entre funcionarios y servidores, el cumplimiento de funciones por parte del personal nombrado es de manera mecanizada, el personal contratado no posee capacitación técnica, por lo tanto impacta en la atención a solicitudes (Alcover de la Hera, 2015).

En respuesta a estos problemas, se tuvo como objetivo general: Determinar la relación existente entre la gestión de talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad de Atalaya, en el año 2021, se planteó la hipótesis general que evidenció la correlación significativa correspondiente a la gestión de talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya correspondiente al año 2021 (Alles, 2015).

La justificación de la investigación se dio con un propósito social, para que la alta dirección pueda considerar la propuesta de mejora en la atención que brinda a los pobladores y brindarles un servicio de mayor calidad. Además, se justifica con la importancia práctica que presenta la investigación que servirá de base para futuras investigaciones y contribuye en todos los niveles de la entidad llenando vacíos de conocimiento relacionado a la gestión de talento humano y calidad de servicio (Anzola, 2018).

La Gestión del talento humano (Alzamora, 2021) es influyente en las organizaciones, ya que se necesita personal para planear y ejecutar las tareas o actividades propuestas, al fomentar una cultura organizacional que contribuya el clima laboral, el reclutamiento, el desempeño en sus labores y la motivación, los servidores que se identifican con la organización contribuirán con mayor y mejor desempeño laboral (Armas, 2017).

La calidad de servicio es un proceso constante que requiere dar confiabilidad al usuario a través del medio que le permitan un fácil acceso a la información y una atención específica a su pretensión para obtener el mayor resultado de logro en cuanto a la calidad de servicio (Crosby, 2018).

El objetivo de la organización en cuanto a la calidad del servicio es la satisfacción de usuarios (Alzamora, 2021), para ello es necesario establecer estándares de satisfacción de usuarios y fidelizarlos de manera que se cuente con una gestión pública transparente, moderna y eficiente, que permita la admisión simplificada a la información que manejan las organizaciones respecto a los trámites administrativos (Caicedo & Acosta, 2012).

La investigación fue de alcance correlacional (Alzamora, 2021), con diseño investigativo de corte transversal no experimental, debido a que se describe y analiza la interrelación de las variables tal como se encuentra en la realidad; la población constituyó 100 colaboradores de las áreas orgánicas de la Sub Gerencia de Secretaría General, Recaudación Tributaria, Sub gerencia de Catastro y Sub gerencia de Programas Sociales (Galpin, 2013).

## Materiales y métodos

La población fue conformada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Atalaya, que dentro de sus funciones brinda atención al público en general, que constituyeron 100 colaboradores de las áreas orgánicas de la Sub Gerencia de Secretaria general, Recaudación Tributaria, Sub Gerencia de Catastro y Sub Gerencia de Programas Sociales. La investigación se llevó a cabo con la intervención de todos los colaboradores aplicando la población censal, por lo que no es necesario calcular el tamaño de la muestra (Juárez, 2014). La Técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario con la escala de R. Likert, que comprendió un listado de preguntas diseñadas acorde a las variables

investigadas, sus dimensiones e indicadores, que se aplicó a la población censal de la Municipalidad materia de investigación que atienden al público de forma diaria (Robbins, 2014). El presente estudio fue de diseño investigativo de corte transversal no experimental (Alzamora, 2021), debido a que únicamente se describe y analiza la interrelación de ambas variables (Hernández, 2014).

**Resultados**

Los resultados alcanzados en la presente investigación con respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya correspondiente al año 2021, son los siguientes:

**Tabla 1**  
*Gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.*

		Calidad de servicio			
		Alto	Muy Alto	Total	
Gestión del talento humano	Medio	Recuento	1	1	2
		%	1%	1%	2%
	Alto	Recuento	9	39	48
		%	9%	39%	48%
	Muy Alto	Recuento	2	48	50
		%	2%	48%	50%
Total	Recuento	12	88	100	
	%	12%	88%	100%	

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. (Alzamora, 2021)

En la presente tabla se refleja el juicio de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el que 50 colaboradores afirmaron que existe un nivel muy alto de gestión del talento humano, mientras que 48 de ellos indican un nivel alto y 02 colaboradores indican que existe un nivel medio. Así mismo, 88 colaboradores de la institución señalan que hay un nivel muy alto de calidad de servicio, y solo 12 manifiestan un nivel alto.

**Tabla 2**  
*Nivel de relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.*

Rho	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,313
Spearman	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,002
		N	100

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. (Alzamora, 2021)

Realizada la prueba de relación Rho Spearman, se llegó a obtener un coeficiente de 0,313 a su vez reflejó una significancia bilateral de  $0,002 < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conforme a los hallazgos se resalta, “la existencia de una correlación directa muy baja y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio”. Los resultados evidencian que mejorar la gestión del talento humano repercutirá positivamente en la calidad de servicio.

**Tabla 3**  
*Nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya 2021.*

Nivel de Gestión del talento humano	Colaboradores	
	f	%
Muy alto	58	58
Alto	28	28
Medio	3	3
Bajo	11	3
Total	100	100

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. (Alzamora, 2021)

La tabla N° 3 muestra que la gestión del talento humano desde la percepción de los Colaboradores en el que se desarrolla a un nivel muy alto del 58%, el 28% indica que se desarrolla un nivel alto, el 3% mantienen un nivel medio, mientras que el 11% refleja un nivel bajo.

**Tabla 4**  
*Nivel de las dimensiones de Gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.*

Nivel	Motivación		Competencias Laborales		Clima organizacional		Desempeño Laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	9	9	90	90	69	69	65	65
Alto	52	52	10	10	31	31	20	20
Medio	0	0	0	0	0	0	10	10
Bajo	39	39	0	0	0	0	5	5
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado. (Alzamora, 2021)

En la presente tabla podemos observar el punto de vista de los colaboradores que detalla las dimensiones de la variable gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, resaltando que la motivación presenta un nivel alto del 52%, mientras que el 39% un nivel bajo y un nivel muy alto solo un 9%, el personal mantiene competencias laborales en un nivel muy alto de 90%, de los cuales un 10% presenta un

nivel alto, respecto al clima organizacional presenta un 69% en nivel muy alto, de los cuales un 31% muestran un nivel alto, y por último el desempeño laboral en la institución muestra un nivel muy alto del 65%, también refleja un 20% con un nivel alto, un 10% tiene un nivel medio y un 5% desarrolla un bajo nivel.

## Discusión

Con la investigación realizada se logró determinar el nivel y la relación de gestión de talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, frente a la necesidad de prestación de servicios de calidad.

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio (Alzamora, 2021) en la Municipalidad Provincial de Atalaya, correspondiente al año 2021, se planteó la hipótesis general que reflejó la correlación significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya durante el año 2021.

El objetivo general se analizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, correspondientes al año 2021, que de acuerdo a la tabla N°2, se obtuvo como resultado que la prueba de correlación Rho Spearman muestra un coeficiente de 0.313, demostrando la significancia bilateral de 0.002 de una población censal de 100 colaboradores. De acuerdo a los resultados se resalta la existencia de una correlación directa muy baja entre la Gestión del talento humano y la Calidad de servicio, comprobándose la hipótesis que muestra una significancia bilateral de  $0.002 > 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados son similares y concuerda con la percepción e interpretación de (López, 2019) que manifiesta a la gestión de talento humano como una estructura de estrategias integradas con la responsabilidad social empresarial, como línea estratégica y función principal de la organización; por otro lado, corroboran la investigación de (Urquía, 2017), en relación a la Gestión del talento humano (Alzamora, 2021) y la calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo, que tuvo como objetivo determinar la relación que hay entre gestión del talento humano y calidad del servicio en el centro de salud Villa Victoria Porvenir - Surquillo, en el que se llegó a la conclusión que se aprobó la hipótesis planteada pese a que de la valoración de su relación mostró un grado muy bajo, estableciéndose que la gestión del talento humano tiene una relación

directa ( $r = 0,542$ ) y significativa ( $p\text{-valor} = ,000 < 0.01$ ), así mismo, se determinó la correlación significativa - positiva que existe entre gestión del talento humano y la dimensión percepciones (Morgan, 2015).

Los resultados evidencian que es importante el refuerzo de la gestión de talento humano que mejorará la calidad de servicio, por lo tanto, es importante elevar el grado de las dimensiones que estructuran la variable gestión de talento humano para potenciar el desempeño laboral y así lograr una adecuada atención de calidad de servicio a la ciudadanía.

Es necesario sugerir a la alta dirección de la municipalidad investigada disponga medidas y protocolos que permitan la mejora continua de las dimensiones de gestión del talento humano, ya que el personal con alto nivel humano tendrá mayor y mejor capacidad de eficiencia, eficacia y capacidad de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, demostrando calidad en el trabajo que desarrolla de manera diaria (Juárez, 2014).

Evidencia la interacción de manera continua del personal hacia la ciudadanía potenciando la gestión de talento humano, logrando un mayor resultado y productividad. La mejora de la calidad de servicio es un proceso que se realiza de manera constante que requiere dar confiabilidad al usuario, a través de medios que le permitan un fácil acceso a la información y una atención específica a la pretensión, logrando obtener el mayor resultado de logro en cuanto a la calidad de servicio (Alzamora, 2021).

## Conclusiones

El aporte fundamental que busca el presente artículo es conocer cómo se relacionan las dimensiones con respecto a la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la municipalidad objeto de estudio (Alzamora, 2021).

Existe relación entre la Gestión de talento humano y calidad de servicio, tal como se muestra en la tabla N° 1 muestra el juicio de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Atalaya, de los cuales 50 de ellos señalan que existe un nivel muy alto de gestión del talento humano, mientras que 48 de ellos indican un nivel alto y solo 02 un nivel medio. Así mismo, 88 colaboradores de la institución señalan que existe un nivel muy alto de calidad de servicio, y 12 manifiestan un nivel alto. (Alzamora, 2021)

La gestión de talento humano de acuerdo a la tabla tabla N° 2 muestra que después de efectuada la prueba de relación Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0,313 mostró una significancia bilateral de  $0,002 < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De acuerdo a los hallazgos se resalta “la existencia de una correlación directa muy baja y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio” (Córdova, 2014). Estos resultados evidencian que mejorar la gestión del talento humano repercutirá de manera positiva en la calidad de servicio.

De acuerdo a la Tabla N° 3 podemos observar que la gestión del talento humano desde la percepción de los colaboradores muestra un nivel muy alto del 58%, por su parte el 28% sostiene nivel alto, el 3% mantienen un nivel medio, mientras que el 11% presenta un nivel bajo.

La tabla N° 4 se muestra el punto de vista de los colaboradores detallando las dimensiones de la variable gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, resaltando que la motivación

presenta un nivel alto del 52%, así también un 39% un nivel bajo y un nivel muy alto solo un 9%, el personal mantiene competencias laborales en un nivel muy alto del 90%, de ellos un 10% presenta un nivel alto, respecto al clima organizacional refleja un 69% en nivel muy alto, de los cuales un 31% muestran un nivel alto, y por último el desempeño laboral en la institución muestra un nivel muy alto del 65%, mientras que un 20% indica un nivel alto, un 10% tiene un nivel medio y un 5% desarrolla un bajo nivel. (Alzamora, 2021)

### Agradecimiento

Principalmente a Dios por guiar y bendecir mi camino; a mis padres por su esfuerzo y dedicación para ser profesional y continuar superándome.

A mis colegas, amigos y compañeros de trabajo que me ayudaron de manera desinteresada en el desarrollo del trabajo investigado.

### Referencias Bibliográficas

- Alcover de la Hera, C. M. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo*. Editora McGraw-Hill.
- Alzamora, J. C. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Ucayali, 2021*. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74105>
- Anzola, O. L. (2018). *La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía*. Universitas Psychologica, 17(1), 1–14. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-1.grhc>
- Armas, Y. L. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Universidad ECOTEC. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Caicedo, V. M., & Acosta, A. M. (2012). *La gestión del talento humano y el ser humano como sujeto de desarrollo*. Revista Politécnica, 8(14), 105–113. <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/pol/article/view/216>
- Córdova, É. (2014). *La productividad del Perú es de las más bajas de la región*. El comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-peru-bajas-region-168820-noticia/>
- Crosby, P. (2018). *Estrategias de Calidad y Competitividad*. Universidad Central de Venezuela.
- Galpin, T. J. (2013). *Medir el desempeño*. En *La cara humana del cambio*. Editora Diaz de Santos.
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. México: McGRAW-HILL.
- López, E. J. (2019). *Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte. Chimbote*. [Tesis para obtención de grado de Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40250?show=full>
- Morgan, J. (2015). *La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia*. Universidad Fidéлитas.
- Robbins, S. (2014). *Administración*. 12va. Edición. Pearson.
- Urquía, A. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir, Surquillo”*. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7270?locale-attribute=es>