










Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central

Human talent management and service quality in officials of a municipality in the central jungle

Milagros Amparo, Astete Montalvo  ; Doris Isabel, Alvarado Cantorín ; Diana Soraya, Aguado Kiuchi ; Leyla, Chipana Saldivar ; Christian Rómulo, Barja Huayta ; Lisette Paola, Campos Carpena ; Carlos Marino, Romero Cisneros ; Franco Jesús, Torres Ruiz 

Universidad Peruana Los Andes, Perú.

Resumen

La investigación titulada "Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023" tuvo como propósito principal establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una municipalidad específica. Para ello, se aplicó un enfoque metodológico basado en el método científico general, utilizando el método hipotético-deductivo como específico. El estudio se diseñó con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, y se clasificó como descriptivo y correlacional. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 87 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Satipo, siendo la muestra censal, lo que implica que se consideraron todos los funcionarios disponibles. Se utilizó un cuestionario como instrumento principal para la recolección de datos, complementado con encuestas. Para el análisis estadístico, se aplicó la prueba de Rho de Spearman mediante el software SPSS. Los resultados mostraron una correlación positiva media entre las variables estudiadas, con un coeficiente $r=0,755$ y un valor $p=0,000$, lo que indica una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, confirmando que una adecuada gestión del talento humano impacta favorablemente en la calidad del servicio brindado por los funcionarios municipales.

Palabras clave: Gestión del talento humano y calidad de servicio.

Abstract

Respuesta

The research titled "Human Talent Management and Service Quality in Officials of a Municipality in the Central Jungle - 2023" aimed to establish the relationship between human talent management and service quality within a specific municipality. A methodological approach based on the general scientific method was applied, utilizing the hypothetical-deductive method as a specific approach. The study was designed with a quantitative, non-experimental, cross-sectional focus, classified as descriptive and correlational. The study's population consisted of 87 officials from the Provincial Municipality of Satipo, with a census sample encompassing all available officials. A questionnaire served as the primary instrument for data collection, supplemented by surveys. For statistical analysis, the Spearman's Rho test was applied using SPSS software. Results indicated a moderate positive correlation between the studied variables, with a coefficient of $r=0,755$ and a p value of $0,000$, signifying a significant relationship between human talent management and service quality. Consequently, the null hypothesis was rejected, while the alternative hypothesis was accepted, confirming that effective human talent management positively influences the quality of service provided by municipal officials.

Keywords: Human Talent Management, Service Quality.

Recibido/Received	17-08-2024	Aprobado/Approved	11-10-2024	Publicado/Published	15-10-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

Introducción

En el contexto actual, la gestión del talento humano y la calidad de servicio son dos aspectos fundamentales para el éxito de cualquier organización, tanto en el sector privado como en el público. La calidad de servicio es un concepto ampliamente utilizado en organizaciones privadas, pero su implementación en instituciones públicas es relativamente reciente (Abrahão & Calero, 2022; Zendesk, 2022). Este enfoque busca satisfacer las necesidades, deseos y expectativas tanto de los clientes internos como externos, lo que resulta crucial para mejorar la percepción y el desempeño de las instituciones públicas (Zendesk, 2022). Para lograrlo, es esencial diseñar estrategias funcionales que se centren en las necesidades del cliente y en el cumplimiento de las metas institucionales.

En instituciones públicas, como las municipalidades, estas prácticas son especialmente relevantes debido a su impacto directo en la satisfacción de los ciudadanos y en el cumplimiento de las metas institucionales (Córdova Espín & Guanochanga Balseca, 2024). La calidad de servicio en el sector público se ha transformado en una prioridad, ya que las organizaciones buscan mejorar continuamente la experiencia del usuario final. Esto implica no solo satisfacer las necesidades básicas, sino también superar las expectativas del cliente a través de servicios personalizados y eficientes.

Por otra parte, la satisfacción ciudadana es un indicador clave de la calidad del servicio prestado por las instituciones públicas. Cuando los servicios superan las expectativas de los ciudadanos, se refleja en una mayor confianza y lealtad hacia la institución. Esto, a su vez, puede influir en la percepción general de la eficacia del gobierno y en la voluntad de los ciudadanos para participar activamente en la vida pública. Según Hammond (2022), la satisfacción del cliente es un indicador crucial de la calidad del servicio, ya que refleja cómo los servicios superan las expectativas del cliente y cómo se miden las respuestas a través de calificaciones y retroalimentación.

Según Zendesk, 2022 y Córdova Espín & Guanochanga Balseca, 2024, las estrategias para mejorar la calidad de servicio incluyen la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles. Estas dimensiones son fundamentales para crear una experiencia única del cliente, lo que a su vez puede influir en la satisfacción del usuario final (Hammond, 2022). La satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad del servicio prestado, ya que refleja cómo los servicios superan las expectativas del cliente y cómo se miden las respuestas a través de calificaciones y retroalimentación (Hammond, 2022).

La fiabilidad se refiere a la capacidad de la institución para cumplir sus promesas y mantener un nivel consistente de servicio, lo cual es esencial para generar confianza en los clientes (Zendesk, 2022). La empatía implica comprender y responder a las necesidades individuales de los clientes, lo que permite brindar servicios personalizados y eficientes (Córdova Espín & Guanochanga Balseca, 2024). Además, la capacidad de respuesta se relaciona con la velocidad y eficiencia en la atención a solicitudes y problemas, mientras que los elementos tangibles, como la infraestructura y la apariencia del personal, contribuyen a la percepción general del servicio (Zendesk, 2022; Córdova Espín & Guanochanga Balseca, 2024). Estas dimensiones son cruciales para crear una experiencia única del cliente, lo que a su vez puede influir positivamente en la satisfacción del usuario final.

Otro aspecto crucial, es la gestión del talento humano, que es un componente esencial en cualquier organización, ya que se enfoca en el desarrollo y optimización de los recursos humanos para alcanzar los objetivos institucionales. Esto incluye funciones como la selección, capacitación, evaluación del desempeño y retención del personal (Aular, 2021). En el contexto de las instituciones públicas, una gestión efectiva del talento humano puede mejorar significativamente la calidad del servicio al público, al asegurar que los funcionarios estén adecuadamente capacitados y motivados para brindar servicios de alta calidad.

La selección de personal es un proceso crucial que consiste en identificar y contratar a los candidatos más adecuados para cada puesto, garantizando que cuenten con las habilidades y

competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Una vez incorporados, la capacitación se enfoca en dotar a los empleados de los conocimientos y habilidades requeridos para optimizar su rendimiento y adaptarse a los cambios en el entorno organizacional. La evaluación del desempeño juega un papel fundamental al permitir medir el rendimiento de los empleados y ofrecer retroalimentación constructiva que fomente su mejora continua. Finalmente, la retención del personal implica implementar estrategias que aseguren la permanencia de empleados valiosos dentro de la organización, lo que contribuye a reducir la rotación y a mejorar la estabilidad laboral.

Numerosas investigaciones han demostrado una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en diversas instituciones. Por ejemplo, estudios como los de Velásquez (2022), Calderón (2022), Quispe (2021) y Posadas (2022) han encontrado una correlación positiva entre estas variables, lo que sugiere que una gestión efectiva del talento humano puede mejorar la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos. Esto se debe a que la capacitación y el desarrollo de los empleados los empodera de mejores prácticas para manejar situaciones complejas y ofrecer servicios personalizados. Además, la motivación y el compromiso de los empleados los hacen más proactivos y eficientes en su trabajo. Finalmente, la evaluación regular y la retroalimentación constructiva permiten a los empleados identificar áreas de mejora y ajustar su desempeño para ofrecer servicios de mayor calidad.

Con el objetivo de comprender cómo la gestión del talento humano impacta en la calidad del servicio en una municipalidad específica de la Selva Central, esta investigación busca explorar dicha relación. Al analizar esta conexión, se pueden identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que fortalezcan tanto la gestión del personal como la calidad del servicio, lo que contribuirá al bienestar de la comunidad y al logro de los objetivos institucionales. Por lo tanto, el objetivo general de este estudio es establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los funcionarios de una municipalidad de la Selva Central en el año 2023. Además, se busca identificar las dimensiones específicas de la gestión del talento humano que tienen un impacto más significativo en la calidad del servicio prestado.

Materiales y métodos

Este estudio describe la problemática de la calidad de servicio a los funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo, sin abordar soluciones prácticas. Se clasifica como investigación relacional, comenzando en un nivel observacional y avanzando hacia la relación entre el problema y la gestión del talento humano, utilizando un diseño descriptivo correlacional y transversal (Figura 1).

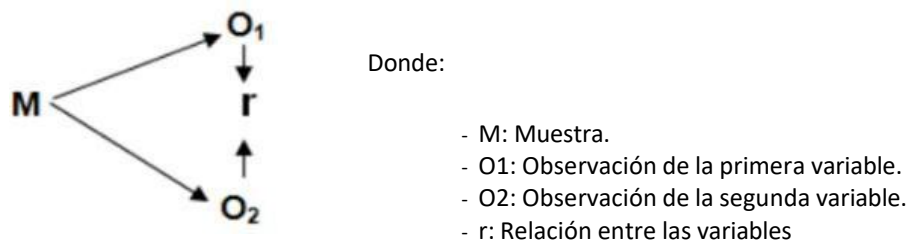


Figura 1. Esquema del diseño de la investigación

La población del estudio fue de 87 funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo, quienes comparten características comunes que permiten su análisis. Se establecieron criterios de inclusión, como la estabilidad en sus actividades y un estado de salud adecuado, así como criterios de exclusión

que consideran a aquellos que no están presentes en sus oficinas o que tienen limitaciones de salud. Y el muestreo fue de tipo censal según la estructura administrativa de la municipalidad.

Instrumento

Se aplicó un cuestionario diseñado para medir las variables de estudio: gestión del talento humano y calidad de servicio. Este incluye preguntas específicas para evaluar diferentes dimensiones de estas variables, como capacitación, retención, rotación, ausentismo, objetivos y reclutamiento. Las respuestas se recogen en una escala de Likert con cinco opciones: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, y 5 = Siempre.

Confiabilidad y validez del instrumento

La fiabilidad del cuestionario se evaluó utilizando el Alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna de los ítems. Para la variable de gestión del talento humano, se obtuvo un valor de 0,824, mientras que para la variable de calidad de servicio se registró un valor de 0,802. Estos resultados sugieren una alta fiabilidad del instrumento utilizado.

Procesamiento de datos

Los datos obtenidos se procesaron utilizando el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), que es ampliamente reconocido por su capacidad para realizar análisis estadísticos avanzados. En este estudio, se llevó a cabo un análisis estadístico mediante la prueba de Rho de Spearman, que permite determinar la correlación entre las variables estudiadas. Este enfoque es útil para identificar relaciones significativas y patrones en los datos recopilados.

Aspectos éticos

En el estudio del presente proyecto, se ha cumplido todas las indicaciones de la Universidad Peruana los Andes, plasmado en su reglamento de investigación, partiendo desde el título de investigación (originalidad), tomando en cuenta las normas APA séptima edición referente a las citas, referencias, sobre todo respetando el derecho de autor, en el momento de aplicar el instrumento (cuestionario) a funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo, se le brindará la información del objetivo y llenado del cuestionario, se les hará firmar el consentimiento informado a cada personal y la debida autorización de los superiores, respetando los protocolos de seguridad.

Resultados

La Tabla 1 describe la gestión del talento humano en funcionarios de una municipalidad de la Selva Central en 2023, evaluando dimensiones como capacitación, retención, rotación, ausentismo, objetivos y reclutamiento. La mayoría de los funcionarios califica la capacitación (60,92%), retención (72,41%), rotación (58,62%), ausentismo (58,62%), objetivos (63,22%) y reclutamiento (58,62%) como deficiente. Esto sugiere necesidades significativas de mejora en áreas como el desarrollo profesional, la retención de personal, la reducción del ausentismo y la optimización del reclutamiento. Para abordar estos desafíos, se recomienda invertir en programas de capacitación, implementar estrategias de retención, optimizar los procesos de reclutamiento, reducir el ausentismo mediante incentivos y establecer objetivos claros y alcanzables para mejorar la motivación y el desempeño laboral.

En la Tabla 2, los resultados indican que aproximadamente el 65,52% de las evaluaciones en Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles se clasifican como Bajo, mientras que el 28,74% son Regulares y solo el 5,75% son Altas. En cuanto a la Empatía, el 63,22% se considera Bajo, el

25,29% Regular y el 11,49% Alto. Estos datos sugieren que hay un desafío significativo en mejorar la percepción de servicio en todas las áreas evaluadas.

Tabla 1. Gestión del talento humano en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023

Dimensión	Nivel		
	Deficiente	Regular	Óptimo
Capacitación	60,92%	26,44%	12,64%
Retención	72,41%	17,24%	10,34%
Rotación	58,62%	33,33%	8,05%
Ausentismo	58,62%	26,44%	14,94%
Objetivos	63,22%	27,59%	9,20%
Reclutamiento	58,62%	27,59%	13,79%

Tabla 2. Calidad de servicio de una municipalidad de la selva central - 2023

Dimensión	Nivel		
	Bajo	Regular	Alto
Fiabilidad	65,52%	28,74%	5,75%
Empatía	63,22%	25,29%	11,49%
Capacidad de Respuesta	65,52%	28,74%	5,75%
Elementos Tangibles	65,52%	28,74%	5,75%

Dado que los p-valores son menores a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, los datos de las variables "Gestión del Talento Humano" y "Calidad de Servicio" no siguen una distribución normal (Tabla 3). Y la contrastación de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Este indicó una correlación positiva media entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio ($r = 0.622$, $p\text{-valor} = 0.000$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe una relación directa entre ambas variables.

Tabla 3. Prueba de Normalidad

Variable	Kolmogorov-Smirnov	Sig. (p-valor)
Gestión del Talento Humano	0,214	0,000
Calidad de Servicio	0,284	0,000

El índice de correlación Rho de Spearman indica una correlación positiva media entre Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio, respaldado por un ($r = 0,622$; y un p valor de 0,000), lo que significa que la correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01 (bilateral). Lo que se representa en la Figura 2, con tendencia general de los puntos en el diagrama sugiere una correlación positiva media entre las dos variables, lo que indica que a medida que mejora la Gestión del Talento Humano, también tiende a mejorar la Calidad de Servicio.

Se estimó correlación positiva media entre la capacitación y la calidad de servicio, respaldada por un coeficiente de correlación de 0,531 y un valor p de 0,000, indica que a medida que aumenta la capacitación, también mejora la calidad de servicio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando una correlación positiva media entre la capacitación y la calidad de servicio. En la Figura 3, se observó la tendencia general de los puntos en el diagrama sugiere una

correlación positiva media entre las dos variables, lo que indica que a medida que aumenta la Capacitación, también tiende a mejorar la Calidad de Servicio.

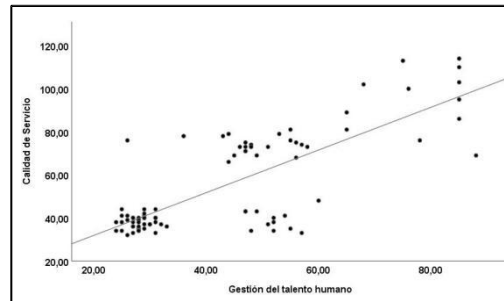


Figura 2. Diagrama de dispersión entre Gestión del talento humano y Calidad de Servicio

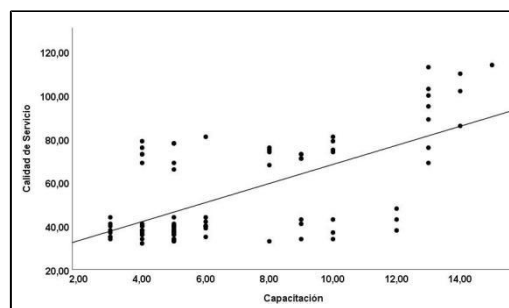


Figura 3. Diagrama de dispersión entre capacitación y calidad de servicio

La correlación positiva débil entre la retención y la calidad de servicio, respaldada por un coeficiente de correlación de 0,482 y un valor p de 0,000, indica que a medida que aumenta la retención, también mejora la calidad de servicio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando una relación directa entre estas variables, acorde con la Figura 4, donde la tendencia general de los puntos en el diagrama sugiere una correlación positiva débil entre las dos variables, lo que indica que a medida que aumenta la Retención, también tiende a mejorar la Calidad de Servicio.

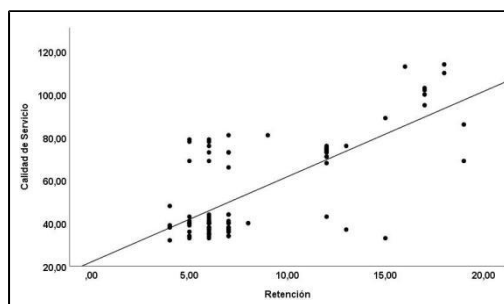


Figura 4. Diagrama de dispersión entre retención y calidad de servicio

La correlación positiva débil entre la rotación y la calidad de servicio (Figura 5), respaldada por un coeficiente de correlación de 0,487 y un valor p de 0,000, indica que a medida que aumenta la rotación, también mejora la calidad de servicio. Mientrassd que en la Figura 6, se puede observar una correlación positiva media, respaldada por el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe entre ausentismo y calidad de servicio; respaldado por un ($r = 0,544$; y un p valor de 0,000); motivo por el cual “se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”.

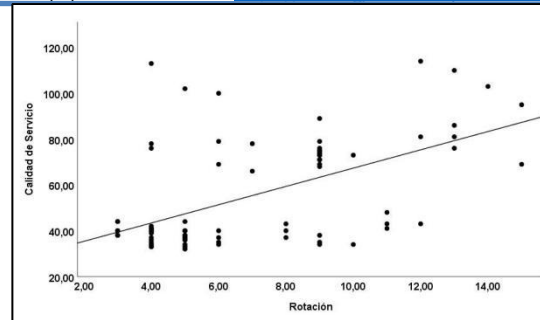


Figura 5. Diagrama de dispersión entre rotación y calidad de servicio

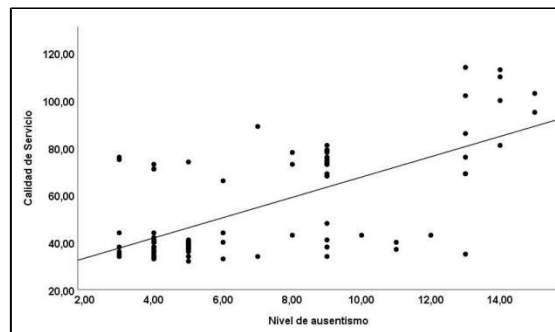


Figura 6. Diagrama de dispersión entre ausentismo y calidad de servicio

En la Figura 7, muestra una correlación positiva media, entre objetivos y calidad de servicio; respaldado por un ($r = 0.514$; y un p valor de 0.000); motivo por el cual “se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”. Y en la Figura 8, una correlación positiva media, entre reclutamiento y calidad de servicio; respaldado por un ($r = 0,608$; y un p valor de 0,000)

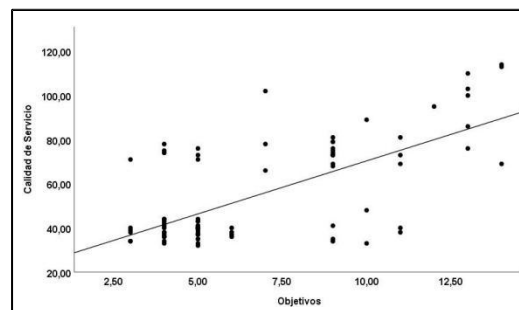


Figura 7. Diagrama de dispersión entre objetivos y calidad de servicio

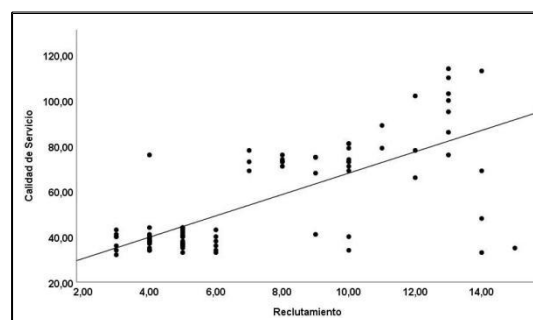


Figura 8. Diagrama de dispersión entre reclutamiento y calidad de servicio

Discusión

La investigación realizada en una municipalidad de la selva central en 2023 reveló una correlación positiva media entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de $r=0.622$ y un valor $p=0.000$. Este hallazgo está en línea con estudios previos que destacan la importancia de la gestión del talento humano como un activo crucial para mejorar la calidad del servicio hacia los usuarios (Calderón, 2022). Ayala Santos y Córdova Reyes (2022), Calderón (2022) y Yépez Lavayen (2024) enfatizan la necesidad de un diseño organizacional sólido que incluya componentes como reclutamiento, elección, capacitación, compensación y retención, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad del servicio y cumplir con las metas institucionales.

Además, se encontró una correlación positiva media entre la capacitación y la calidad del servicio ($r=0.53$, $p=0.000$), lo que sugiere que el desarrollo de programas de capacitación centrados en reforzar habilidades y competencias de los colaboradores es vital para mejorar la calidad de sus labores cotidianas (Velásquez, 2022). Goleman et al. (2016) y Velásquez (2022) subraya la importancia de mantener a los colaboradores motivados y predispuestos a mejorar sus capacidades.

Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones públicas inviertan en la gestión del talento humano y en programas de capacitación continuos para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios. La evaluación y supervisión frecuentes también son esenciales para medir la calidad del servicio y tomar medidas correctivas oportunas, lo que resulta en colaboradores motivados y un desempeño eficiente en sus actividades. Respecto a la relación entre retención y calidad de servicio, se encontró una correlación positiva débil ($r=0.482$, $p=0.000$). Mina (2015); Quispe (2021); Villacreses Martínez (2022). y Moyolema Sailema & Yugsi Yugsi (2024) resaltan la importancia de la subgerencia de recursos humanos en todas las organizaciones, enfocándose en la retención mediante estrategias de inducción y reinducción para seleccionar a los colaboradores más idóneos para cada área. Además, Quispe (2021) y Carrasco Moralesy Lima Aponte (2022) sugieren realizar evaluaciones continuas para identificar debilidades y prever estrategias correctivas que permitan alcanzar las metas institucionales.

La gerencia de administración, junto con la gerencia de planificación y presupuesto, debe desarrollar capacitaciones para todos los colaboradores en relación con la calidad de servicio, con el fin de potenciar sus habilidades y capacidades para brindar una atención de calidad a los usuarios (Olmedo Mena, 2013), Álvarez Cervantes, 2016). Es fundamental concientizar a todos los colaboradores sobre la importancia del compromiso con el área de recursos humanos y la relevancia del concepto de calidad de servicio, para satisfacer las necesidades de los usuarios con respeto, paciencia, empatía y transparencia.

En cuanto a la relación entre rotación y calidad de servicio, se obtuvo una correlación positiva débil ($r=0.487$, $p=0.000$). Posadas (2022) y Torres Valdiviezo (2023), sugieren que las jefaturas deben contar con un presupuesto para el área de recursos humanos, realizar diagnósticos FODA periódicos y utilizar herramientas de gestión estratégica para lograr las metas institucionales. Además, Basurto y Narciso (2022) destacan la importancia de un proceso de reclutamiento y selección adecuado para evitar un mal clima laboral y un bajo desempeño de los colaboradores.

La relación entre ausentismo y calidad de servicio mostró una correlación positiva media ($r=0.544$, $p=0.000$). Vera et al. (2022) y Chapoñan Millán (2023) coinciden en que el ausentismo refleja una carencia en el desarrollo del talento humano y una falta de compromiso. Proponen un modelo teórico basado en competencias para mejorar la calidad de servicio y la eficiencia en la gestión del talento humano.

En cuanto a la relación entre objetivos y calidad de servicio, se encontró una correlación positiva media ($r=0,514$, $p=0,000$). Campos (2019) y Villacreses Martínez (2022) destacan la importancia del reconocimiento de los logros de los objetivos por parte de las gerencias, lo que motiva a los colaboradores a identificarse con la institución y mejorar la atención personalizada a los usuarios.

Finalmente, la relación entre reclutamiento y calidad de servicio mostró una correlación positiva media ($r=0,608$, $p=0,000$). Idrovo et al. (2020); Aular (2021) y Ramírez. (2021) enfatizan la importancia de la comunicación entre el área de recursos humanos y las jefaturas para fortalecer y crear centros de soporte estratégico y comercial, alineando a los colaboradores con los objetivos y estrategias institucionales. Aular (2021) también sugiere que las gerencias empoderen al área de recursos humanos para que tenga autonomía en la toma de decisiones y en la elaboración de estrategias, objetivos y planes de acción.

Agradecimientos

A la Universidad Peruana Los Andes.

Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

Referencias

- Abrahão, S., & Calero, C. (2022). *Calidad y sostenibilidad de sistemas de información en la práctica*. Ra-Ma Editorial. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=E864EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT21&dq=En+el+contexto+actual,+la+gesti%C3%B3n+del+talento+humano+y+la+calidad+de+servicio+son+dos+aspectos+fundamentales+para+el+%C3%A9xito+de+cualquier+organizaci%C3%B3n,+tanto+en+el+sector>
- Álvarez Cervantes, M., (2016). El poder de la gestión de proyectos en la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 24(36), 345-363. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=151352656006>
- Aular, M. (2021). *Funciones de la gestión de talento humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Caracas, Venezuela, 6, 1–18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8905019>
- Ayala Santos, V. G., & Córdova Reyes, D. C. (2022). Proyecto de mejora de reclutamiento y retención del mejor talento humano de una empresa educativa, cultural y bilingüe (ICPNA). <https://repositorio.zegel.edu.pe/handle/20.500.13065/579>
- Basurto, R., & Narciso, Y. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 6(15), 128–141. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-GestionDelTalentoHumanoYSuInfluenciaEnLaContrataci-8590747.pdf>
- Calderón, M. del P. (2022). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas*. [Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78728/Calderón_BMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Campos, K. (2019). Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019 [Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38671/Campos_TK.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Carrasco Morales, M. B., & Lima Aponte, M. C. (2022). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111493>
- Chapoñan Millán, C. A. (2023). Estrategia de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén-Lambayeque, 2022. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20500.12802/10812>
- Córdova Espín, M. M., & Guanochanga Balseca, A. K. (2024). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 del sector Latacunga* (Doctoral dissertation, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)). <https://repositorio.utc.edu.ec/items/ef45920f-d79d-4499-91ef-b17bd119f6fb>
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dfjeCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=subraya+la+importancia+de+mantener+a+los+colaboradores+motivados+y+predispuestos+a+mejorar+sus+capacidades&ots=nt1grWN65w&sig=VpgxCsMzm6HhKZhUdG8cpg6f0w>
- Hammond, M. (2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=La satisfacción del cliente es,a detalle lo que necesitan>
- Idrovo, R., Allauca, M., & Chang, L. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. Parámetro de la gestión pública. *Polo Del Conocimiento*, 5, 118–133. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659397>
- Mina, P. M. (2015). Atracción y retención del talento: problemática en empresas IT de Argentina. https://ri.itba.edu.ar/bitstream/123456789/561/1/501089_Mina_M.pdf
- Moyolema Sailema, M. P., & Yugsi Yugsi, J. C. (2024). *Cultura organizacional en el sector comercial: una aproximación al liderazgo y satisfacción laboral de las empresas del cantón Ambato* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas). <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/handle/123456789/41090>
- Olmedo Mena, J. A. (2013). *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha* (Master's thesis). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5818>
- Posadas, L. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de atención en la Oficina de Asesoría Jurídica de una municipalidad provincial*, 2021. [Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98205/Posadas_GLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quispe, S. (2021). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo*. [Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86933/Quispe_ASY-

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](#)

Ramírez, A. M. L. (2021). El cuadro de mando integral como herramienta de gestión integrada al proceso de administración estratégica en organizaciones del sector privado. Su implementación en la gestión de los municipios de la provincia de Misiones. <https://rid.unam.edu.ar/handle/20.500.12219/3120>

Torres Valdiviezo, C. M. (2023). *Plan de Gestión Gerencial para implementar un sistema de control de calidad del servicio brindado y satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología de un hospital general* (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2023). <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14830>

Urbina, F. (2014). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013 [Universidad Nacional de Trujillo]. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/761/urbina_fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velásquez, D. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal del área de Desarrollo Social de una municipalidad, Cajamarca*. [Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94437/Velásquez_BDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera, Lady,, Rivera, L., & Reyes, M. (2022). Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos. *Instituto de Información Científica y Tecnológica Cuba*, 24(1). <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301006/637869301006.pdf>

Villacreses Martínez, D. R. (2022). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario en BanEcuador Jipijapa* (Master's thesis, Jipijapa-Unesum). <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3957>

Yépez Lavayen, S. Y. (2024). *Gestión del talento humano al GAD municipal del Cantón Palenque, período 2023* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2024). <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17047>