

ARTÍCULO ORIGINAL

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO 2021.

THE MANAGEMENT OF HUMAN TALENT AND ITS IMPACT ON THE QUALITY OF CARE TO THE USER OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF JOSÉ CRESPO Y CASTILLO 2021.

José Luis Gutiérrez Ledesma

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3635-0737>

Correo electrónico: joségutierrez@hotmail.com

David Ancóbar Berrospi

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8664-7005>

Correo electrónico: davidancobar@hotmail.com

Recibido: 12/03/2023 Aceptado: 06/04/2023 Publicado: 15/05/2023

RESUMEN

Objetivo: Analizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo. **Metodología:** La investigación es de nivel descriptivo correlacional y diseño transversal no experimental. La muestra para la variable gestión del talento humano fue 89 trabajadores y 127 usuarios para la variable calidad de atención, con sus dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía). **Resultados:** La investigación revela una relación positiva moderada (0.605) entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. Mientras que las dimensiones de conocimiento, habilidades y motivación son positivas, la de actitudes es más baja (0.488), lo que indica la necesidad de mejorar la formación y actitudes del personal para optimizar la atención. **Conclusión:** La gestión del talento humano, a través del conocimiento, habilidades, motivación y actitudes, impacta en la calidad de atención al usuario. Se enfatiza la importancia de invertir en el desarrollo del talento humano para mejorar los servicios públicos y la satisfacción ciudadana.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de atención al público usuario, conocimiento, habilidades, motivación y actitudes.

ABSTRACT

Objective: Analyze the relationship that exists between human talent management and the quality of user service in the district municipality of José Crespo y Castillo. **Methodology:** The research is of a correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The sample for the human talent management variable was 89 workers and 127 users for the quality of care variable, with its dimensions: tangibility, reliability, responsiveness and empathy). **Results:** The research reveals a moderate positive relationship (0.605) between human talent management and the quality of user service in the District Municipality of José Crespo y Castillo. While the dimensions of knowledge, skills and motivation are positive, that of attitudes is lower (0.488), which indicates the need to improve the training and attitudes of staff to optimize care. **Conclusion:** The management of human talent, through knowledge, skills, motivation and attitudes, impacts the quality of user service. The importance of investing in the development of human talent to improve public services and citizen satisfaction is emphasized.

Keywords: Human talent management, quality of customer service, knowledge, skills, motivation and attitudes.

Los autores®. Este artículo es publicado por la Revista Balance's de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Este es un manuscrito de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que se cite adecuadamente la obra original.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, caracterizado por constantes retos y desafíos propios de un mundo globalizado, las organizaciones están revalorando la importancia estratégica de la Gestión de Recursos Humanos. Este cambio de perspectiva se fundamenta en investigaciones que destacan su papel crucial como herramienta para alcanzar los objetivos organizacionales a través del aprovechamiento de las actitudes y habilidades del personal. La Gestión de Recursos Humanos abarca aspectos clave como la estructura interna de las organizaciones, la calidad de las comunicaciones, los estilos de liderazgo, las políticas de dirección y funciones esenciales como el reclutamiento, la capacitación, la motivación y el desarrollo del personal. Estas acciones no solo determinan el nivel de rendimiento y producción, sino que también impactan significativamente en la satisfacción laboral, lo que a su vez repercute en el desempeño individual y colectivo dentro de la organización.

Chiavenato (2009) define la Gestión de Recursos Humanos como un conjunto de normativas que abarca desde el reclutamiento hasta la evaluación del desempeño, promoviendo un liderazgo eficaz y una cultura organizacional participativa. Esto resulta fundamental en el sector público, donde las entidades se enfrentan a grandes retos para aumentar la productividad, eficiencia, y la calidad de los servicios que ofrecen, todo ello en un escenario.

La calidad del servicio público en el Perú es frecuentemente criticada debido a barreras burocráticas, demoras, falta de capacitación del personal y atención deficiente, generando insatisfacción en los usuarios. Aunque algunas entidades han implementado tecnologías como mesas virtuales, estas soluciones no benefician a toda la población debido a problemas de acceso y desconfianza. En este contexto, el desarrollo del talento humano emerge como un pilar esencial. La capacitación, motivación y reclutamiento adecuado del personal no solo optimizan el desempeño individual, sino que también mejoran la calidad de atención y fomentan la satisfacción ciudadana.

Para comprender la calidad del servicio, es esencial definir el concepto de "servicio". Según la (Real Academia Española), "servicio" proviene del latín "servitium" y se refiere a la acción de servir o al grupo humano y estructura organizativa encargados de atender las demandas del público, tanto en entidades gubernamentales como privadas. En un sentido más específico, el servicio se entiende como actividades o beneficios intangibles que se ofrecen para su

comercialización, sin resultar en la propiedad de bienes (Kotler & Armstrong, 2013).

Según Escobar et al. (2013), "el servicio es una percepción personal y al ser personal necesariamente implica tener en cuenta al ser humano, bien sea por quien presta el servicio o aquel que lo recibe" (pág. 11).

Es importante destacar que la calidad de los servicios resulta fundamental tanto para la satisfacción de las personas como para el logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, el modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman et al. (1988), se posiciona como una herramienta esencial para evaluar dicha calidad, identificando áreas de mejora y ayudando a las organizaciones a ser competitivas. Se basa en cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que permiten entender las expectativas y percepciones de los clientes sobre el servicio recibido.

Cabe destacar que el sector público tiene un papel esencial en el desarrollo social; no obstante, se enfrenta al reto permanente de optimizar la productividad, eficiencia y la calidad de los servicios que brinda, todo ello en un entorno caracterizado por recursos limitados. Por ello, es fundamental proporcionar servicios de excelencia que no solo satisfagan las demandas de la ciudadanía, sino que además contribuyan a generar un impacto favorable en la sociedad.

En este sentido, la creciente demanda de servicios de calidad en las instituciones públicas no puede satisfacerse únicamente mediante mejoras en infraestructura o la implementación de reformas legales y administrativas. Si bien estos elementos son relevantes, el desarrollo del talento humano emerge como un pilar esencial y debe convertirse en el eje central de cualquier estrategia orientada a la optimización de la calidad de servicios. Esto requiere la ejecución de acciones específicas, como programas de capacitación, talleres enfocados en habilidades blandas y oportunidades de formación continua, que impulsan tanto el crecimiento profesional como personal de los servidores públicos. Además, es fundamental valorar y reconocer el recurso humano como el activo más importante dentro de la administración pública. Pues un personal motivado y bien capacitado no solo es más eficiente en sus funciones, sino que también se traduce en una atención más efectiva y satisfactoria para los usuarios. Invertir en el desarrollo del talento humano tiene un efecto favorable en la calidad de los servicios, al capacitar a los empleados para abordar los desafíos diarios con mayor habilidad y seguridad.

Por consiguiente, para garantizar un servicio público de calidad, es crucial adoptar un enfoque integral que integre una infraestructura adecuada, reformas estructurales y un firme compromiso con el desarrollo del talento humano. Este enfoque no solo optimizará las operaciones, sino que también fomentará una cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano, promoviendo una gestión pública más eficiente, efectiva y receptiva a las necesidades de la comunidad.

Sin embargo, realizar consultas o trámites en una entidad pública sigue siendo, para muchos, una experiencia frustrante. Factores como las barreras burocráticas, los retrasos, la falta de capacitación del personal y, en ocasiones, un atención deficiente generan insatisfacción en los usuarios y una percepción negativa del servicio ofrecido. Aunque algunas instituciones gubernamentales han avanzado en la adopción de tecnologías, como mesas de partes virtuales, estas iniciativas aún benefician a una minoría. Esto se debe, en parte, a la limitada conectividad a internet, la falta de habilidades tecnológicas en ciertos sectores de la población y la desconfianza en que los trámites virtuales sean procesados de manera oportuna. Como resultado, muchos ciudadanos optan por realizar sus gestiones de forma presencial, lo que los exponen a largas demoras y, en ocasiones, a un trato inadecuado que empeora su experiencia. Por ello, es crucial no solo continuar con la implementación de herramientas tecnológicas accesibles y eficaces, sino también promover su uso mediante campañas de sensibilización y programas de capacitación dirigidos a los usuarios. Paralelamente, se debe invertir en la formación del personal para mejorar la atención presencial, garantizar un trato digno y profesional, y reducir al mínimo las tareas burocráticas. Este enfoque combinado contribuirá a ofrecer un servicio público más inclusivo, eficiente y orientado a la satisfacción de las necesidades ciudadanas.

Un ejemplo concreto es la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, donde la gestión ineficiente del talento humano y la baja calidad del servicio público se deben a diversos factores, como la falta de identificación institucional, procesos de selección inapropiados y una comunicación interna deficiente. La investigación realizada tiene como propósito analizar el impacto de la gestión del talento humano, evaluada en términos de conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes, sobre la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. El objetivo principal es comprender el nivel de satisfacción o insatisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por esta entidad. A través de este análisis, se busca determinar cómo las características del personal influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad del

servicio recibido. Los hallazgos permitirán identificar áreas clave de mejora y proponer estrategias concretas para optimizar la atención al público, fortaleciendo así la confianza ciudadana en la institución y promoviendo una gestión más eficiente y orientada al usuario.

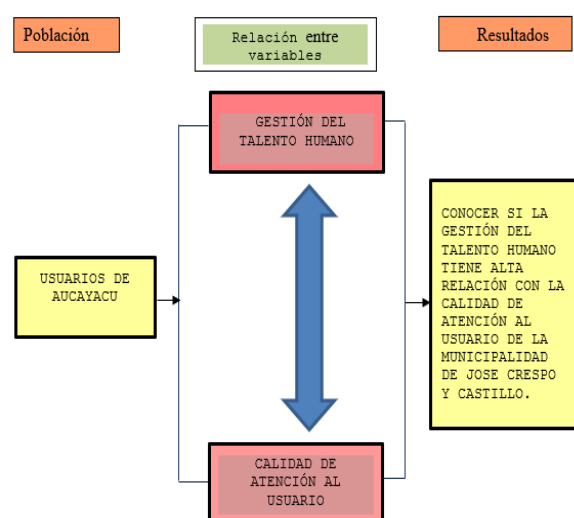
Estudios previos como los de Rivera (2015), Medina (2021) y López (2018) refuerzan la relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público. Estos hallazgos subrayan la importancia de invertir en el desarrollo del capital humano como estrategia clave para elevar los estándares de calidad y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones públicas. En resumen, un enfoque integral que combine infraestructura adecuada, reformas estructurales y una gestión efectiva del talento humano es fundamental para optimizar la atención y satisfacer las necesidades ciudadanas.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental. Mediante la metodología utilizada, se logró recopilar información que permitió analizar el grado de influencia entre las variables estudiadas: la gestión del talento humano, considerando dimensiones como conocimiento, habilidad, motivación y actitud, y su relación con la calidad de atención a los usuarios, evaluada en dimensiones como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Figura 1

Diseño transversal correlacional



Nota: Elaboración propia.

La población de la investigación estuvo compuesta por 89 servidores públicos y 190 usuarios de la

Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. La muestra se calcula mediante la fórmula de poblaciones finitas, resultando en 127 usuarios. Para la recolección de datos, se elaboraron dos cuestionarios: uno dirigido a los 89 trabajadores públicos sobre la gestión del talento humano y otro a los 127 usuarios sobre la calidad de los servicios públicos.

RESULTADOS

En Los resultados nos muestran las opiniones de los servidores públicos en cuanto a las preguntas contestadas sobre las dimensiones de la gestión del talento humano en su centro de labores, resumido de la siguiente manera:

El conocimiento de los servidores es un factor crucial para mejorar la calidad de atención a los usuarios. En este sentido, respecto a la formación y capacitación de los trabajadores de la municipalidad, el 38% de los encuestados considera que es regular, mientras que solo un 11% la califica como buena. Por otro lado, en cuanto a la experiencia de los funcionarios, el 44% señala que es regular, y un 7% la evalúa como pésima. Estos resultados resaltan la necesidad de fortalecer tanto la formación como la experiencia del personal para garantizar una atención más efectiva y de calidad.

En relación con las habilidades de los servidores públicos, estos consideran que es necesario desarrollar mayores competencias para mejorar la calidad de atención brindada a los usuarios. Los resultados de la encuesta reflejan que el 36% de los encuestados califican sus habilidades como regulares, mientras que un 9% las evalúa como pésimas, evidenciando áreas significativas de oportunidad para el fortalecimiento del desempeño profesional en sus centros de trabajo.

La motivación de los servidores públicos es un elemento clave para mejorar la calidad de atención a los usuarios. En este aspecto, los datos recolectados muestran que, en cuanto al reconocimiento de los logros personales y grupales de los trabajadores de la municipalidad, el 34% de los encuestados lo califica como regular, mientras que un 33% afirma que no recibe ningún tipo de reconocimiento por parte de los responsables de la institución. Asimismo, respecto a las oportunidades de desarrollo profesional ofrecidas por la municipalidad, el 29% considera que estas son pésimas, y apenas un 6% las evalúa como excelentes. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias que fomenten la motivación laboral, como programas de reconocimiento y planes de desarrollo profesional, para mejorar el desempeño y la satisfacción del personal.

Y sobre las actitudes de los servidores, éstos opinan que son necesarias para generar mayor calidad de atención a los usuarios. La respuesta a la pregunta si tiene compromiso laboral en la ejecución de sus actividades trajo como resultado que el 29% señala que su compromiso es bueno, mientras que un 10% afirma que no se sienten comprometidos con su institución (pésimo).

Tabla 1

Correlación entre la Gestión del Talento Humano y la calidad de atención al usuario

	Correlaciones	Gestión	
		Talento Humano	Calidad de atención
Gestión Talento Humano	Correlación de Pearson	1	,605**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

Con base en la prueba de hipótesis general, se concluye que existe una compensación significativa entre la gestión del talento humano de los servidores y la calidad de atención a los usuarios, evidenciada por un coeficiente de compensación de 0,605. Esto confirma la hipótesis de investigación, indicando que la gestión del talento humano ejercida por el personal está relacionada con la calidad del servicio brindado a los usuarios en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo en el año 2021.

Tabla 2

Correlación entre el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario

	Correlaciones	Calidad de	
		Conocimiento	atención al usuario
Conocimiento	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención al usuario	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

A partir de los hallazgos de la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación significativa, entre conocimiento de los servidores y la calidad de atención a los usuarios, con una correlación de 0,664; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde sí existe relación entre el conocimiento del personal y la calidad de atención que reciben los usuarios en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2021.

Tabla 3

Correlación entre las habilidades de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario

Correlaciones		Habilidad	Calidad de atención al usuario
Habilidad	Correlación de Pearson	1	,634**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención al usuario	Correlación de Pearson	,634**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

Según los resultados de la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación significativa, entre las habilidades de los servidores y la calidad de atención al usuario, con una correlación de 0,634; por lo tanto, se aprueba la hipótesis de investigación donde se señala que sí existe relación entre las habilidades del personal y la calidad de atención que reciben los usuarios en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2021.

Tabla 4

Correlación entre la motivación de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario

Correlaciones		Motivación	Calidad de atención al usuario
Motivación	Correlación de Pearson	1	,635**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención al usuario	Correlación de Pearson	,635**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

Con base en los resultados de la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación significativa, entre la motivación de los servidores y la calidad de atención al usuario, con una correlación de 0,635; por lo tanto, se aprueba la hipótesis de investigación donde se señala que sí existe relación entre la motivación del personal y la calidad atención que reciben los usuarios en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2021.

Tabla 5

Correlación entre las actitudes de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario

Correlaciones		Actitud	Calidad de atención al usuario
Actitud	Correlación de Pearson	1	,488**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención al usuario	Correlación de Pearson	,488**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

De acuerdo con la prueba de hipótesis podemos ver que existe una correlación significativa, entre las actitudes de los servidores y la calidad de atención al usuario, con una correlación de 0,488. Como el nivel de significancia es menor que 0.05, concluimos que sí existe correlación significativa entre las actitudes del personal y la calidad de atención que reciben los usuarios en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2021. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de investigación.

DISCUSIÓN

La gestión del talento humano se define como la capacidad de las personas para dirigir eficientemente una organización, integrando un conjunto de políticas públicas y privadas, así como roles gerenciales que demuestran habilidades para convocar, seleccionar, capacitar y recompensar a los empleados que cumplen con las expectativas laborales (Chiavenato, 2009). En este contexto, la gestión del talento humano se posiciona como una herramienta esencial para optimizar los procesos institucionales, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por los funcionarios en el desempeño de sus responsabilidades laborales.

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario que se brinda en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, año 2021. Incluyendo como objetivos específicos determinar la relación entre las dimensiones de la gestión del talento humano (conocimiento, habilidades, motivación y actitudes) con la calidad de atención al usuario. Al finalizar el trabajo de investigación se realizó la discusión con varios autores, dentro de los cuales señalamos a algunos de ellos donde existen ciertas coincidencias con sus resultados.

Con respecto a su investigación Rivera (2015), establece que existe una relación directa y positiva entre el desarrollo del capital humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, con un coeficiente de calificación de 0.7031. Esto indica que el 70.31% de la calidad de los servicios públicos está influenciada por el desarrollo del capital humano.

En la investigación realizada por Medina (2021) determina que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho, con coeficientes de correlación que indican correlaciones positivas moderadas en varias dimensiones. En particular, encontró una valoración de 0.333 entre la admisión de personal y los elementos tangibles, 0.442 entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta, y 0.280 entre el desarrollo del personal y la confiabilidad. Estos resultados sugieren que una gestión efectiva del talento humano puede mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Así también la investigación de López (2018) guarda relación con este estudio pues, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Tras aplicar el coeficiente de Spearman, se obtuvo un valor de 0.969, lo que indica una clasificación positiva muy alta entre ambos aspectos. Esto sugiere que una gestión adecuada del talento humano es fundamental para lograr una buena calidad en los servicios ofrecidos.

Estos resultados tienen coincidencia con la investigación efectuada, ya que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención al usuario que se brinda en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, conclusión a la que llegamos luego de someterse al coeficiente de correlación de Pearson arrojando un valor de 0.605, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario.

CONCLUSIONES

La investigación establece que la gestión del talento humano está significativamente relacionada con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, con un coeficiente de Pearson de 0.605, lo que indica una medición positiva moderada.

Se determina que el conocimiento de los servidores públicos también se relaciona significativamente con la calidad de atención, evidenciado por un coeficiente de 0.664, lo que confirma una magnitud positiva moderada entre ambos aspectos.

Asimismo, se establece que las habilidades de los servidores públicos influyen en la calidad de atención, con un coeficiente de 0.634 que indica una correlación positiva moderada.

La investigación confirma que la motivación de los servidores públicos está relacionada con la calidad de atención, reflejada en un coeficiente de 0.635, lo que sugiere una clasificación positiva moderada.

Finalmente, se demuestra que las actitudes de los servidores públicos impactan en la calidad de atención, aunque con un coeficiente más bajo de 0.488, indicando una clasificación positiva moderada.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill.
<https://gestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Escobar, J., Moreno, I., & Roldán, M. (2013). *Talento humano: El factor clave del servicio*. Trabajo de grado para optar al título de especialista en gerencia del servicio, Universidad de Medellín, Facultad de Administración, Medellín, Colombia.
<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/138/Talento%20humano.%20El%20factor%20clave%20del%20servicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (Decimoprimer edición ed.). (G. Domínguez, Ed., & A. Mues, Trad.) Mexico: Pearson.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamento%20del%20Marketing-Kotler.pdf

- López, A. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado*. Tesis para optar al grado de maestro de Maestro en Ciencias Económicas, mención Gestión Pública, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Escuela de Posgrado, Tingo María, Perú.
<https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/581ebbe5-4a30-4951-b869-06c763d74a7c/content>
- Medina. (2021). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el gobierno regional de Ayacucho - 2018*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Empresariales mención Gestión Pública , Universidad Nacional de Huancavelica, Escuela de Posgrado, Huancavelica, Perú.
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d53bc829-64c7-4a1b-bf5a-040bceee4a80/content>
- 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/publication/225083802_SERVQUAL_A_Multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percep
- Real Academia Española. (2 de Marzo de 2022). *Diccionario de la lengua Española*.
<https://dle.rae.es/servicio?m=form>
- Rivera, H. (2015). *Desarrollo del capital humano y la calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Amarilis - periodo 2014*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Universidad Hermilio Valdizan, Escuela de Postgrado, Huánuco, Perú.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/ce1ef612-2c2c-4aa0-bea3-d65d7f4b2983/content>