UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Br. Anderson Yosue, Malmaceda Vinces

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Sosa Orellana, Cristihan (Presidente) _____

Código ORCID: 0000-0001-8298-2244

Mg. López Micheline, Oswaldo Rafael (Secretario)_____

Código ORCID: 0009-006-9220-0780

Mg. Morales Benites, Luis Enrique (Vocal)_____

Código ORCID: 0000-0002-6087-6229

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma

Br. Malmaceda Vinces, Anderson Yosue (Autor) _____

Código ORCID: 0009-0008-0903-1256

Mg. Morales Benites, Luis Enrique (Asesor) _____

Código ORCID: 0000-0002-6087-6229

Dr. Augusto, Benavides Medina (Co Asesor) _____

Código ORCID: 0000-0002-3017-7945

Tumbes, 2026

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los cinco días del mes de noviembre del dos mil veintiséis, siendo las 10:30 horas, en las instalaciones **de la Facultad de Ciencias Económicas** de la Universidad Nacional de Tumbes, y en acto público, se reunieron los miembros del Jurado Calificador designados mediante **RESOLUCIÓN N.° 467-2025/UNTUMBES-FACEC-D**: Mg. Cristihan Sosa Orellana, (Presidente), Mg. Oswaldo Rafael López Michelini (Secretario) y Mg. Luis Enrique Morales Benites (Vocal). Asimismo, en la misma resolución se ratifica al Mg. Luis Enrique Morales Benites como Asesor. Instalada la sesión, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada: **"Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025",**", presentada por el bachiller **ANDERSON MALMACEDA VINCES,** egresado de la Escuela Profesional de Administración, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, y luego de la deliberación correspondiente, el Jurado, de conformidad con el artículo N.° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes y demás normativa institucional aplicable, procede a consignar el resultado del sustentante: **ANDERSON MALMACEDA VINCES**, resultado calificativo: Muy Bueno.

Se hace conocer al sustentante que deberá levantar las observaciones finales formuladas al informe final de tesis que el Jurado indique, de corresponder, dentro de los plazos y condiciones establecidos por la normativa institucional vigente.

En consecuencia, el bachiller **ANDERSON MALMACEDA VINCES** queda apto para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con la Ley Universitaria N.° 30220, el Estatuto de la Universidad Nacional de Tumbes, el Reglamento General, el Reglamento General de Grados y Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11 horas con 00 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo los miembros del Jurado a firmar la presente acta en presencia del público asistente, en señal de conformidad.

Tumbes, 05 de noviembre del 2026

Mg. Cristihan Sosa Orellana
DNI N.° 00373944
Código ORCID N.° 0000-0001-8298-2244
Presidente

Mg. Oswaldo Rafael López Michelini
DNI N.° 44408288
Código ORCID N.° 0009-006-9220-0780
Secretario

Mg. Luis Enrique Morales Benites
DNI N.° 00244172
Código ORCID N.° 0000-002-6087-6229
Vocal

C.c.:
Jurados (3)
Asesor
Interesado
Unidad de Investigación
Archivo (Decanato)

REPORTE DE TURNITIN



Mg. Luis Enrique Morales Benites
ORCID: 0000- 0002-6087- 6229
Asesor

Anderson Yosue Malmaceda Vinces

T INFORME DE TESIS - Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Ad...

GRUPO 2026-2

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:615511600

Fecha de entrega
19 ago 2026, 13:59 GMT-5

Fecha de descarga
19 ago 2026, 14:07 GMT-5

Nombre del archivo
T INFORME DE TESIS - Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia ....docx

Tamaño del archivo
1.6 MB

74 páginas

16.596 palabras

88.410 caracteres

turnitin Página 1 de 79 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:615511600

11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...



Mg. Luis Enrique Morales Benites
ORCID: 0000- 0002-6087- 6229
Asesor

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

7% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

turnitin Página 2 de 79 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:615511600

Fuentes principales

7% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



Mg. Luis Enrique Morales Benites
ORCID: 0000- 0002-6087- 6229
Asesor

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1 Internet
repositorio.untumbes.edu.pe 2%

2 Internet
repositorio.ucv.edu.pe 1%

3 Internet
hdl.handle.net 1%

4 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo on 2026-08-17 <1%

5 Publicación
Chambi Condori, Rosmeri. "Competencias gerenciales y su relación con la satisfac... <1%

6 Trabajos del estudiante
Universidad Continental on 2017-03-17 <1%

7 Publicación
Pacco, Delia Concepción Cahuana. "Cursos de formación en Instituciones Financi... <1%

8 Internet
repositorio.une.edu.pe <1%

9 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2026-07-04 <1%

10 Publicación
Junieth Tatiana Aráuz, Mario José Hurtado. "Riesgos laborales en personal admini... <1%

11 Internet
apirepositorio.unh.edu.pe <1%

turnitin Página 3 de 79 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:615511600

12 Internet
repositorio.utelesup.edu.pe <1%

13 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2023-07-26 <1%

14 Publicación
Osorio Arias, Karin Leoncio. "Técnicas de interpretación aplicada en la incompati... <1%

15 Internet
repositorio.undac.edu.pe <1%

16 Publicación
Albarracín Machicado, Manuel Elliot. "Analisis de la calidad de servicio a los turist... <1%

17 Publicación
Villanueva Salinas, Cesar Toribio. "Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultur... <1%

18 Trabajos del estudiante
Universidad Ricardo Palma on 2025-12-18 <1%

19 Internet
repositorio.unaj.edu.pe <1%

20 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-24 <1%

21 Internet
repositorio.unajma.edu.pe <1%

22 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-04 <1%

23 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-31 <1%

24 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-26 <1%

25 Publicación
Jilaja Carita, Miriam Maritza. "Liquidación técnica financiera de obras ejecutadas ... <1%

turnitin Página 4 de 79 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:615511600

Mg. Luis Enrique Morales Benites
ORCID: 0000- 0002-6087- 6229
Asesor

26	Publicación	
Coila Monje, Jimena Ines. "Diseño e implementacion de un entorno virtual de apr...		<1%
27	Internet	
repositorio.unu.edu.pe		<1%
28	Publicación	
Rafael Foletto, Efendy Maldonado. "Tempos de mudança: os novos caminhos do P...		<1%
29	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-26		<1%
30	Publicación	
Ticona Mamani, Wilson Marcos. "Gestión turística y estrés laboral en los trabajad...		<1%
31	Internet	
repositorio.autonoma.edu.pe		<1%
32	Trabajos del estudiante	
Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-12-02		<1%



Mg. Luis Enrique Morales Benites
ORCID: 0000- 0002-6087- 6229
Asesor

turnitin Página 5 de 79 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:615511600

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante a lo largo de mi formación profesional. Asimismo, la dedico a mi novia, por su amor, paciencia y apoyo permanente, y a todas aquellas personas que contribuyeron directa e indirectamente a la culminación de este importante logro académico.

Anderson Yosue Malmaceda Vinces

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Tumbes y a la Escuela Profesional de Administración por la formación brindada. De manera especial, expreso mi agradecimiento a mi asesor y coasesor por su orientación académica, así como a los trabajadores de la Sunat, quienes colaboraron activamente en el desarrollo de la presente investigación.

Anderson Yosue Malmaceda Vinces

ÍNDICE

ÍNDICE vii
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE ANEXOS x
RESUMEN xi
ABSTRAC xii
I. INTRODUCCIÓN 13
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA 16
2.1. Bases teórico – científicas 16
2.1.1 Gestión del talento humano 16
2.1.2. Calidad de servicio 20
2.2. Antecedentes 25
2.3. Definición de términos básicos 33
III. MATERIALES Y MÉTODOS 35
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis 35
3.2. Población, muestra y muestreo 37
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección 38
3.4. Procesamiento y análisis de datos 41
3.5. Confiabilidad del instrumento de medición 41
3.6. Hipótesis 43
3.7. Definición y operacionalización de variables 44
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 48
4.1. Resultados 48
4.2. Discusión 57

V. CONCLUSIONES 62
VI. RECOMENDACIONES 64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 66
ANEXOS 72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal Administrativo de Cada Área Cebaf 37
Tabla 2. Criterios o rango del alfa de Cronbach 42
Tabla 3. Variable Gestión del talento humano..... 46
Tabla 4. Variable Calidad de servicio 47
Tabla 5. Nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio 48
Tabla 6. Nivel de relación del conocimiento en la calidad de servicio..... 49
Tabla 7. Nivel de relación de reclutamiento de talento en la calidad de servicio .. 50
Tabla 8. Nivel de relación de la selección de talento en la calidad de servicio 51
Tabla 9. Prueba de normalidad..... 52
Tabla 10. Correlación entre la variable gestión del talento humano y calidad de servicio 53
Tabla 11. Correlación entre la dimensión conocimiento y la variable calidad de servicio 54
Tabla 12. Correlación entre la dimensión reclutamiento de talento y la variable calidad de servicio..... 55
Tabla 13 Correlación entre la dimensión selección de talento y la variable calidad de servicio 56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario a los trabajadores administrativos de la Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria, sede Cebaf Pocitos Zarumilla, en la región Tumbes..... 73
Anexo 2. Matriz de consistencia. 76
Anexo 3. Matriz de operacionalización 77
Anexo 4. Autorización para ejecución de tesis 78
Anexo 5. Certificación de Asesor 79
Anexo 6. Alfa de Cronbach para la variable gestión del talento humano..... 80
Anexo 7. Alfa de Cronbach para la variable calidad de servicio 82
Anexo 8. Juicio de expertos 84
Anexo 9. Evidencias del proceso de aplicación de encuestas 90

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel descriptivo-correlacional, empleando un diseño no experimental de corte transversal. La muestra poblacional abarcó un diseño censal constituido por 143 trabajadores administrativos. La recolección de datos se ejecutó mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, cuya confiabilidad se verificó con el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo 0.78 para la gestión del talento humano y 0.74 para la calidad de servicio. El procesamiento inferencial mediante el estadístico Rho de Spearman demostró una correlación positiva alta y estadísticamente significativa (Rho = 0.839, p = 0.000 < 0.01) entre ambas variables. A nivel descriptivo, la gestión del talento humano se percibió predominantemente en un nivel alto (56%), mientras que la calidad de servicio se concentró en un nivel medio (69%). Se concluye que las dimensiones conocimiento, reclutamiento y selección de talento presentaron una relación directa y significativa con la calidad de servicio, evidenciando la importancia de una adecuada gestión del talento humano en el desempeño institucional de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de servicio, administración pública, reclutamiento de talento, selección de talento, conocimiento.

ABSTRAC

The research aimed to determine the relationship between human talent management and service quality at the National Superintendency of Customs and Tax Administration, Tumbes, 2025. The study was developed under a quantitative approach, of an applied type and descriptive-correlational level, employing a non-experimental cross-sectional design. The population sample encompassed a census design consisting of 143 administrative workers. Data collection was executed through a structured questionnaire with a Likert-type scale, whose reliability was verified with the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining 0.78 for human talent management and 0.74 for service quality. Inferential processing using Spearman's Rho statistic demonstrated a high and statistically significant positive correlation (Rho = 0.839, p = 0.000 < 0.01) between both variables. At a descriptive level, human talent management was predominantly perceived at a high level (56%), while service quality was concentrated at a medium level (69%). It is concluded that the dimensions of knowledge, talent recruitment, and talent selection exert a direct relationship on service provision. The strategic optimization of human capital is established as the indispensable predictive mechanism to drive citizen care standards from intermediate stagnation towards institutional excellence.

Keywords: Human talent management, service quality, public administration, talent recruitment, talent selection, knowledge.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Medina y Bonifacio (2018), dentro del marco de la modernización del Estado, la reestructuración de los procesos institucionales se consolidó como un requerimiento ineludible, situando al talento humano como el activo estratégico central para garantizar la calidad del servicio. A nivel internacional, organismos de cooperación como el Banco Interamericano de Desarrollo (2021) evidenciaron que la instauración de sistemas meritocráticos y la optimización del capital humano en instituciones estatales impactaron directamente en la reducción de brechas operativas y en la mejora de indicadores de atención. Se determinó que la administración del recurso humano trascendió la ejecución burocrática; exigió la captación y el desarrollo de competencias cognitivas, procedimentales y socioemocionales que otorgaron capacidad de respuesta y/o valor público a la organización (Vallejo, 2015).

En el entorno nacional, el aparato estatal peruano enfrentó deficiencias estructurales severas en su eficiencia administrativa. Si bien entidades de recaudación y fiscalización como la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) implementaron protocolos de atención preferencial para poblaciones vulnerables, persistieron asimetrías profundas en la prestación del servicio. Instituciones reguladoras como la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir, 2025) advirtieron que la carencia de políticas integrales de evaluación, desarrollo y retención del talento humano restringió la capacidad del Estado para satisfacer las demandas ciudadanas. Esta fragmentación se manifestó de forma empírica en bajos niveles de empatía, tiempos de resolución prolongados y la entrega de información técnica imprecisa al administrado.

En el ámbito local, específicamente en la sede CEBAF Pocitos Zarumilla de la región Tumbes, se identificaron deficiencias relacionadas con la atención al usuario, demoras en los procesos administrativos y limitaciones en la aplicación de mecanismos adecuados de reclutamiento, selección y capacitación del personal. A pesar de los esfuerzos institucionales orientados a mejorar la atención, persistieron dificultades vinculadas con la capacidad de respuesta y la calidad del servicio brindado, situación que evidenció la necesidad de evaluar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en dicha institución. Este escenario impuso la necesidad de evaluar de manera analítica el impacto de las políticas de talento humano sobre la confiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta experimentada por el usuario.

Frente a esta coyuntura, se formuló el siguiente problema general de investigación: ¿Cuál fue la relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025? De manera simultánea, se delimitaron como problemas específicos la relación individual de las dimensiones conocimiento, reclutamiento de talento y selección de talento sobre la variable calidad de servicio en dicha jurisdicción.

Según Paraguas et al., (2022), el estudio se justificó bajo una matriz multidimensional. A nivel teórico, amplió el corpus conceptual sobre la dependencia empírica entre la administración estratégica de recursos humanos y la generación de valor público. A nivel práctico, proporcionó un diagnóstico instrumentalizado que viabilizó el rediseño de políticas institucionales correctivas en el ciclo de vida del colaborador. Metodológicamente, consolidó un diseño correlacional, cuantitativo y no experimental con instrumentos validados. En la dimensión socioeconómica, se estableció que la optimización operativa de los filtros aduaneros y tributarios incidió en la reducción de fricciones transaccionales, incrementó la legitimidad institucional y fortaleció el nivel de recaudación fiscal.

Consecuentemente, el objetivo general se centró en determinar la relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en la SUNAT, Tumbes, 2025. Los objetivos específicos se orientaron a analizar la incidencia directa de las fases de conocimiento, reclutamiento y selección del talento humano sobre la excelencia del servicio brindado, validando la premisa hipotética de que la optimización estructural de la administración del personal ejerció una correlación directa y significativa en la elevación de los estándares de atención ciudadana.

Se demostró que una adecuada gestión del talento humano se relaciona significativamente en la calidad del servicio brindado por la SUNAT, sede Tumbes. En particular, se prevé que el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del personal genera mejoras sustanciales en la empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios. De esta manera, la institución podrá consolidarse como un modelo de eficiencia y atención ciudadana dentro de la gestión pública peruana.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico – científicas

2.1.1 Gestión del talento humano

Origen histórico

Según Chiavenato (2009), Surgió de la evolución del área de recursos humanos. Sus raíces se remontan a la Revolución Industrial, cuando las empresas comenzaron a organizarse jerárquicamente donde necesitaban gestionar el trabajo y las relaciones profesionales.

Sin embargo, no fue hasta mediados del siglo XX, con la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, que se considera al trabajador como un ser social, y no solo fructífero. Subsiguientemente, el término “talento humano” reemplazó al de “recursos humanos”, reconociendo que las personas son el eje valioso de toda organización, no solo un recurso más.

Gestión del talento humano

Según nos comenta Vallejo (2015), la expresión talento humano describe al individuo como un instrumento no como el capital esencial de la organización, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseemos talentos.

Tal como mencionan Armas et al. (2017), en las instituciones públicas, la gestión del talento humano tiene especial relevancia debido a su impacto directo en la prestación de servicios a la ciudadanía. Una administración eficiente, orientada al ciudadano, depende de un equipo de trabajo motivado, capacitado y bien dirigido. La falta de profesionalización y desarrollo de los servidores públicos constituye una de las principales causas de la baja calidad en los servicios estatales.

> Citando a Chiavenato (2009), el contexto de la administración de recursos humanos (RH) lo conforman las personas y las organizaciones. Las personas pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones, las cuales dependen de ellas para funcionar y alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo requiere los esfuerzos y ocupa una buena cantidad del tiempo de las vidas de las personas, quienes dependen de aquél para su subsistencia y éxito personal. Separar la existencia de las personas de su trabajo es muy difícil, por no decir casi imposible, dada la importancia o el efecto que éste tiene para ellas. (p. 42)

Como señala Cuesta (2017), gestión humana y del conocimiento es gestión de las personas donde trabajan en la organización laboral con proyección estratégica. Por ende, gestión del conocimiento en la actividad empresarial es hoy, esencialmente, análisis y proyección estratégica de los recursos humanos.

Importancia en el sector público

Diversos autores Arcila et al. (2022), definen la administración pública no es extraña a estos cambios, todo lo contrario, esta división se ha contrapuesto a los desafíos y los retos que trae consigo la evolución y desarrollo del mundo efectivo, identificando la importancia de la renovación en los procesos de talento humano en interés de avanzar hacia la transformación organizacional y general.

La gestión del talento humano es un sistema integral de políticas, procesos y decisiones estratégicas destinadas a optimizar el rendimiento del capital humano, a través de la planificación, selección, evaluación y desarrollo de competencias, con el objetivo de generar valor sostenible y ventaja competitiva para la organización. Vallejo (2015), nos hace mención las siguientes dimensiones de gestión de talento humano:

a) Conocimiento

Teniendo en cuenta a Vallejo (2015), se puede inferir como la creación, caracterización, estructura, recuperación, capacidad para favorecer y manejo del conocimiento dentro de la institución. Está encaminada a que fluya la investigación dentro de los distintos niveles de la institución a efectos de generar, aumentar, desarrollar y colaborar e intercambiar conocimientos entre los colaboradores que representan la esencia de la innovación. Presentemente, el conocimiento no debe ser disimulado, al inverso, debe ser divulgado, distribuido y difundido en toda la institución u organización.

Como señala la investigacion de Cuesta Santos (2017)**:**

> Comprendida con énfasis por la gestión del conocimiento, que es gestión de personas, parte de la determinación de las competencias laborales de las personas que desempeñan exitosamente su puesto o cargo de trabajo, a ser reflejadas en el perfil de cargo. (p. 19)

En las palabras de Chiavenato (2009)**:**

> Las personas como seres humanos, dotadas de personalidad propia y profundamente diferentes entre sí, con un historial personal particular y diferenciado, poseedoras de conocimientos, habilidades y competencias indispensables para la debida administración de los demás recursos de la organización. Las personas como individuos y no como meros recursos de la organización. (p. 10)

b) Reclutamiento de talento

Desde el punto de vistar del Dr. Valeriano (2023):

> Las empresas buscan a atraer a postulantes mediante plataformas como la web o internet como es el LinkedIn, que posibilita la comunicación entre las partes interesadas, dentro de este proceso de cambios ha evolucionado en el tiempo: 1. Reclutamiento 1.0, captación a través del fax, publicidad y otros medios tradicionales. 2. Reclutamiento 2.0, bolsa de trabajo, captación vía

> online, correo electrónico. 3. Reclutamiento 3.0, busca atraer a los mejores del mercado utilizando el marketing digital y sus herramientas. 4. Reclutamiento 4.0, busca interesar postulantes mediante la nube por aplicaciones móviles y la gamificación (técnica de juegos para atraer a los mejores). (p. 96)

Diversos autores García et al. (2022), hacen referencia al reclutamiento como el proceso que consiste en atraer individuos en forma oportuna, en cifra suficiente y con capacidades provechosas, así como alentarlos a requerir vacante en una institución. Por ende, una parte fundamental es el cómo realizar el reclutamiento, para contar con los aspirantes que se requieran tomando en cuenta sus competitividades y destrezas e inclusive si no las tienen en su totalidad o en lo mínimo que se está solicitando, incitarlos a que se capaciten o a tomarlos en cuenta para otra vacante dentro de la institución.

Según autoras Armas et al. (2017):

> Se deriva de un proceso de planeación previo. En el cual se habrá determinado y verificado no solo la necesidad del reclutamiento sino también las fuentes y medios más apropiados, en función de los perfiles requeridos y los segmentos de mercado donde se encuentren. (p.73)

c) Selección de talento

De acuerdo con el Dr. Valeriano (2023):

> El proceso de selección de personal ha evolucionado de conformidad con los avances tecnológicos y las aplicaciones informáticas, para tal efecto se aplican programas (software) especializados para analizar la hoja de vida y descartar a los que no cumplen con el perfil del puesto de trabajo, las prueba, la entrevista, los test (e-testing) son online. (p. 96)

El seleccionar de acuerdo a García et al. (2022):

> Es un proceso natural de la vida misma, porque implica que debe hacerse una comparación entre el parámetro ideal que se tiene contra aquellos elementos que se están seleccionando. Lo mismo sucede en recursos

> humanos, se cuenta con un parámetro ideal de lo que se espera y que se encuentra plasmado en el perfil de puesto y se comparan las diferentes características de una o varias personas con este mismo para poder encontrar a la persona ideal que ocupará la vacante. (p. 40)

Según las autoras Armas et al. (2017), inicia con algo principal una “necesidad”, y a partir de la misma se proceden una sucesión de pasos lógicos enfocados a obtener las postulaciones más aptas para un cargo. Pese a que cada institución definirá el proceso de selección particular a emplear en su contexto. Así mismo, como el orden que llevará el mismo; en líneas generales.

> Un proceso de selección de talentos puede diagramarse de la siguiente manera: 1. Necesidad o Vacante, 2. Planeación del reclutamiento y selección, 3. Llamamiento a postulantes, 4. Recepción de candidaturas, 5. Preselección, 6. Entrevistas y pruebas, 7. Comparación de candidatos, 8. Verificación de referencias, 9. Decisión de línea, 10. Comunicación a postulantes, 11. Elaboración de informes, 12. Procesos de inducción.

2.1.2. Calidad de servicio

De acuerdo con Armas et al. (2017), en el concepto de calidad, preexisten cuatro perspectivas básicas coexistiendo: calidad como excelencia, calidad como arreglo a las especificaciones, calidad como valor y calidad como satisfacción de las perspectivas de los usuarios o consumidores. Las primeras tres se centran en la consecución de patrones o criterios objetivos, aspectos cuantificables para medir la calidad, mientras que la cuarta se enfoca en la perspectiva de los clientes, por lo cual ésta se asocia más a la calidad del servicio.

Es por ello, que la calidad de servicio depende no solo de patrones e indicadores establecidos, asimismo dependerá del conocimiento e interpretación que dan las personas a los servicios prestados y receptados.

> Como opina el investigador Tschohl (2018), en nuestra sociedad orientada al servicio, la calidad del mismo ha llegado a ser, para el éxito de las

> empresas, más importante que la calidad del producto. Y las empresas que van por delante en el camino del servicio excelente tendrán una ventaja comparativa muy poderosa respecto a las que se hayan quedado rezagadas. (p. 19)

Según Fernández y Musticchio, (2015), la calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y conforme que debe brindar un servicio efectuando con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. La eficacia de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Está conexa con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Depende de quiénes los causan y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que brindar los servidores públicos.

La prestación puede venirse abajo durante la atención, debido a la alta comunicación entre los usuarios, la cual, si no está bien capacitada se verá afectada. La calidad en atención a usuarios de la gestión pública debe estar bien preparada para garantizar la prestación del servicio. Esto hará que el servicio tenga aceptaciones aprobadas por parte de la ciudadanía.

Es el nivel en donde un servicio satisface o excede las expectativas del cliente, mediante una atención eficiente, oportuna y confiable. Corroborando lo mencionado por Camisón et. al. (2006), una organización pretende lograr altos niveles en la calidad del servicio que proporcionan deben prestar una especial vigilancia a los atributos en los que se fijan los usuarios para evaluarla. Por ende, a los resúmenes del servicio que el cliente logra observar cuya apreciación le admitirá calificar un servicio como una buena o mala calidad. Armas et al. (2017), nos mencionan que la calidad de servicio cuenta con las siguientes dimensiones:

a) Confiabilidad

Desde el punto de vista de Murillo, (2018):

> Las empresas deben gestionar cada día más el servicio al cliente a partir del buen trato, la confiabilidad, los tiempos de respuesta, los precios y por

> supuesto la innovación constante que genere el factor diferenciador o rasgo distintivo que permita posicionar la empresa en la mente del usuario final y a la vez su fidelización. (p. 40)

Tal como señala Gutiérrez (2010), se pone énfasis en que el trabajo aborda por la confiabilidad en el nivel personal, en cómo se es (temperamento) y cómo se actúa (Inteligencia). Cuando se confía en el temperamento de un colaborador mas no en su inteligencia, al final se confiará poco en ese individuo. Lo opuesto dará el mismo resultado: si se confía en el temperamento de hacer cosas de una persona, pero se desconfía de su inteligencia, ese individuo será poco confiable. Este binomio, temperamento e inteligencia, instiga a examinar el yo interior, para que valga de base para entablar una relación armoniosa con los demás, sin culpar y acusar a otros en un intento por demostrar la discrepancia interior.

Como señala la investigacion de Cantú (2011):

> En la época en que el control total de calidad surgía se desarrolló otra área importante del control de calidad vinculada con aspectos de ingeniería del diseño de productos. La confiabilidad aparecía como una técnica para asegurar el funcionamiento correcto de un producto durante determinado tiempo y en ciertas condiciones de uso. Relacionado con la confiabilidad aparece el término disponibilidad, el cual representa la probabilidad de que un producto esté listo para su utilización cuando el usuario lo requiera. Este término tiene relación con las probabilidades de falla y las condiciones de facilidad de manutención para su restablecimiento. De esta forma, se dice que un producto es efectivo para el usuario cuando, además de realizar las funciones que su diseño indica, tiene una alta confiabilidad (baja probabilidad de falla) y disponibilidad, así como un tiempo corto para restablecerse en caso de falla. (p. 10)

b) Capacidad de respuesta

En las palabras de Murillo (2018):

> La mejora que los tiempos de respuesta minimiza los riesgos o daños, razón por la cual se hace necesario fortalecerla y esto se logra a partir de tomar medidas para las épocas fuertes o temporadas de mayor volumen de ventas, estar listos para dar respuestas a quejas, sugerencias y reclamos con soluciones efectivas, procurar que el usuario no espere por la prestación del servicio, el personal indistinto del área debe tener la suficiente información para dar la asesoría adecuada, considerar siempre la posibilidad de consecución de un producto al cliente si no está dentro del inventario actual y si se presenta una demora sustancial ofrecer un producto o alternativa adicional. (p. 67)

Según los autores Mosquera y Martínez (2018), los designados atributos generales vinculados con la capacidad de respuesta del colaborador son la apariencia, cordialidad, cortesía, amabilidad, consejos, preocupación por los usuarios, conocimientos, capacidad de comunicación, entre otros.

Según diversos autores Camisón et al. (2006), conseguimos precisar como la capacidad de respuesta de un colaborador a las necesidades y requerimientos del consumidor en la prestación del servicio, logrando dividirse dicha dimensión en tres tipologías: a) Resultado a necesidades personales del usuario, aquellas que contienen alguna dificultad específica; b) Resultado a distinciones o exigencias específicas del usuario interno; y c) Resultado a un error provocado por el usuario interno, esto es, cuando el requerimiento formado tiene como objetivo corregir un fallo del usuario.

c) Empatía

Tal como señala la experta Murillo (2018):

> Para las organizaciones se convierte en un guía para los colaboradores que están al frente del proceso de prestar el servicio a los usuarios, por que

> procura entender al cliente y en ese comprender busca la mejora del servicio Para efectos de lograr la empatía se debe emplear dos fases a saber: a) Reconocer el estado de ánimo actual del cliente al momento de la compra (tranquilidad, felicidad, tristeza) para obtener esta información el colaborador debe preguntarse por qué el cliente se comporta de una manera u otra En una segunda fase contempla; b) Utilización de tácticas específicas entre las que se cuentan: Conexión visual, Adaptar el nivel de atención acorde a la aptitud del cliente, Enviar al cliente frases específicas significativas (le comprendo, estoy de acuerdo con su percepción, entiendo su enojo, mi compromiso es colaborarle): c) Lenguaje corporal: el colaborador debe tener cuidado con su expresión corporal y leer la del usuario, (cambio en el rostro de sonrisa a seriedad, posición del cuerpo en la silla, el movimiento de las manos y brazos). (p. 67-68)

Mencionan Cervantes et al. (2021), la empatía es la que inmortaliza que los individuos están creados de igual sustancia, de materia humana, de fibras emocionales, de ganas de existir, amar y ser. Por ende, la empatía tiene una marca directa en la productividad, la honestidad y el compromiso de los colaboradores.

Menciona Tschohl (2018), los consumidores apetecen sociedades que les brinden una prestación personalizada y que los oigan. El estudio realizado por marketing science muestra que las personas desean ser tratados como individuos. Desean ser conocidos y reconocidos.

2.2. Antecedentes

A nivel Internacional

Según Coello y Cedeño, (2023), en su artículo de investigación menciona:

> Sobre Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio: Caso GAD Cantón Santa Elena, 2022, su objetivo fue analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el departamento de rentas del GAD. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método analítico correlacional con enfoque mixto, encuesta Likert (14 ítems) y análisis no experimental, transversal, con un resultado de coeficiente de Spearman r=0.316, indicando correlación aceptable y significativa entre gestión del talento humano y calidad del servicio. Los autores concluyeron que, mediante el análisis de Spearman se logró el valor de, 316, lo que muestra que existe una correlación aceptable entre las variables gestión y calidad en el departamento de rentas del GAD-M-SE. Este resultado nos da el ejemplo para tratar varias hipótesis sobre cada aspecto cubierto en esta investigación.
>
> Coello y Cedeño, muestra la forma en que se gestiona al personal y como se asocia ciertamente con la calidad vista por los usuarios, sugiriendo revisar y fortalecer prácticas de RR. HH. en el área.

Según Ruiz (2023) en su tesis menciona:

> Evaluación inicial de riesgos laborales por puestos de trabajo en el área de almacén en la empresa Neo Ethicals en Nicaragua, en el periodo Enero-junio 2022, el objetivo fue evaluar los riesgos laborales por puestos de trabajo en el área de almacén de la empresa Neo Ethicals en Nicaragua, durante el periodo enero-junio 2022. Para la metodología de la investigación se utilizó un enfoque mixto con predominancia cualitativa, el método de la investigación fue de tipo descriptivo, para la recolección de datos se aplicaron las técnicas: entrevistas y revisión documental.
>
> El autor concluye que, se logró la caracterización de los peligros con riesgos laborales asociados a los que están expuestos en el área de almacén, por

ende, se traza como primer paso el creencia general de cada área, de sus diligencias, así como el ambiente en que se realizan, para lograr una correcta caracterización de los peligros y riesgos laborales por puestos de trabajo, una vez acabada la etapa de identificación y evaluación se caracteriza la ubicación de los peligros laborales en un mapa de riesgos, hecho por cada grupo de puesto de trabajo.

La investigación consintió identificar y ubicar los primordiales riesgos laborales concurrencias en el área de almacén, vinculados a cada puesto de trabajo. Se instituyó un mapa de riesgos como base para futuras medidas preventivas. Esto representa un primer paso clave para mejorar los contextos laborales.

Según Fulquez, et al. (2022) en su artículo de investigación nos dice:

Que Gestión del talento humano, calidad, competencias socioemocionales y bienestar psicológico: el reto profesionalizador de las universidades, El mundo laboral actual se ha especializado por ser cambiante y solicitar de colaboradores creativos, entusiastas, ambiciosos y con talante para afrontar las peticiones del argumento profesional de forma exitosa. El objetivo de esta indagación fue evaluar las faltas relacionadas con la gestión del talento humano a través de capacidades socioemocionales, manejo del estrés y bienestar psicológico para la calidad con universitarios en formación terminal. La metodología utilizada se basó en un método descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. La muestra se compuso de 67 universitarios de último año de licenciatura, bajo un muestreo por beneficio. Los instrumentos utilizados han sido un cuestionario de variables sociodemográficas creado para este estudio, la Escala de Bienestar de Ryff, la Escala Rasgo de Metaconocimiento (TMMS-24) y el Inventario SISCO de Estrés Académico. Los resultados indican que 31.34 % de los colaboradores no poseen habilidades para identificar y expresar adecuadamente sus emociones; 47.76 % percibe que no alcanza su estado emocional. Los estresores más frecuentes reconocidos por los estudiantes han sido el exceso de tareas (82 %) y las evaluaciones (63 %). Los síntomas psicológicos más identificados han sido la ansiedad, la angustia y la desesperación, ya que fueron

reportados por 64.5 % de la muestra. En informe al bienestar psicológico, 84.7 % afirma que no identifica tener salud física ni mental. Preexiste una correlación significativa (sig. = 0.03) entre las variables grado de bienestar psicológico con atención emocional (sig. = 0.03) y regulación emocional (sig. = 0.04). Se concluye que, los resultados lanzaron bajos niveles de competencias socioemocionales, inadecuados estilos de afrontamientos al estrés y falta de recursos para obtener bienestar psicológico, así como una relación entre el grado de bienestar psicológico y las competencias socioemocionales.

A nivel Nacional

Según Pacco (2024), en su investigación nos dice:

Que la Gestión del talento humano en la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Coasa Carabaya 2022, su objetivo determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio. Para la metodología de la investigación se utilizó el método descriptivo explicativo con enfoque cuantitativo, no experimental; muestra = 177 usuarios; cuestionarios validados (GTH= 0.878; α CS= 0.860), con un resultado con un nivel de significancia de 5% y P = 0.000, el coeficiente de determinación es de 60,6%, lo que muestra una atribución de la gestión del talento humano en la calidad de servicio; además, la gestión de los personales es considerada bajo en 55.9%, lo que envuelve que el proceso de reclutamiento y el perfil profesional no son adecuados, y el 62,1% de los encuestados aprecio la calidad del servicio como bajo, señalando posibles deficiencias en las herramientas de trabajo para ofrecer un servicio de calidad. Los autores concluyeron que, la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio al público, esto revela que, acorde se mejora la gestión del talento humano, la calidad de servicio también desarrolla.

Pacco, da a entender que, al optimizar procesos de talento humano, mejora significativamente la calidad de servicio al ciudadano.

Según el estudio de Arcentales et al. (2024), en su tesis señalan:

> Que La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, el objetivo fue establecer la relación entre GTH y calidad del servicio. Para la metodología de la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo básico, método descriptivo correlacional, no experimental; muestra = 45 trabajadores; procesamiento en SPSS v27, con un resultado Spearman r=0.679; p=0.000, y niveles reportados de 77% “buena” gestión del talento humano y 81% “buena” calidad de servicio. El autor concluyo que, esto significa que la administración del personal se relaciona con el nivel de calidad de servicio en las áreas de atención al usuario.
>
> Arcentales et al, la correcta administración de personal se asocia vigorosamente con la calidad del servicio en áreas de atención al usuario.

Citando a Orbegoso (2023) en su tesis señala:

> Que la Gestión del talento humano y el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos del hospital Belén, Trujillo, 2022, el objetivo fue determinar de qué manera influye la gestión del talento humano en el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo, 2022. Para la metodología de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, con método inductivo y deductivo, el diseño de la investigación aplicada, no experimental, de tipo descriptivo correlacional y transversal, para la recolección de datos se aplicaron las técnicas: encuestas aplicadas a los trabajadores administrativos. El autor concluye que, en el caso de la variable gestión de talento humano el 9.18% mostraba un nivel bajo, el 74.49%, presentaba un nivel medio y el 16.33% un nivel alto; por su parte, la variable, comportamiento organizacional, mostraba 12.24% presenta un nivel bajo, el 69.39% un nivel medio y el 18.37% presenta un nivel alto. Ultimando, a través de la correlación de spearman que existe, la gestión del talento humano influye de modo directo y significativo en la conducta organizacional de los trabajadores funcionarios del Hospital Belén de Trujillo, 2022.
>
> La gestión del talento humano impacta en el comportamiento organizacional. La mayoría de los colaboradores mostró niveles medios en ambas variables.

El estudio reveló una relación directa y significativa entre ambas dimensiones.

Según el estudio de De La Cruz, (2022) en su tesis menciona:

Que Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital, Ica, 2022, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en procesos de selección, capacitación y evaluación. Para la metodología de la investigación se utilizó un método correlacional con enfoque cuantitativo, no experimental, trasversal; muestra=82 trabajadores, con un resultado positivos Spearman ρ=0.795, alta asociación. El autor concluyo que, tras el análisis de los resultados, estos muestran que la gestión del talento humano tiene una reciprocidad positiva con la calidad del servicio en una municipalidad distrital de Ica; teniendo como coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,795 exponiendo que existe una alta asociación entre las variables. De La Cruz, indica que fortalecer procesos de talento humano como la formación y evaluación, impactara fuertemente en la calidad de atención municipal.

Según el estudio de Espinoza y Montalvo (2021) en su tesis comenta:

Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.° VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19, El objetivo fue Analizar la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo en tiempos de COVID-19. Para la metodología de la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, el método aplicado es descriptivo correlacional, no experimental y transversal, para la recolección de datos se aplicaron las técnicas: Revisión documental y encuestas aplicadas al personal.

Las autoras concluyeron que, se muestra haber encontrado un nivel de significancia mayor a 0,05, al relacionar las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral, lo cual significa que, si existe influencia entre ambos, luego analizando el coeficiente de correlación hallado a través del estadístico de prueba de Pearson, se ha encontrado un coeficiente de r=0,769, el cual indica que existe una dependencia entre las dos variables, la misma que es positiva buena.

El estudio de refleja una gestión del talento humano sensible al contexto de crisis, donde el bienestar y el desarrollo del personal administrativo se vuelven clave para mantener el desempeño institucional. La investigación resalta cómo habilidades, motivación y actitud fortalecen la respuesta organizacional.

A nivel Local

Según Chacaltana (2024) en su investigación indica:

Que la gestión del talento humano y productividad laboral en los administrativos del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, 2024, el objetivo fue Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la productividad laboral en los administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, 2024. Para la metodología de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo con el método inductivo y deductivo, el diseño de la investigación aplicada, no experimental, de tipo descriptivo correlacional y transversal, para la recolección de datos se aplicaron las técnicas: encuestas aplicadas a los trabajadores administrativos. La autora concluye que, existe una correspondencia positiva, debido a que el nivel de significancia que se halló equivale a 0,000 lo cual se halla menor al P-value = 0,05, por ende, se impugna la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general formulada, en ese modo se determina que existe relación positiva entre gestión del talento humano y productividad laboral, además se encuentra en un nivel de reciprocidad moderado (rs = 0,551). La relación entre talento humano y productividad en un hospital de Tumbes. Los resultados reflejaron que existe una relación positiva moderada entre la gestión del talento humano y la productividad laboral en ese contexto.

De acuerdo con Flores (2024) en su tesis menciona:

Gestión del talento humano y desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2023, el objetivo fue Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la productividad laboral en los administrativos del Hospital José Alfredo

Mendoza Olavarría, Tumbes, 2024. Para la metodología de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, método inductivo y deductivo, el diseño de la investigación aplicada, no experimental, de tipo descriptivo correlacional y transversal, para la recolección de datos se aplicaron las técnicas: encuestas aplicadas a los trabajadores administrativos. La autora concluyo que, existe una relación positiva, debido a que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,000 lo cual se encuentra menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis, en ese sentido se determina que existe relación positiva entre la gestión del talento humano y desempeño laboral, además se encuentra en un nivel de correlación moderado (r=0,592).

De acuerdo con Periche (2022) en su tesis menciona:

Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza Vea Tumbes, 2022. Para la metodología de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, el método de la investigación aplicada, no experimental, correlacional y transversal, para la recolección de datos se aplicaron las técnicas: Revisión documental y encuestas aplicadas a los trabajadores. El autor concluye que, la variable gestión del talento humano 84.71% tiene un nivel alto, señalando que preexiste una buena gestión en la selección, conocimientos y destrezas para ayudar en el progreso eficientemente de las funciones de los colaboradores; por otro lado, la variable desempeño laboral logró un 87.06% en el nivel alto, evidenciando la disposición a objetivos y cumplimiento de metas, donde los colaboradores mediante la gestión adquieran nuevos conocimientos y ponerlos en experiencia en sus áreas correspondientes. La presente investigación concluyó que existe una correlación y asociación positiva alta y significativa entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, logrando un Rho de Spearmen de 0.998 según la clarividencia de los colaboradores del hipermercado plaza vea de Tumbes.

Se evidenció una fuerte relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Los colaboradores mostraron altos niveles en ambas

variables, destacando compromiso y eficacia. El estudio concluyó una asociación positiva significativa que impulsa el logro de los objetivos.

Según Pérez (2021) la investigacion demuestra:

Relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de trabajadores, Institución Educativa del Ejército Andrés Avelino Cáceres, Tumbes, 2020, El objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa del Ejército Andrés Avelino Cáceres, Tumbes, 2020. Para la metodología de la investigación se utilizó el método aplicado con un enfoque mixto (cualitativo - cuantitativo), el diseño de la investigación aplicada, no experimental, correlacional y transversal, para la recolección de datos se aplicaron las técnicas: Revisión documental y encuestas aplicadas. El autor concluye que, la gestión del talento humano tiene un dominio en el desempeño laboral del 68% con un coeficiente Rho de Spearman de 0,994 y alcance bilateral del 0,000. Para la dimensión conocimiento que implica los indicadores de la amplitud del conocimiento, el intercambio de Ideas y la transferencia de información, tuvieron respuestas de nivel alto del 78,0% con un factor Rho de Spearman de 0,599 con una importancia bilateral del 0,000. La dimensión motivación registraron respuestas de nivel alto del 76,0% con un coeficiente Rho de Spearman de 0,857 con una importancia bilateral del 0,000. Finalmente, La dimensión concepto propio experimentaron respuestas de nivel alto del 74,0% y un coeficiente Rho de Spearman de 0,602 con una importancia bilateral del 0,000.

El estudio indica que analizar la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral. Su estudio mostró una fuerte relación entre ambas variables, con un dominio del 68%. Destacaron las dimensiones de conocimiento, motivación y autoconcepto con resultados significativamente altos.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Talento

De acuerdo con Gaspar Castro, (2021) constituye un área interdisciplinaria formada por numerosas dinámicas que alimentan y enriquecen a la organización; así como aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, también de tecnología del aprendizaje, de servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, ocio, incentivos, disciplina y actitudes, interpretación de las normas laborales, eficiencia y eficacia, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoria y otros asuntos diversos. (p. 5)

2.3.2. Motivación

Citando a Naranjo Pereira, (2009) motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. Entonces, motivación es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido. (p. 1)

2.3.4. Clima laboral

Como afirma Díaz Prados, (2013) se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, aunque comparta una connotación de continuidad. (p. 11)

2.3.5. Liderazgo

Como opina Boyacá Avila, (2022), liderazgo hoy en el mundo, es una herramienta basada en habilidades de quienes dirigen y que permiten que las organizaciones alcancen con éxitos sus objetivos, razón por la cual es un concepto que es tendencia en la realidad que hoy vive el mundo en sus diferentes escenarios, razón

por la cual se hace necesario hacer una contextualización sobre las diferentes definiciones de liderazgo por parte de algunos autores. (p. 9)

2.3.6. Puestos

De acuerdo con Chiavenato, (2009), la descripción de los puestos es una definición escrita de lo que hace el ocupante de un puesto, de cómo lo hace y en qué condiciones desempeña el trabajo. Esta definición se utiliza para definir las especificaciones del puesto, el cual relaciona los conocimientos, las habilidades y las capacidades que se necesitan para el desempeño satisfactorio en el puesto. (p. 221)

2.3.7. Evaluación de desempeño

Chiavenato, (2009), menciona que consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado; por el contrario, para desarrollar todo el potencial humano de la organización, se debe orientar hacia el futuro. (p. 245)

2.3.8. Prestaciones

Chiavenato, (2009), menciona que son pagos económicos indirectos que se ofrecen a los trabajadores e incluyen la salud y la seguridad, las vacaciones, las pensiones, las becas para educación, los descuentos en productos de la compañía, etcétera.

2.3.9. Capacitación

Según Chiavenato, (2009), es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

La presente investigación fue de tipo aplicada, ya que buscó dar solución a un problema específico dentro del contexto institucional de la Sunat, en Tumbes. Según Behar (2008), la investigación aplicada es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico; el método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de correrlo. (p. 13-14)

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, buscó medir y analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Sunat Tumbes, utilizando cuestionarios y técnicas estadísticas para asegurar objetividad en los resultados.

En cuanto al nivel, se trató de una investigación descriptiva-correlacional, ya que se describieron las características de las variables involucradas y se analizaron la relación entre ellas. Tal como señala Gallardo (2017), busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, (p. 53). Su utilidad principal es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas; es decir, “intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas. (p. 54)

Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental, ya que no se manipularon deliberadamente las variables; Según en el libro de Sampieri y et al. (2014), la investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. Realmente, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (p. 184).

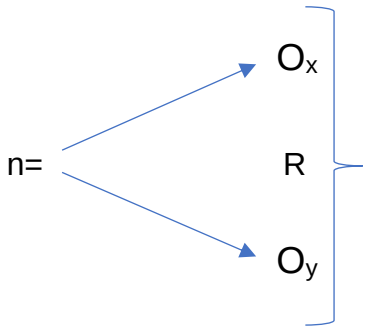
Asimismo, se aplicó un diseño de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un solo momento en el tiempo, permitiendo observar la relación entre las variables sin afectar su progreso natural. Según Sampieri et al. (2014), este tipo de diseño es ideal recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Sánchez y Landa (2022), recomiendan el uso de diseños no experimentales en estudios administrativos públicos donde no es posible controlar o manipular las variables.

El diseño para la contrastación de hipótesis fue el siguiente:

Diseño de contrastación de hipótesis: correlacional

n=



Dónde:

n= muestra

Ox = Gestión del talento humano

Oy = Calidad de servicio

R = Relación entre variables

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con Huaman et al. (2022), es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (p. 59)

Tabla 1

Personal Administrativo de Cada Área Cebaf

Área	Cantidad
División de Control Operativo	16
Técnica Aduanera	14
Oficina de Soporte Administrativo	23
División de Control Operativo – Super 1	59
Sección de Atención Fronteriza	3
Intendencia	1
Otros	27
Total	**143**

Nota. La tabla muestra la distribución de la población y la muestra considerada en la investigación, asegurando representatividad para el análisis de la relación entre las variables de estudio.

La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos que ascienden a 143 personas de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Anexo 9), sede Cebaf Pocitos Zarumilla, en la región Tumbes.

Muestra

Según Ríos (2017), una muestra es un subconjunto representativo de la población que permite inferir resultados aplicables a la totalidad. La muestra final se determinó en función de la cantidad de personal administrativo disponible durante el periodo de recolección. Debido a que la población de estudio fue finita y accesible, la investigación aplicó un diseño censal, mismo que suprimió la aplicación de técnicas de muestreo. La muestra poblacional abarcó el 100% de las unidades de análisis, quedando constituida por los 143 trabajadores administrativos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), permitiendo un análisis exhaustivo de las variables gestión del talento humano y calidad de servicio.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección

Se aplicó un cuestionario relacionado con las dos variables de estudio a la muestra censal de 143 trabajadores administrativos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

Métodos

Según Baena (2017), el método significa el camino por seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano para alcanzar el resultado propuesto, ya que procura establecer los procedimientos que deben seguirse, en el orden de las observaciones, experimentaciones, experiencia y razonamientos y la esfera de los objetos a los cuales se aplica. (p. 67)

El método general fue de enfoque cuantitativo, basado en la recolección y análisis de datos numéricos. Según Baena (2017), el método tiene un conjunto de procedimientos al propio tiempo dentro del método quedan incluidos: Los procedimientos que se aplican en la obtención y constitución del conocimiento, las secuelas generales y sus caracterizaciones específicas, las operaciones indagadoras, las diversas maneras de conjeturar, anticipar, inventar e imaginar, las ilaciones demostrativas, las técnicas de experimentación, las formas de exposición. (p. 67)

Deductivo

Albornoz et al., (2023), nos dice que, implica llegar a una conclusión respaldada por un conjunto de evidencias o un conjunto de afirmaciones consideradas verídicas.

Se adoptó este enfoque porque se incluyeron elementos de la doctrina administrativa en el diseño del marco teórico que describió las variables estudiadas: Gestión del talento humano y calidad de servicio, este estudio fue implementado al personal administrativo de Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025

Inductivo

Se refiere al proceso cognitivo que implica la elucidación de las razones de los casos que oscilan entre lo específico y lo general (Albornoz et al., 2023).

El método inductivo se implementó porque se estableció la correlación entre las diferentes variables analizadas, empleando los datos recopilados para formular conclusiones.

Cuantitativo

De acuerdo con Albornoz et al., (2023), se centran en realizar estudios imparciales y estadísticos, recopilados a través de encuestas y cuestionarios, utilizando estrategias informáticas para gestionar los datos estadísticos.

La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, dado que las variables, dimensiones e ítems fueron evaluados utilizando la escala de Likert como instrumento de medición en el cuestionario. Este cuestionario constaba de 15 preguntas por cada variable, todos los cuales se midieron mediante la escala de Likert: Totalmente De Acuerdo: 5, De Acuerdo: 4, Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3, En Desacuerdo: 2, Totalmente En Desacuerdo: 1.

Técnicas

Se utilizó la encuesta como técnica principal de recolección de datos, ya que a través de ella se recopiló información directa sobre las percepciones y opiniones de los trabajadores respecto a las variables de estudio. Según Baena (2017), las técnicas se vuelven respuestas al cómo hacer y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica. Hay técnicas para todas las actividades humanas que tienen como fin alcanzar ciertos objetivos, aunque en el caso del método científico, las técnicas son prácticas conscientes y reflexivas dirigidas al apoyo del método. (p. 68)

Encuesta

Medina et al., (2023), “la encuesta es el método de investigación utilizado para recopilar datos de un extenso conjunto de individuos. Es una herramienta versátil y económica que permite a los investigadores la recopilación de data sobre comportamientos, actitudes, perspectivas y demografía de un grupo de estudio**”** (p.23).

Instrumentos

Medina et al., (2023), es un instrumento específico utilizado para recopilar y analizar datos durante el proceso de investigación; ejemplos de tales instrumentos incluyen cuestionarios, encuestas, escalas de evaluación y exámenes estructurados.

Cuestionario

Hadi et al., (2023), los cuestionarios se dividen en estructurados y no estructurados: los primeros contienen preguntas cerradas con opciones de respuesta definidas, completas y mutuamente excluyentes, mientras que los no estructurados presentan preguntas abiertas y no incluyen respuestas sugeridas.

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, compuesto por ítems con escala de Likert de 5 niveles (desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente

de acuerdo"). Este cuestionario fue validado por expertos y se aplicó de forma presencial en la sede Cebaf de SUNAT, Tumbes.

Cuestionario estuvo estructurado con 30 ítems (15 preguntas para Gestión del Talento Humano y 15 preguntas para Calidad de Servicio), con validación por juicio de tres expertos y prueba piloto (n = 30).

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Una vez finalizada la aplicación del cuestionario, los datos obtenidos fueron organizados y procesados empleando el software estadístico SPSS versión 27. Las respuestas se codificaron de acuerdo con la escala de Likert utilizada, asignando valores del 1 al 5. Subsiguientemente, se precedió a la tabulación de frecuencias, medias, desviaciones estándar y porcentajes tanto para cada ítem como para cada dimensión.

Análisis de datos

El análisis de los datos incluyó estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, medias) logrando caracterizar a los participantes y sus respuestas. Además, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, dado que se trabajó con variables ordinales. Este análisis permitió determinar el grado de asociación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, así como entre sus respectivas dimensiones.

3.5. Confiabilidad del instrumento de medición

Para garantizar la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba de alfa de Cronbach, misma que permitió determinar la consistencia interna del cuestionario.

El instrumento fue sometido a una prueba piloto con una muestra de 30 trabajadores administrativos de características similares a la población objetivo.

Con los resultados obtenidos, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del cuestionario.

> Según Palella y Martins, (2012), el método a utilizar es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert. (p. 168)

También nos comentan Palella y Martins, que con un conocimiento minúsculo básico y algo de audacia, se logra calcular la confiabilidad de un instrumento mediante este estadístico utilizando software del área como el SPSS, uno de los más acreditados y empleados para estos temas. La indagación que debe ingresar es por lo menos cuántos ítems tiene el instrumento y las respuestas obtenidas de una muestra de sujetos.

Fórmula estadística para calcular la confiabilidad:

$$a = \frac{K}{K-1} \times \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

(K: número de ítems; Si: varianza de cada ítem; St: varianza de la suma de todos los ítems).

Tabla 2

Criterios o rango del alfa de Cronbach

Valor de Alfa de Cronbach	Rango
]0,81-1]	Muy alta
]0,61-0,80]	Alta
]0,41-0,60]	Media
]0,21-0,40]	Baja
]0-0,20]	Muy baja

Fuente: (Palella y Martins, 2012)

Nota. Se describen las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, los cuales fueron seleccionados en función de los objetivos de la investigación y del enfoque cuantitativo del estudio.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de la variable 1. Gestión del talento humano, se aplicó la prueba piloto de 30 personas, que representan obteniendo un alfa de Cronbach de 0.78, que de acuerdo a la Tabla 2 es de confiabilidad alta.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de la variable 2. Calidad de servicio, se aplicó la prueba piloto de 30 personas, que representan obteniendo un alfa de Cronbach de 0.74, que de acuerdo a la Tabla 2 es de confiabilidad alta.

Los resultados encontrados respecto a el alfa de Cronbach, de la variable 1: 0.78 y variable 2: 0.74, se determinó que los instrumentos de medición se pueden aplicar para la ejecución del trabajo.

3.6. Hipótesis

3.6.1. Hipótesis general:

$\boldsymbol{H_A}$: La gestión del talento humano ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025.

$\boldsymbol{H_O}$: La gestión del talento humano no ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025.

3.6.2. Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

H_A**:** La dimensión conocimiento ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025.

H_o**:** La dimensión conocimiento no ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025.

Hipótesis específica 2

H_A**:** La dimensión reclutamiento de talento ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025.

H_o**:** La dimensión reclutamiento de talento no ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025.

Hipótesis específica 3

H_A**:** La dimensión selección de talento ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025.

H_o**:** La dimensión selección de talento no ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025.

La hipótesis probará con el p - valué:

Si P < 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si P > 0.05 se rechaza la hipótesis alterna.

3.7. Definición y operacionalización de variables

En esta sección se definieron conceptualmente y de forma operativa las variables de estudio, detallando sus dimensiones, indicadores e ítems, los cuales fueron evaluados mediante un cuestionario tipo Likert. La finalidad fue asegurar una medición objetiva, precisa y coherente con los objetivos e hipótesis planteadas en esta investigación.

Variable 1: Gestión del talento humano.

Definición conceptual

Según nos comenta Vallejo (2015), el talento humano representa a los individuos dentro de una organización, dotados de habilidades, conocimientos y características únicas que impulsan el movimiento y crecimiento institucional. En el ámbito público, la gestión de este talento se convierte en un eje esencial para lograr servicios de calidad orientados al ciudadano.

Definición operacional

La gestión del talento humano fue evaluada a través de tres dimensiones principales: conocimiento, reclutamiento de talento y selección de talento. Se evaluaron mediante un cuestionario estructurado con ítems diseñados para medir el nivel de implementación y percepción sobre estas prácticas en la SUNAT Tumbes.

Tabla 3

Variable Gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Conocimiento	Nivel de formación, Transferencia de conocimiento, Acceso a la información institucional.	1,2,3,4,5	Cuestionario estructurado Escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TA): 5
Reclutamiento de talento	Canales de convocatoria, Claridad del perfil requerido, Transparencia del proceso	6,7,8,9,10	De acuerdo (DA): 4 Indeciso (I): 3
Selección de talento	Objetividad, etapas del proceso, alineación al perfil del puesto	11,12,13,14,15	En desacuerdo (ED) 2 Totalmente en desacuerdo (TD): 1

Nota. La tabla presenta la definición conceptual y operacional de la variable gestión del talento humano, considerando sus dimensiones, indicadores e ítems, lo que permitieron medir de manera objetiva mediante un cuestionario tipo Likert.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual

Según Armas et al. (2017), la calidad de servicio no solo depende de estándares o normas, sino también de la percepción del usuario sobre la atención recibida. Esta percepción se configura a partir de factores como la confiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta del personal.

Definición operacional

Esta variable se midió a partir de tres dimensiones clave: confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Cada dimensión fue evaluada mediante ítems específicos que recopilaron la experiencia de los usuarios internos frente al servicio brindado por la SUNAT Tumbes.

Tabla 4

Variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Confiabilidad	Cumplimiento, exactitud, seguridad en la atención	16,17,18,19,20	Cuestionario estructurado Escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TA): 5 De acuerdo (DA): 4 Indeciso (I): 3 En desacuerdo (ED) 2 Totalmente en desacuerdo (TD): 1
Capacidad de respuesta	Rapidez, disponibilidad del personal, solución de problemas	21,22,23,24,25	
Empatía	Trato personalizado, comprensión del usuario, lenguaje accesible	26,27,28,29,30	

Nota. En esta tabla se detallan las dimensiones, indicadores e ítems de la variable calidad de servicio, mismos que permitieron evaluar la percepción de los usuarios respecto a la confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en la atención brindada.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: “Determinar la relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025”

Tabla 5

Nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio

		Gestión de talento humano		Calidad de servicio	
Niveles	Puntuación	N° ENC	%	N° ENC	%
Alto	55 - 75	80	56%	36	25%
Medio	35 - 54	62	43%	98	69%
Bajo	15 - 34	1	1%	9	6%
Total		143	100%	143	100%

Nota: Encuesta Aplicada

Al observar los resultados expuestos en la Tabla 5, se evidencia que el 56% de los encuestados ubica la gestión del talento humano en un nivel alto, acompañado de un 43% que la sitúa en un nivel medio. Esta distribución indica que las acciones de administración de personal son percibidas positivamente por la mayoría de la muestra. Por otro lado, en relación con la calidad de servicio, el 69% de los evaluados se concentra en el nivel medio, mientras que solo un 25% la categoriza en el nivel alto. Este patrón estadístico demuestra que la percepción favorable sobre el talento humano interno no se está reflejando de forma simétrica en la excelencia del servicio. La divergencia entre ambas variables constata una brecha

objetiva entre las capacidades del personal evaluado y los estándares de atención brindados, evidenciando un estancamiento de la calidad del servicio en el estrato intermedio frente a la alta valoración de la gestión del talento.

Objetivo específico 1: “Analizar la relación del conocimiento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.”

Tabla 6

Nivel de relación del conocimiento en la calidad de servicio

		Dimensión conocimiento		Calidad de servicio	
Niveles	N° ENC	N° ENC	%	N° ENC	%
Alto	55 - 75	79	55%	36	25%
Medio	35 - 54	60	42%	98	69%
Bajo	15 - 34	4	3%	9	6%
Alto		143	100%	143	100%

Nota: Encuesta Aplicada

Los datos expuestos en la Tabla 6, concernientes a la dimensión conocimiento, indican que el 55% de la unidad de análisis la ubica en un estrato alto, seguido por un 42% en el estrato medio. Estas cifras denotan que la instrucción teórica del personal es evaluada como sólida por la mayoría. No obstante, la medición de la variable calidad de servicio reporta una concentración mayoritaria del 69% en el nivel medio, alcanzando solo un 25% en la categoría superior. La discrepancia estadística entre las distribuciones de ambas mediciones evidencia empíricamente que el alto nivel de competencia cognitiva detectado en el personal no guarda simetría con la evaluación de los procesos de atención directa, manifestándose una brecha donde la capacidad técnica existente no se refleja proporcionalmente en los niveles de excelencia del servicio brindado.

Objetivo Específico 2: “Describir la relación del reclutamiento de talento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025”

Tabla 7

Nivel de relación de reclutamiento de talento en la calidad de servicio

		Dimensión reclutamiento de talento		Calidad de servicio	
Niveles	N° ENC	N° ENC	%	N° ENC	%
Alto	55 - 75	73	51%	36	25%
Medio	35 - 54	67	47%	98	69%
Bajo	15 - 34	3	2%	9	6%
Total		143	100%	143	100%

Nota: Encuesta Aplicada

Los datos recolectados en la Tabla 7, referentes a la dimensión reclutamiento de talento, evidencian que el 51% de las unidades de análisis sitúa este proceso en un estrato alto, seguido de cerca por un 47% que lo ubica en el estrato medio. Esta concentración mayoritaria y casi equilibrada en los dos niveles superiores indica una percepción predominantemente favorable sobre las acciones de captación de personal. En contraste, los resultados de la variable calidad de servicio muestran un comportamiento estadístico distinto, acumulando el 69% de las valoraciones en el nivel medio y solo un 25% en la categoría superior. Al contrastar ambas mediciones, se constata una divergencia numérica objetiva: la sólida evaluación otorgada a los criterios de selección e incorporación de talento no guarda simetría con la evaluación del desempeño operativo final. La evidencia demuestra empíricamente que el impacto positivo del reclutamiento no se está trasladando en la misma proporción hacia la excelencia de las atenciones brindadas, manteniendo la calidad del servicio estancada mayoritariamente en un rango intermedio.

Objetivo Específico 3: “Determinar la relación de la selección de talento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025”

Tabla 8

Nivel de relación de la selección de talento en la calidad de servicio

		Dimensión selección de talento		Calidad de servicio	
Niveles	Puntuación	N° ENC	%	N° ENC	%
Alto	55 - 75	76	53%	36	25%
Medio	35 - 54	64	45%	98	69%
Bajo	15 - 34	1	2%	9	6%
Total		143	100%	143	100%

Nota: Encuesta Aplicada

Los resultados cuantitativos presentados en la Tabla 8, referentes a la dimensión selección de talento, demuestran que el 53% de la muestra posiciona esta variable en un nivel alto, mientras que un 45% la sitúa en el estrato medio. Esta concentración estadística denota que los mecanismos de evaluación e incorporación de personal son percibidos de forma mayoritariamente positiva por las unidades de análisis. Simultáneamente, la medición de la calidad de servicio reporta una acumulación del 69% en el nivel medio, alcanzando solo un 25% en la categoría superior. La contrastación de estas frecuencias evidencia una asimetría numérica objetiva: la sólida valoración otorgada a los procesos institucionales de selección no exhibe una correspondencia estadística proporcional con la evaluación del servicio final. Los datos confirman empíricamente que la percepción favorable en la captación y filtro de perfiles no se traslada de manera simétrica hacia índices de excelencia operativa, manteniendo la calidad de atención estancada en parámetros de valoración intermedia.

Prueba de Normalidad

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,082	143	,021	,980	143	,032
Calidad de servicio	,065	143	,200*	,994	143	,805

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: SPSS 27

Para la presente investigación se utilizó la prueba de normalidad analizando con el factor de análisis Kolmogorov-Smirnov porque se tiene una muestra de 143 unidades, cifra que supera las 50 personas. Según el análisis, el nivel de significancia para la variable Gestión del talento humano es de 0.021, un valor menor a 0.05, lo que indica que sus datos no presentan una distribución normal. Dado que al menos una de las variables no cumple con el supuesto de normalidad, se determina la utilización de una prueba estadística no paramétrica, requiriendo la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman, adecuado para analizar la relación entre variables que no presentan distribución normal conjunta.

Contrastación de hipótesis: se expone la fundamentación deductiva correspondiente a la comprobación de la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación “Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025”. El marco interpretativo se articula estrictamente sobre el procesamiento estadístico de los coeficientes de correlación aplicados a las variables dependiente e independiente.

Hipótesis general

H_A: La gestión del talento humano ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

Tabla 10

Correlación entre la variable gestión del talento humano y calidad de servicio

			Gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Nota: Encuesta Aplicada

El procesamiento estadístico ejecutado mediante el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman cuantificó el nivel de asociación empírica entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025. El cálculo arrojó un coeficiente de correlación de $r = 0.839$, con un valor de significancia bilateral $p = 0.000$ ($p < 0.01$), procesado sobre una muestra de 143 unidades de análisis. La magnitud del coeficiente evidencia una correlación positiva de grado alto. La significancia estadística obtenida determina el rechazo de la hipótesis nula (H0) y la validación de la hipótesis alternativa (HA). Se comprueba que la gestión del talento humano presenta una relación directa y significativa con la calidad de servicio. La direccionalidad positiva del estadístico indica que las puntuaciones altas en los estándares de administración del personal se asocian de forma proporcional con niveles superiores de atención brindada. El cálculo del coeficiente de determinación ($r^2 = 0.839^2 = 0.704$) precisa que el 70% de la varianza en la calidad de servicio se encuentra asociada a la variabilidad de la gestión del talento humano. Este

resultado confirma la fuerte covariación y la magnitud de asociación mutua entre las variables, ratificando empíricamente la hipótesis general del estudio.

Hipótesis especifica 1

H_A: La dimensión conocimiento ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión conocimiento y la variable calidad de servicio

			Conocimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Nota: Encuesta Aplicada

El análisis inferencial de la Tabla 11, ejecutado mediante el estadístico Rho de Spearman, cuantifica la asociación entre la dimensión conocimiento y la variable calidad de servicio. El procesamiento cuantitativo establece un coeficiente de correlación de r = 0.793, con una significancia bilateral de p = 0.000 (p < 0.01), derivado de una muestra de 143 encuestados. La magnitud de la prueba indica una correlación positiva de nivel alto. La significancia estadística alcanzada determina el rechazo de la hipótesis nula (H0) y la validación empírica de la hipótesis específica 1 (HA). Se demuestra que la dimensión conocimiento presenta una relación directa y significativa con la calidad de servicio de la entidad evaluada. La direccionalidad positiva del estadístico constata que las valoraciones altas en las competencias teóricas y el dominio de información por parte del personal se asocian proporcionalmente con niveles superiores en el estándar del servicio

entregado. El cálculo del coeficiente de determinación ($r^2 = 0.793^2 = 0.628$) precisa que el 63% de la variabilidad observada en la calidad de servicio se encuentra vinculada a la varianza del nivel de conocimiento. La proporción resultante confirma una alta covariación empírica entre la dimensión evaluada y el rendimiento operativo final.

Hipótesis especifica 2

H_A: La dimensión reclutamiento de talento ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión reclutamiento de talento y la variable calidad de servicio

			Reclutamiento de talento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Reclutamiento de talento	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Nota: Encuesta Aplicada

El procesamiento de los datos expuestos en la Tabla 12, ejecutado mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, determina el grado de asociación empírica entre la dimensión reclutamiento de talento y la variable calidad de servicio. El cálculo establece un coeficiente de correlación de r = 0.786, con un nivel de significancia bilateral de p = 0.000 (p < 0.01), procesado sobre una muestra de 143 observaciones. La magnitud del coeficiente evidencia una correlación positiva de nivel alto. La significancia estadística comprobada obliga al rechazo de la hipótesis nula (H0) y a la validación de la hipótesis específica 2 (HA). Se demuestra que la dimensión reclutamiento de talento presenta una relación directa y

significativa con la calidad de servicio. La direccionalidad positiva del estadístico constata que las puntuaciones favorables en los mecanismos de captación de personal se asocian de forma proporcional con niveles superiores en el servicio prestado. El cálculo del coeficiente de determinación ($r^2 = 0.786^2 = 0.618$) precisa que el 62% de la varianza en la calidad de servicio se encuentra asociada a la variabilidad del proceso de reclutamiento de talento. Este porcentaje confirma una alta covariación empírica entre los sistemas de atracción de postulantes y la evaluación del rendimiento operativo final.

Hipótesis especifica 3

H_A: La dimensión selección de talento ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión selección de talento y la variable calidad de servicio

			Selección de talento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Selección de talento	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	, 807**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

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

Nota: Encuesta Aplicada

El análisis cuantitativo expuesto en la Tabla 13, desarrollado mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, evalúa el grado de asociación empírica entre la dimensión selección de talento y la variable calidad de servicio. El procesamiento estadístico arrojó un valor de $r = 0.807$, con un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$ ($p < 0.01$), computado sobre una muestra de 143 unidades de análisis. La

magnitud del estadístico comprueba la existencia de una correlación positiva de nivel muy alto. La significancia bilateral obtenida fundamenta el rechazo de la hipótesis nula (H0) y la validación empírica de la hipótesis específica 3 (HA). Se demuestra estadísticamente que la dimensión selección de talento presenta una relación directa y significativa con la calidad de servicio. La direccionalidad positiva del coeficiente corrobora que las altas puntuaciones referidas a la rigurosidad, objetividad y precisión en los filtros de evaluación y contratación del personal se asocian de forma proporcional con evaluaciones superiores en los estándares del servicio brindado por la entidad. El cálculo del coeficiente de determinación (r^2 = 0.807^2 = 0.651) precisa que el 65% de la varianza observada en la calidad de servicio se encuentra estadísticamente asociada a la variabilidad de la dimensión selección de talento. Este valor porcentual confirma una alta covariación empírica entre los criterios de idoneidad técnica, aptitudinal y psicométrica aplicados durante la incorporación del recurso humano y las métricas de atención en la institución evaluada.

4.2. Discusión

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

A partir de la evaluación descriptiva de la Tabla 5, se determina que el 56% de los encuestados percibe la gestión del talento humano en un nivel alto, mientras que la calidad de servicio concentra el 69% de las mediciones en el nivel medio. Esta distribución evidencia una asimetría operativa: si bien existen prácticas de gestión de talento humano valoradas positivamente, estas no logran traducirse con la misma intensidad en la experiencia final del contribuyente, estancando la calidad del servicio en un estrato intermedio. Simultáneamente, el procesamiento inferencial expuesto en la Tabla 10 confirma una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio (Rho = 0.839, p = 0.000 < 0.01). La convergencia de estos resultados valida la hipótesis general del estudio y demuestra que el desarrollo, selección y captación de las capacidades del personal actúan como el mecanismo predictor indispensable

para traccionar los estándares de atención desde el nivel medio hacia la excelencia institucional.

La fundamentación de este hallazgo se asienta en los postulados teóricos de Chiavenato (2009), quien establece que la administración estratégica del talento humano trasciende la operatividad interna para convertirse en el eje dinamizador que transfiere competencias individuales hacia la satisfacción del usuario externo. Los datos empíricos de esta investigación concuerdan con los resultados de Arcentales et al. (2024), donde se demostró una correlación positiva de magnitud equivalente (Rho = 0.679, p 0.000 < 0.01) entre la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio. La congruencia entre estas investigaciones corrobora que la gestión del talento en entidades de fiscalización y tributación no es un factor aislado, sino una competencia estructural. Siguiendo la perspectiva de Fernández y Musticchio, (2015), se sostiene que la inversión sistemática en el ciclo de vida del personal constituye una variable fuertemente correlacionada que coadyuva a mitigar las deficiencias del servicio, configurándose como un elemento clave que acompaña a una administración pública eficiente, empática y de alta resolución operativa.

En cuanto al objetivo específico 1: Analizar la relación del conocimiento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

La evaluación descriptiva de la Tabla 6 determina que el 55% de los encuestados sitúa la dimensión conocimiento en un nivel alto, seguido de un 42% en el nivel medio. En contraposición, la variable calidad de servicio concentra el 69% de las mediciones en el nivel medio, alcanzando solo un 25% en el nivel alto. Esta configuración estadística revela una brecha de aplicabilidad: el dominio cognitivo y técnico percibido en el personal no se transfiere con la misma magnitud hacia la experiencia final del usuario, generando un estancamiento del servicio en el estrato intermedio. A pesar de esta asimetría distributiva inicial, el procesamiento inferencial de la Tabla 11 mediante el estadístico Rho de Spearman (Rho = 0.793, p = 0.000 < 0.01) establece una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre el conocimiento y la calidad de servicio, validando empíricamente

la hipótesis específica 1. Este patrón de resultados sostiene el modelo teórico de Cuesta Santos (2017), el cual fundamenta que la exteriorización y aplicación del conocimiento organizativo constituye el vector principal para la generación de valor operativo. La evidencia obtenida concuerda con la investigación de De La Cruz (2022), quien demuestra una correlación positiva alta (Rho = 0.795, $p < 0.01$) entre gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital. La convergencia analítica ratifica que la acumulación de instrucción teórica en la administración tributaria resulta ineficaz si carece de mecanismos operativos que canalicen dicho saber hacia la resolución ágil de los requerimientos del contribuyente. Se confirma empíricamente la premisa de Armas et al. (2017), determinando que el conocimiento funcional estructurado es el activo determinante para mitigar deficiencias procedimentales y elevar sostenidamente los estándares de calidad en la gestión estatal.

En cuanto al objetivo específico 2: Describir la relación del reclutamiento de talento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

Los resultados de la Tabla 7 exponen que el 51% de las observaciones sitúa la dimensión reclutamiento de talento en un nivel alto, con un 47% en el nivel medio. Paralelamente, la variable calidad de servicio concentra su mayor proporción (69%) en el nivel medio. Esta distribución estadística evidencia que, aunque los mecanismos de atracción de personal reportan valoraciones iniciales positivas, existe una brecha de transferencia operativa que impide elevar la calidad del servicio de forma simétrica hacia el nivel alto. Pese a dicha asimetría descriptiva, el Tabla 12 mediante el estadístico Rho de Spearman establece un coeficiente de 0.786 con una significancia bilateral de $p = 0.000$ ($p < 0.01$). El resultado comprueba una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre el reclutamiento de talento y la calidad de servicio, conllevando a la validación empírica de la hipótesis específica 2. El presente hallazgo empírico fundamenta el postulado de Chiavenato (2009), quien determina que el reclutamiento efectivo trasciende el procedimiento burocrático para constituirse en el filtro primario de competencias organizacionales orientadas al usuario. La evidencia de esta investigación concuerda con los resultados de Periche (2022), cuyo estudio demostró una

correlación positiva alta significativa (Rho = 0.998, p < 0.01) entre la gestión del talento humano y desempeño laboral. La convergencia de estos datos confirma que la reestructuración de los sistemas de atracción en la administración tributaria no es un proceso aislado, sino un factor determinante del desempeño final. Se ratifica empíricamente el modelo de Fernández y Musticchio, (2015), demostrando que la captación temprana de perfiles ajustados a las exigencias técnicas y actitudinales de la institución reduce fricciones operativas posteriores e incrementa de forma directa la capacidad de respuesta y la excelencia en la atención al contribuyente.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación de la selección de talento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

El análisis descriptivo de la tabla expone que el 53% de las unidades de análisis ubica la dimensión selección de talento en un nivel alto, y un 45% en el nivel medio. En contraste, la variable calidad de servicio concentra el 69% de las frecuencias en el estrato medio, limitándose a un 25% en el nivel alto. Esta distribución constata una asimetría de conversión: la idoneidad técnica y psicométrica detectada en la fase de selección no se cristaliza con la misma proporción en la prestación del servicio, manteniéndolo en un estándar intermedio. A pesar de esta divergencia descriptiva, el procesamiento inferencial de la Tabla 13 mediante el estadístico Rho de Spearman arroja un coeficiente de 0.807 con una significancia bilateral de p = 0.000 (p < 0.01). Este resultado demuestra una correlación positiva de nivel muy alto y estadísticamente significativa entre la selección de talento y la calidad de servicio, conllevando a la validación empírica de la hipótesis específica 3. El fundamento de este resultado se alinea con lo mencionado en teoría por Tschohl (2018), quien postula que la rigurosidad en los filtros de incorporación es el principal predictor del desempeño operativo y la métrica central para la reducción de fallos en la interacción con el usuario. Los datos empíricos de la presente investigación convergen con los hallazgos de Flores (2024), donde se determinó una correlación positiva (Rho = 0,592, p 0,000 < 0.01) entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en el personal administrativo. La concordancia analítica establece que los procesos de escrutinio e incorporación definitiva en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria operan como

determinantes estructurales; su optimización sistemática no solo asegura el encaje del perfil al puesto, sino que proyecta un incremento directo en la capacidad resolutiva e institucional frente al contribuyente, confirmando empíricamente el modelo predictivo del capital humano.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025. El análisis estadístico arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0.839 con una significancia de p=0.000. El coeficiente de determinación ($r^2 = 0.704$) precisa que el 70% de la varianza en la calidad de servicio se encuentra estadísticamente asociada a la variabilidad en la administración del personal. La evaluación descriptiva evidenció una asimetría, concentrando la gestión del talento en el nivel alto (56%) y la calidad de servicio en el nivel medio (69%), lo que constata empíricamente que las prácticas de recursos humanos actúan como una variable con alta capacidad de covariación frente a los estándares de atención al contribuyente.

2. Se comprobó una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión conocimiento y la calidad de servicio, registrando un estadístico Rho de Spearman de 0.793 (p=0.000). El nivel de instrucción técnica del personal se percibió en un estrato alto (55%), contrastando con el nivel medio reportado en la calidad de servicio (69%). El coeficiente de determinación ($r^2 = 0.628$) precisa que el 63% de la varianza en el rendimiento operativo se encuentra estadísticamente asociada a la variabilidad del conocimiento, evidenciando una alta covariación empírica que constata el vínculo entre el dominio teórico y los estándares de atención al usuario.

3. Se validó una asociación directa y empíricamente significativa entre el reclutamiento de talento y la calidad de servicio, cuantificada mediante un coeficiente Rho de Spearman de 0.786 (p=0.000). Aunque los sistemas de atracción registraron un 51% en el nivel alto, la calidad de servicio permaneció anclada en el nivel medio (69%). El cálculo de r^2 (0.618) precisa que el 62% de la varianza en la atención final se encuentra estadísticamente asociada a la variabilidad de la captación temprana de perfiles idóneos, confirmando una alta covariación empírica entre los filtros preliminares y las métricas del desempeño operativo subsecuente.

4. Se demostró una dependencia paramétrica de grado muy alto entre la selección de talento y la calidad de servicio, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.807 (p=0.000). La evaluación descriptiva situó la objetividad de la selección en un nivel alto (53%), frente al estancamiento intermedio de la atención (69%). El coeficiente de determinación (R^2 = 0.651) fundamenta que el 65% de la calidad operativa se define en la fase de contratación definitiva, estipulando que el rigor técnico y psicométrico en la incorporación del recurso humano garantiza la eficiencia resolutiva de la entidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. La Intendencia Nacional de Recursos Humanos, reformular las bases de los Concursos Públicos de Méritos bajo los parámetros de la Directiva Normativa de SERVIR para la Gestión del Proceso de Selección. El área debe incorporar como criterio excluyente en la evaluación curricular la acreditación documentada de experiencia mínima en gestión pública orientada a la atención ciudadana. La modificación reglamentaria de los filtros de reclutamiento asegurará la captación estadística de perfiles pre-alineados a la reducción de incidencias en el trato con el usuario.

2. Departamento de Recursos Humanos de la Intendencia de Aduanas de Tumbes, en coordinación operativa con el Instituto Aduanero y Tributario (IAT), formalizar dentro del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) un protocolo obligatorio de transferencia de conocimiento funcional. En estricto cumplimiento del Subsistema de Capacitación establecido en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, se exige modificar la estructura de las mallas curriculares vigentes, sustituyendo la evaluación estrictamente teórica por la calificación de simulaciones prácticas y la resolución documentada de casuísticas reales de atención al usuario. La certificación aprobatoria de estos módulos técnicos debe instituirse como requisito reglamentario habilitante para la permanencia y asignación de personal en las áreas de contacto directo con el ciudadano

3. A la Jefatura de la Oficina de Soporte Administrativo de la Intendencia de Aduanas de Tumbes, rediseñar las bases estandarizadas de los concursos públicos de méritos en estricta sujeción a la Directiva N° 004-2017-SERVIR/GDSRH, referente a las normas para la formulación del Manual de Perfiles de Puestos. Se determina la obligatoriedad normativa de incorporar métricas de evaluación de competencias actitudinales y socioemocionales como requisitos excluyentes desde la fase de publicación de la convocatoria, superando el enfoque netamente técnico. Esta reformulación reglamentaria filtrará postulantes con idoneidad comprobada para el servicio al ciudadano, mitigando las brechas operativas tempranas e incrementando empíricamente la captación de capital humano orientado a la empatía y la capacidad de respuesta resolutiva frente al contribuyente.

4. Comité de Selección de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, calibrar los instrumentos de evaluación en la fase de contratación definitiva bajo los lineamientos normativos del Subsistema de Gestión del Empleo estipulados en el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Es imperativo integrar metodologías de evaluación situacional y pruebas psicométricas estandarizadas que recreen escenarios reales de alta presión y conflicto en la atención tributaria y aduanera. La aplicación institucional de estos filtros rigurosos, con carácter eliminatorio en la ponderación final, garantizará normativamente que los perfiles incorporados posean la adaptabilidad y la alta resolución operativa necesarias para elevar la calidad del servicio desde el estancamiento intermedio hacia un estrato de excelencia y alta satisfacción.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz Zamora, E. J., Guzmán, M., Sidel Almache, K. G., Chuga Guamán, J. G., González Villanueva, J. L., Herrera Miranda, J. P., . . . Arteaga Delgado, R. (2023). *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y educación* (Primera ed.). Quito: Mawil Publicaciones de Ecuador. doi:https://doi.org/10.26820/978-9942-622-59-4

Arcentales Romero, M., & Fernandez Ochoa, M. L. (2024). *La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio Municipalidad Provincial de Coronel portillo, 2022.* Ucayali. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.14621/7008

Arcila, D., Lara, E., & Oviedo, J. (2022). *Innovación en la Gestión del Talento Humano para mejorar la productividad en el sector público.* Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina , 2022.

Armas, Y., Llados, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales.* Ecuador: MSc. Nadia Aurora González Rodríguez - Departamento de Publicaciones, MSc. Alejandra Mercedes Colina Vargas - Coedición, Universidad ECOTEC.

Baena , G. (2017). *Metodología de la investigación Serie integral por competencias tercera edición.* México: Grupo Editorial Patria.

Basurto, R., & Yoza, N. (2022). *Gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal.* Cuba.

Behar, D. (2008). *Metodologia de la investigacion.* Editorial Shalom 2008.

Boyacá Avila, R. (2022). *Artículo de Revisión sobre Definiciones, Teorías y Estilos de Liderazgo en las Organizaciones.*

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2006.

Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad, cuarta edicion.* Monterrey, Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Castro, M. (27 de Noviembre de 2024). *Los beneficios de la meritocracia en el sector público: Chile rebaja las muertes hospitalarias y mejora los resultados escolares*. Obtenido de EL PAIS: https://elpais.com/planeta-futuro/2024-11-28/los-beneficios-de-la-meritocracia-en-el-sector-publico-chile-rebaja-las-muertes-hospitalarias-y-mejora-los-resultados-escolares.html

Cervantes, C., Lara, H., & Gómez, G. (2021). *Empatía y calidad de servicio. "Papel clave en las emociones positivas en equipos de Trabajo".* México: Instituto Tecnológico Superior de Escárcega - México.

Chacaltana, C. (2024). *Gestión del talento humano y productividad laboral en los administrativos del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, 2024.* Tumbes: El Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/6e50aa6b-72eb-42db-ae90-7b211c3f6803

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano.* McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano 3ra edicion.* Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Coello Sotomayor, J. P., & Cedeño Pinoargote, J. M. (2023). Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio: Caso GAD Cantón Santa Elena, 2022. *Digital Publisher CEIT*. doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1994

Cuesta Santos, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento.* Ecoe ediciones.

De La Cruz Martinez, J. A. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital, Ica - 2022.* Ica. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/94715

Díaz Prados, A. F. (2013). *Investigación sobre clima y satisfacción laboral en el departamento online de una empresa de formación.* Facultad de Ciencias de la Educación.

Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo en tiempos de Covid.* Repositorio Institucional Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10409

Estado Peruano. (31 de Mayo de 2025). *Secretaría de Gobierno y Transformación Digital*. Obtenido de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital: https://www.gob.pe/institucion/servir/colecciones/1654-informes-tecnicos-de-la-autoridad-del-servicio-civil

Fernández, E., & Musticchio, C. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública.* Argentina: Universidad FASTA. Facultad de Ciencias Económicas; Argentina.

Flores, F. (2024). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2023.* Tumbes: El Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/584b9665-f722-496a-b5ad-4b79adb1dda6

Fulquez, S., García, L., Vázquez, J., & Zamora, L. (2022). Gestión del talento humano, calidad, competencias socioemocionales y bienestar psicológico: el reto profesionalizador de las universidades. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, v13, 1-26. Obtenido de https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1276

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación.* Huancayo: Universidad Continental.

García, C., Esparza, I., Ochoa, E., & Mercado, S. (2022). *Reclutamiento y Selección de Personal para Atracción de Talento.* México: ITSON.

Gaspar Castro, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del conocimiento*, 5.

Griñan Ferre, K., Torras Borrell, J., & Aparicio Freixa, J. (2024). Asociación entre burnout y calidad asistencial en atención primaria. *Elsevier*. doi:10.1016/j.aprim.2024.103207

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad tercera edición.* México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Huaman, E., Anicama, E., González, E., Félix, H., & Chu, W. (2022). *Métodologia de la investigación Cientifica.* Chincha: Universidad Autónoma de Ica SAC. Fondo Editorial.

Ipanaque , V. (2021). *Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe.* Ferreñete: Repositorio universidad señor de sipán. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9259

Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, C., & Castillo Acobo, R. (2023). *Metodología de la investigación: técnicas e instrumentos de investigación* (Primera ed.). Puno: nstituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi:https://doi.org/10.35622/inudi.b.080

Montalvo, C. (2020). *Manual de procesos para mejorar el trabajo Administrativo del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital Guaranda.* Tumbes: El Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/766446d9-c243-4c95-8f06-25b3d68811c2

Mosquera, G., & Martínez, L. (2018). *Calidad de servicio.* Venezuela: Centro de Altos Estudios Gerenciales ISID.

Murillo, L. (2018). *Fundamentos de servicio al cliente.* Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.

Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 1. Obtenido de https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/510/525

Orbegoso, R. (2023). *Gestión del talento humano y el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos del hospital Belén, Trujillo, 2022.* Tumbes: El Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/a9cc361e-ef04-483f-9a73-5c785e24fdb2

Pacco Chusi, M. (2024). *Gestión del talento humano en la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Coasa-Carabaya 2022.* Puno. Obtenido de https://repositorio.unaj.edu.pe/handle/unaj/55

Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación Cuantitativa.* Caracas: FEDUPEL.

Paredes , P., & Bustamante, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*, 44-61. Obtenido de https://www.journalacademy.net/index.php/revista/article/view/80

Paredes De La Cruz, L. V. (2023). *Gestión del talento humano y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.* Ayacucho. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5798

Pérez , F. (2021). *Relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de trabajadores, Institución Educativa del Ejército Andrés Avelino Cáceres, Tumbes, 2020" AUTOR: Félix Oscar Pérez Gonzales.* Tumbes: Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/a679be06-c499-4ade-b2e1-152ade566dea

Periche, G. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022.* Tumbes: Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/174cc4cd-07bc-4152-a0c7-29e60ceda2c3

Roseth, B. (06 de Mayo de 2021). *BID*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: https://www.iadb.org/es/noticias/america-latina-y-el-caribe-debe-invertir-en-talento-para-impulsar-transformacion-digital

Ruiz, F. (2023). *Evaluación inicial de riesgos laborales por puestos de trabajo en el área de almacén en la empresa Neo Ethicals en Nicaragua, en el periodo Enero-Junio 2022.* Nicaragua: Repositorio unan managua. Obtenido de https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/19561/

Sampieri , R., Fernández , C., & Baptista , P. (2014). *Métodologia de la investigación, septima edicion.* Mexico: McGill University.

Sunat. (31 de Mayo de 2025). *Sunat.* Obtenido de Sunat: https://www.sunat.gob.pe/institucional/contactenos/atencion-preferente/protocoloAtencionPreferente.pdf

Tschohl, J. (2018). *Servicio al cliente, técnica, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios.* Service Quality Institute Latin America.

Valeriano, L. (2023). *Talento Humano: Reclutamiento y Selección de Personal Digital y Virtual por Competencias, Teorías y Casos.* Perú: Editorial CILADI.

Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano.* Ecuador: La Caracola Editores.

Vega Salinas, M., Gonzálezrubio Altamar, C., & Uribe Calderón, L. M. (2022). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios de salud y de la cooperación internacional durante la pandemia COVID-19 en un hospital del Caribe colombiano. *Cooperación y Desarrollo*. Obtenido de https://revistas.usb.edu.co/index.php/Cooperacion/article/download/5921/4807/24192

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario a los trabajadores administrativos de la Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria, sede Cebaf Pocitos Zarumilla, en la región Tumbes.

I. PRESENTACION

Objetivo del trabajo: Determinar la relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en la Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

Le agradecemos su valiosa colaboración respondiendo con sinceridad cada ítem. La información recogida será tratada con absoluta confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines académicos.

II. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada afirmación.

Marque con una “X” la opción que refleje mejor su nivel de acuerdo o desacuerdo, según la siguiente escala:

III. DATOS GENERALES

Sexo:

☐ Masculino ☐ Femenino

Edad:

☐ Menos de 25 ☐ 25–34 ☐ 35–44 ☐ 45–54 ☐ 55 o más

Área de trabajo o cargo: _____

Tiempo de servicio en SUNAT:

☐ Menos de 1 año ☐ 1–3 años ☐ 4–6 años ☐ Más de 6 años

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

Fuente: Fuente Propia

Nota. Se detallan los ítems que conforman el cuestionario aplicado para medir la gestión del talento humano, estructurados de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.

Nº	ÌTEMS	Alternativas				
		TA	DA	NDA	ED	TD
	Gestión del talento humano					
	Dimensión: Conocimiento					
1	¿Recibe información actualizada con suficiente anticipación para adaptarse a cambios en procedimientos o normativas?					
2	¿Las capacitaciones que ha recibido le han dado herramientas prácticas para resolver problemas reales en su trabajo?					
3	¿Comparte y recibe conocimientos útiles de otros compañeros para mejorar la atención al usuario?					
4	¿En su puesto, siente que aplica la totalidad de sus competencias y formación profesional?					
5	¿Se evalúa periódicamente si sus conocimientos siguen alineados a las necesidades del área?					
	Dimensión: Reclutamiento de talento					
6	¿Cree que las convocatorias atraen candidatos con habilidades superiores al promedio para cubrir vacantes?					
7	¿Los requisitos que se publican en las convocatorias reflejan fielmente las funciones reales del puesto?					
8	¿El proceso de reclutamiento prioriza la calidad del candidato más que la rapidez en cubrir el puesto?					
9	¿Ha percibido que en el reclutamiento se minimizan riesgos de favoritismos o influencias externas?					
10	¿Considera que las herramientas de selección permiten conocer el verdadero potencial del candidato antes de contratarlo?					
	Dimensión: Selección de talento					
11	¿Las pruebas y entrevistas valoran competencias que luego se aplican realmente en el puesto?					
12	¿Se evalúa más la capacidad técnica que las impresiones subjetivas durante la selección?					
13	¿El proceso de selección asegura que la persona contratada se adapte rápidamente al puesto?					
14	¿El perfil del nuevo colaborador coincide con las necesidades reales del área?					
15	¿La decisión final de contratación se basa en evidencias objetivas y no en recomendaciones informales?					
	Calidad de Servicio					
	Dimensión: Confiabilidad					

16	¿La información que usted brinda a los usuarios es siempre coherente con la que entregan otros compañeros o áreas?					
17	¿Los trámites que usted realiza o supervisa se completan correctamente sin que el usuario tenga que volver por errores?					
18	¿Se cumplen los plazos de atención establecidos incluso en periodos de alta carga laboral?					
19	¿Los resultados que entrega generan confianza para que el usuario vuelva a atenderse en la institución?					
20	¿Se toman medidas para prevenir errores antes de entregar el servicio final?					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
21	¿La distribución del personal es suficiente para atender de forma ágil en horas de mayor demanda?					
22	¿Ante un problema en el servicio, puede resolverlo sin esperar autorizaciones que retrasen la atención?					
23	¿Los errores detectados en la atención se corrigen de inmediato, sin que el usuario insista?					
24	¿Dispone de las herramientas necesarias para responder rápidamente a solicitudes especiales?					
25	¿Su disposición para atender es la misma con o sin supervisión directa?					
	Dimensión: Empatía					
26	¿Adapta el lenguaje y la explicación según el nivel de comprensión del usuario?					
27	¿Escucha activamente la situación del usuario antes de dar una respuesta?					
28	¿Se esfuerza en dar soluciones personalizadas y no respuestas genéricas?					
29	¿Identifica cuando un usuario necesita orientación extra, aunque no lo solicite?					
30	¿Está dispuesto a guiar al usuario incluso si la consulta no corresponde estrictamente a su área?					

Fuente: Fuente Propia

Gracias por su tiempo y colaboración.

Nota. La tabla presenta los ítems utilizados para evaluar la calidad de servicio, diseñados para medir la percepción de los usuarios sobre la atención recibida.

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

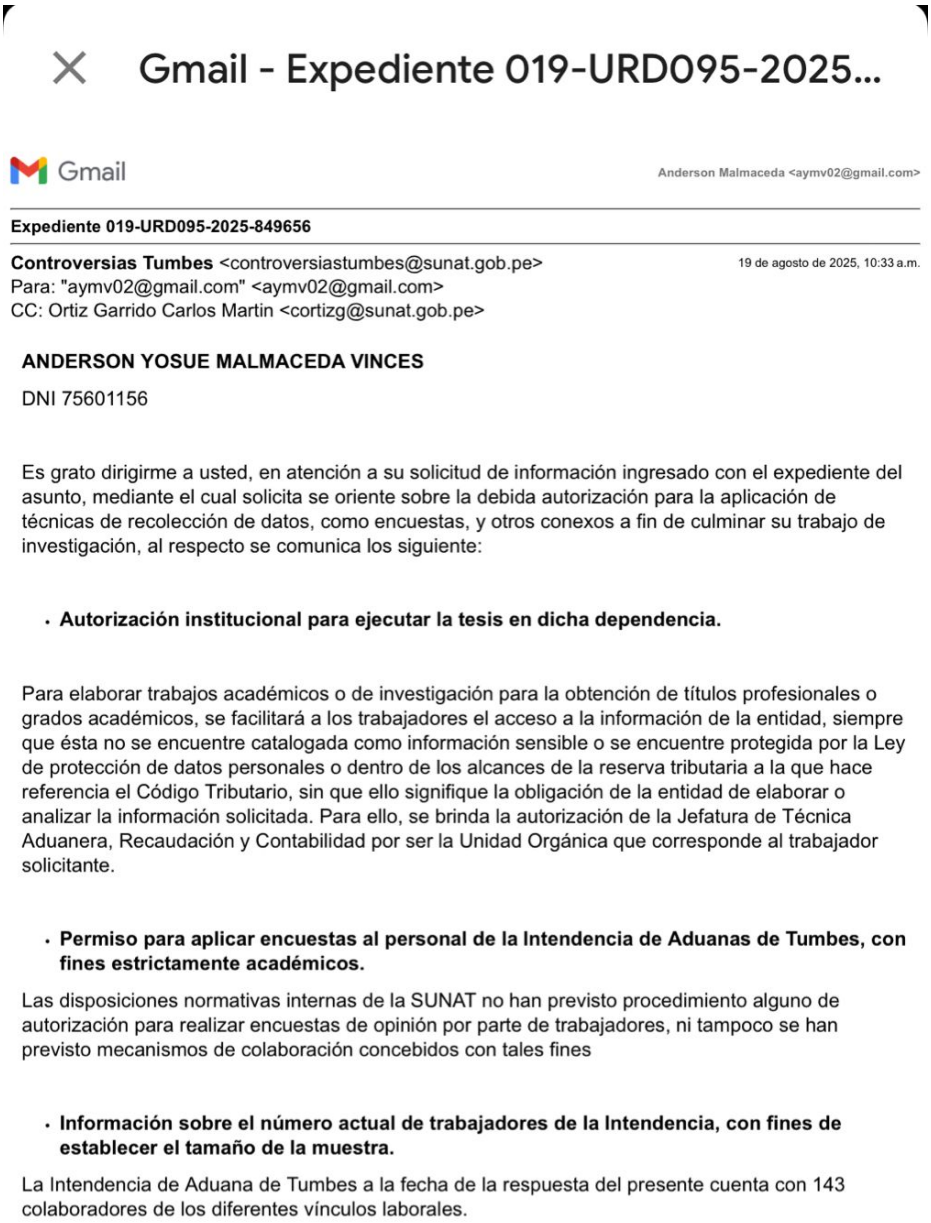
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología y diseño
Problema general ¿Cuál fue la relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025? **Problemas específicos** 1. ¿Cuál es la relación del conocimiento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025? 2. ¿Cuál es la relación del reclutamiento de talento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025? 3. ¿Cuál es la relación de la selección de talento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025?	**Objetivo general** Determinar la relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025. **Objetivos específicos** 1. Analizar la relación del conocimiento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025. 2. Describir la relación del reclutamiento de talento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025. 3. Determinar la relación de la selección de talento en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.	**Hipótesis general** La gestión del talento humano ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025. **Hipótesis específicas** 1. La dimensión conocimiento ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025. 2. La dimensión reclutamiento de talento ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025. 3. La dimensión selección de talento ejerce una relación directa y significativa en la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes en el año 2025.	**Variable 1** **Gestión del talento humano** **Dimensiones:** **1. Conocimiento** **2. Reclutamiento de talento** **3. Selección de talento** **Variable 2** **Calidad de servicio** **Dimensiones:** **1. Confiabilidad** **2. Capacidad de respuesta** **3. Empatía**	**Lugar de ejecución:** **Distrito de Tumbes.** **Tipo:** **Aplicada.** **Nivel:** **Descriptivo-correlacional.** **Enfoque:** **Cuantitativo.** **Diseño:** **No experimental, transversal y correlacional.** **Población:** **143 trabajadores de la SUNAT considerados en el ámbito de estudio en Tumbes, durante el año 2025.** **Muestra:** **143 trabajadores, de corresponder con los datos consignados en la tesis, mediante muestreo censal.**

Anexo 3. Matriz de operacionalización

Título: Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Ítems	Instrumentos y escala de medición
Variable 1: **Gestión de talento humano**	**Es el conjunto de estrategias y prácticas empleadas por las organizaciones para atraer, desarrollar, motivar y retener talento, alineando sus habilidades y potencial con los objetivos empresariales.**	**A través de sus dimensiones e indicadores**	**Conocimiento:** - **Nivel de formación,** - **Transferencia de conocimiento,** - **Acceso a la información institucional.** **Reclutamiento de talento:** - **Canales de convocatoria,** - **Claridad del perfil requerido,** - **Transparencia del proceso.** **Selección de talento:** - **Objetividad,** - **Etapas del proceso,** - **Alineación al perfil del puesto.**	**1,2,3,4,5** **6,7,8,9,10** **11,12,13,14,15**	**Cuestionario** **Escala de Likert:** Totalmente de acuerdo (TDA):5; De acuerdo: (DA): 4, Neutral (N): 3; En desacuerdo (ED): 2; Totalmente en desacuerdo (TD): 1
Variable 2: **Calidad de servicio**	**Es el nivel en donde un servicio satisface o excede las expectativas del cliente, mediante una atención eficiente, oportuna y confiable.**	**A través de sus dimensiones e indicadores**	**Confiabilidad:** - **Cumplimiento,** - **Exactitud,** - **Seguridad en la atención.** **Capacidad de respuesta:** - **Rapidez,** - **Disponibilidad del personal,** - **Solución de problemas.** **Empatía:** - **Trato personalizado,** - **Comprensión del usuario,** - **Lenguaje accesible.**	**16,17,18,19,20** **21,22,23,24,25** **26,27,28,29,30**	**Cuestionario** **Escala de Likert:** Totalmente de acuerdo (TDA):5; De acuerdo: (DA): 4, Neutral (N): 3; En desacuerdo (ED): 2; Totalmente en desacuerdo (TD): 1

Anexo 4. Autorización para ejecución de tesis



Gmail - Expediente 019-URD095-2025...

Gmail Anderson Malmaceda <aymv02@gmail.com>

Expediente 019-URD095-2025-849656

Controversias Tumbes <controversiastumbes@sunat.gob.pe> 19 de agosto de 2025, 10:33 a.m.
Para: "aymv02@gmail.com" <aymv02@gmail.com>
CC: Ortiz Garrido Carlos Martin <cortizg@sunat.gob.pe>

ANDERSON YOSUE MALMACEDA VINCES

DNI 75601156

Es grato dirigirme a usted, en atención a su solicitud de información ingresado con el expediente del asunto, mediante el cual solicita se oriente sobre la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas, y otros conexos a fin de culminar su trabajo de investigación, al respecto se comunica los siguiente:

- **Autorización institucional para ejecutar la tesis en dicha dependencia.**

Para elaborar trabajos académicos o de investigación para la obtención de títulos profesionales o grados académicos, se facilitará a los trabajadores el acceso a la información de la entidad, siempre que ésta no se encuentre catalogada como información sensible o se encuentre protegida por la Ley de protección de datos personales o dentro de los alcances de la reserva tributaria a la que hace referencia el Código Tributario, sin que ello signifique la obligación de la entidad de elaborar o analizar la información solicitada. Para ello, se brinda la autorización de la Jefatura de Técnica Aduanera, Recaudación y Contabilidad por ser la Unidad Orgánica que corresponde al trabajador solicitante.

- **Permiso para aplicar encuestas al personal de la Intendencia de Aduanas de Tumbes, con fines estrictamente académicos.**

Las disposiciones normativas internas de la SUNAT no han previsto procedimiento alguno de autorización para realizar encuestas de opinión por parte de trabajadores, ni tampoco se han previsto mecanismos de colaboración concebidos con tales fines

- **Información sobre el número actual de trabajadores de la Intendencia, con fines de establecer el tamaño de la muestra.**

La Intendencia de Aduana de Tumbes a la fecha de la respuesta del presente cuenta con 143 colaboradores de los diferentes vínculos laborales.

Anexo 5. Certificación de Asesor

CERTIFICACIÓN

Mg. Luis Enrique Morales Benites**,** docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del departamento de Administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado “Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025”, presentado por la Estudiante Malmaceda Vinces Anderson Yosue, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, julio 2025



Mg. Luis Enrique Morales Benites

Asesor del Proyecto de tesis

ORCID: 0000- 0002-6087- 6229

Anexo 6. Alfa de Cronbach para la variable gestión del talento humano

ANEXO 5. Análisis de confiabilidad - Variable Gestión del talento humano																
GESTION DEL TALENTO HUMANO																
Encuestados	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**TOTAL**
1	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	62
2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	59
3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	63
4	2	3	3	4	4	5	5	3	2	4	3	4	5	5	5	57
5	2	2	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	54
6	3	4	3	2	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	57
7	5	5	4	4	3	5	2	4	5	4	3	5	4	5	3	61
8	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	66
9	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	60
10	3	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	59
11	5	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	2	4	5	52
12	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	54
13	4	5	4	4	4	2	3	4	5	3	5	3	3	5	4	58
14	3	5	4	3	5	4	2	3	3	5	3	4	5	3	3	55
15	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	58
16	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	70
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	66
18	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	63
19	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	57
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	60
21	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	55
22	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	54

23	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	5	4	55
24	3	5	4	3	5	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	58
25	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	60
26	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	3	53
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	68
28	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	62
29	4	4	3	4	4	4	5	3	2	4	3	4	5	5	5	59
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	61
	0.916	0.729	0.423	0.489	0.543	0.76	1.112	0.627	0.733	0.667	0.623	0.499	0.773	0.579	0.733	19.43

si 10.21 **104.2**

st **377.4**

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

a 1.071

0.724 multiplicar 0.78

Nota. La tabla muestra los resultados del coeficiente Alfa de Cronbach, evidenciando que el instrumento aplicado para la variable gestión del talento humano presenta un nivel adecuado de confiabilidad.

Anexo 7. Alfa de Cronbach para la variable calidad de servicio

ANEXO 6. Análisis de confiabilidad - Variable Calidad de servicio																
CALIDAD DE SERVICIO																
Encuestados	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**TOTAL**
1	4	4	5	5	5	3	4	2	4	5	3	5	4	5	3	61
2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	66
3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	59
4	3	3	5	4	5	5	3	5	2	3	4	4	4	3	3	56
5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	2	4	5	53
6	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	5	61
7	3	5	4	4	4	2	3	4	5	3	5	3	3	5	4	57
8	4	5	3	3	5	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3	57
9	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	61
10	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	61
11	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	59
12	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	63
13	2	3	3	4	2	5	5	3	2	4	3	4	5	5	5	55
14	3	2	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	55
15	2	4	3	2	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4	57
16	5	5	4	4	3	5	2	4	5	4	3	5	4	5	3	61
17	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	66
18	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	59
19	3	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	59
20	5	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	2	4	5	52
21	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	54
22	4	5	4	4	4	2	3	4	5	3	5	3	3	5	4	58
23	3	5	4	3	5	4	2	3	3	5	3	4	5	3	3	55

24	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	60
25	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	55
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
27	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	65
28	5	5	3	4	2	5	5	3	2	4	3	4	5	5	5	60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	60
30	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	5	58
	1.023	0.849	0.596	0.49	0.712	0.757	1.093	0.822	0.899	0.796	0.606	0.499	1.099	0.61	0.757	20.8

si 11.61 **134.7**
st **432.5**

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

a 1.071

0.688 multiplicar 0.74

Nota. Se presentan los resultados del análisis de confiabilidad del instrumento aplicado a la variable calidad de servicio, demostrando consistencia interna en los ítems evaluados.

Anexo 8. Juicio de expertos

Constancia de validación

Yo José Manuel Gálvez Herrera; con DNI: 47584682, **Magíster** Gestión Pública, de profesión Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, desempeñándose actualmente como **Docente** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

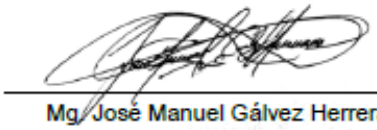
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los trabajadores	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los siete días del mes de Octubre de dos mil veinticinco.



Mg. José Manuel Gálvez Herrera.
DNI: 47584682

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025

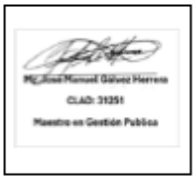
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			X		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			X		
9.Metodologia	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			X		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 07 de octubre del 2025

Nombre y apellidos: José Manuel Gálvez Herrera
Grado: Maestro
Especialidad: Gestión Pública
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes
Código ORCID: 0009-0007-0860-7180
DNI: 47584682
Teléfono: 972 692 692
E-mail: jgalvezh@untumbes.com.pe



Constancia de validación

Yo Aristo Antonio Guillermo Flores; con DNI 40941678, Magíster en Gestión Pública, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándose actualmente como **Docente** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los trabajadores	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los 05 días del mes de mayo del dos mil veinticinco.



Mg. Aristo Antonio Guillermo Flores
CLAD. 11749

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			x		
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			x		
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			x		
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			x		
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x		
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			x		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			x		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			x		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			x		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 07 de octubre del 2025

Nombre y apellidos: Aristo Antonio Guillermo Flores
Grado: Magister
Especialidad: Gestión Pública.
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes
DNI: 40941678
Teléfono: 993834258
E-mail: aguillermof@untumbes.edu.pe



Constancia de validación

Yo Jhony Cristhian Gonzales Palomino; con DNI 41903986, Magíster en Gestión Pública y Privada, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándose actualmente como **Docente** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los trabajadores	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad			X		
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización			X		
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología			X		

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los 12 días del mes de Octubre de dos mil veinticinco



Mg. Jhony Cristhian Gonzales Palomino
DNI 41903986

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2025

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												x									
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables													x								
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación													x								
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												x									
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.													x								
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación													x								
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación													x								
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores													x								
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación												x									

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 12 de octubre del 2025

Nombre y apellidos: Jhony Cristhian Gonzales Palomino.
Grado: Magister
Especialidad: Gestión Pública y Privada.
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes
DNI: 41903986
Teléfono: 962266695
E-mail: jogonzalesp@untumbes.edu.pe



Anexo 9. Evidencias del proceso de aplicación de encuestas





