



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia
municipal. Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sivipaucar Sandoval, Susana (orcid.org/0009-0009-2302-2775)

ASESOR:

Dr. Vasquez Mondragon, Walter Manuel (orcid.org/0009-0003-3210-9433)

CO-ASESORA:

Dra. Rios Rios, Bona Alejandrina (orcid.org/0009-0003-1202-0749)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con mucho amor a mis padres Flor y Octavio por todo su sacrificio, esfuerzo y apoyo incondicional.

A mi familia por estar siempre pendiente de mis logros, ya que siempre me motivan para poder superarme cada día y tener un futuro mejor.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por otorgarme la oportunidad de vivir, así como a mi familia y amistades por brindarme su valioso apoyo emocional. Además, quiero reconocer a todas las personas que contribuyeron con su experiencia para hacer posible la realización de este trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023", cuyo autor es SIVIPAUCAR SANDOVAL SUSANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL DNI: 40769191 ORCID: 0000-0003-3210-9433	Firmado electrónicamente por: WVASQUEZMO el 08-08-2023 19:43:07

Código documento Trilce: TRI - 0644952



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SIVIPAUCAR SANDOVAL SUSANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SUSANA SIVIPAUCAR SANDOVAL DNI: 43622677 ORCID: 0009-0009-2302-2775	Firmado electrónicamente por: SSIVIPAUCAR el 07- 08-2023 22:15:57

Código documento Trilce: TRI - 0644953

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Género de los elementos muestrales	22
Tabla 2	Área de la subgerencia municipal	22
Tabla 3	Grupo de edad	23
Tabla 4	Rango de tiempo de experiencia laboral en general	23
Tabla 5	Tiempo de servicio en la entidad	24
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la variable Gestión del talento humano	24
Tabla 7	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión del talento humano	25
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio	26
Tabla 9	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de servicio	26
Tabla 10	Correlación entre la Gestión del talento humano y calidad de servicio	27
Tabla 11	Correlación entre la Gestión del talento humano y elementos tangibles	28
Tabla 12	Correlación entre la Gestión del talento humano y fiabilidad	29
Tabla 13	Correlación entre la Gestión del talento humano y empatía	29
Tabla 14	Correlación entre la Gestión del talento humano y seguridad	30
Tabla 15	Correlación entre la Gestión del talento humano y capacidad de respuesta	31

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo demostrar la relación que existe entre la gestión de talento humano (GTH) y calidad de servicio (CS) en una subgerencia municipal. Lima, 2023. La metodología utilizada en esta investigación es de tipo básica de nivel correlacional con enfoque transversal, cuantitativo y diseño no experimental, se consideró como muestra a 182 trabajadores de una subgerencia municipal, por lo que se utilizaron encuestas como instrumento para recolectar los datos que fueron analizados mediante tablas de frecuencias y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Los resultados descriptivos mostraron que el 51.6% de encuestados refieren que la GTH es deficiente y en cuanto a la CS el 52.2% de encuestados refieren que el nivel bajo. Concluyendo, que existe la correspondencia directa entre la GTH y la CS con una significancia de p-valor $<.000$ y nivel fuerte de 0.790, por lo que mientras más eficiente sea la GTH de la entidad municipal, se brindará una mejor CS al ciudadano.

Palabras clave: *gestión pública, satisfacción, usuario*

ABSTRACT

The objective of this research was to demonstrate the relationship between human talent management (HTM) and quality of service (QS) in a municipal submanagement. Lima, 2023. The methodology used in this research is of a basic correlational type with a cross-sectional, quantitative and non-experimental design approach. 182 workers of a municipal sub-manager's office were considered as a sample, so surveys were used as an instrument to collect data that were analyzed using frequency tables and Spearman's non-parametric Rho test. The descriptive results showed that 51.6% of respondents reported that the GTH is deficient and 52.2% of respondents reported that the level of CS is low. In conclusion, there is a direct correspondence between the GTH and the CS with a significance of p-value $<.000$ and a strong level of 0.790, so the more efficient the GTH of the municipal entity is, the better CS will be provided to the citizen.

Keywords: *public management, satisfaction, user*

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones buscan continuamente soluciones que les ayuden a planificar eficazmente la gestión de su personal en el actual escenario de globalización. El objetivo es ofrecer constantemente bienes o servicios de alta calidad, diversos autores coinciden como Myeda et al. (2023); Chon y Duan (2022); Sugiarti (2022); Khalil y Muneenam (2021).

A nivel internacional, se realizó un estudio en el cual los ciudadanos españoles identificaron los principales obstáculos para una gestión adecuada. Estas barreras se consideraron como las causas que impiden alcanzar la productividad esperada. Según el 19% de los encuestados, es la insuficiente GTH, mientras que el 18% menciona que los procedimientos y procesos son ineficaces e insuficientes. Además, el 15% afirmó que el uso de una tecnología ineficaz y lenta dificulta el desempeño eficiente de su trabajo. Estos elementos fueron señalados como las dificultades a resolver para lograr una gestión más productiva en España. (Foro Económico Mundial, 2019).

En América Latina, los países como Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Ecuador han logrado distinguirse del resto de las naciones, ya que aplicaron tácticas de seguimiento, como la remuneración y retención de empleados. Estas estrategias han dado resultados óptimos, lo que demuestra que utilizarlas en las organizaciones es crucial para lograr la eficacia en esas empresas. Con el fin de determinar el potencial y la capacidad de una población para generar valor en el futuro, las estadísticas sobre GTH señalan que el objetivo del informe era evaluar el conjunto de conocimientos, habilidades y bienestar general que las personas construyen a lo largo de su vida. (Banco Mundial, 2021). Asimismo, se resalta que Chile destaca como el país líder en América Latina, ocupando el primer puesto. A nivel mundial, se encuentra en la posición 45 de un total de 157 naciones (Banco Mundial, 2021)

Asimismo, el grado de organización a nivel institucional y comunitario afecta a la CS. Esto implica un fuerte compromiso para asegurar la calidad dentro de la empresa, así como una disciplina para ofrecer la calidad tanto en las cualidades únicas de las personas como de la institución. La calidad debe ser demostrada de manera tangible y no solo mencionarse en las declaraciones de propósito y visión. La adaptabilidad, la empatía y la coherencia de la institución son pruebas de su

capacidad para satisfacer los requisitos de manera eficiente y activa. Estos componentes sirven como puntos de referencia de la institución para satisfacer las demandas y expectativas de sus consumidores. (Yoon y Cheon, 2020)

A nivel nacional se dieron a conocer los resultados de una investigación del Global Talent Competitiveness Index 2022, sobre potencial humano y competitividad del talento y el Perú ha mejorado nueve posiciones respecto al 2021, ubicándose en el puesto 78 de 133 naciones. (Diario Gestión, 2022). Nuestro país tiene las mayores tasas de empleo informal, lo que dificulta la eficaz GTH, convirtiéndolo en una grave preocupación. (Cortés, 2023). Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021), se observa claramente esta tendencia. De acuerdo con esta fuente, existen 7 millones 815 mil empleados informales, lo cual equivale al 76,8% del total de la Población económicamente activa (PEA).

Asimismo, en el Perú se realizó una medición de la calidad del servicio en 1838 municipios. Los hallazgos revelaron que la calidad del servicio variaba entre las diferentes municipalidades. Además, se destacó que muchas municipalidades no planifican el diseño de servicios y no brindan formación o capacitación al personal, en aspectos específicos de calidad como en general. Se encontró que la búsqueda del éxito a largo plazo de la municipalidad era considerada favorable y se recomendó continuar con este enfoque (Ahmad et al., 2019). De forma similar, numerosas investigaciones demuestran que los funcionarios ofrecen una ayuda deficiente a los usuarios. Esto se debe a la falta de formación y motivación de la institución, lo que repercute negativamente en las demandas de las personas y provoca una sensación de descontento con el servicio que reciben. (Galeano, 2019).

El gobierno local de un distrito en Lima enfrenta dificultades debido a la falta de coordinación en la planificación del personal. Dado que no se ha puesto en marcha una política global para mejorar la GTH, la dirección carece de un enfoque estratégico. Esto dificulta la alineación adecuada de los intereses individuales del personal con los de la entidad. Además, es importante destacar que no se ha establecido un programa de capacitación como parte del proceso de aprendizaje organizacional, lo que implica una falta de regulación en el desarrollo de las competencias de los trabajadores. Esto dificulta la conexión entre el crecimiento de

su personal y los objetivos de la entidad. También se observa la falta de creación de un entorno satisfactorio para los empleados lo cual contribuye a una alta rotación de personal. La prestación de servicios se ve obstaculizada por varios de estos factores. Evaluar el nivel de servicios ofrecidos a los ciudadanos en una subgerencia municipal cuando existe una fuerte demanda de servicios es crucial.

Tomando en cuenta lo expuesto previamente, se identificó el problema principal de manera general ¿Cuál es la relación que existe entre la GTH y la CS en una subgerencia municipal? Y los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la GTH y los elementos tangibles en una subgerencia municipal?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la GTH y la fiabilidad de respuesta en una subgerencia municipal?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la GTH y la empatía en una subgerencia municipal?, (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la GTH y la seguridad en una subgerencia municipal? y (e) ¿Cuál es la relación que existe entre la GTH y la capacidad de respuesta en una subgerencia municipal?. Según Álvarez-Risco (2020), el estudio se justifica desde tres perspectivas: teórica, metodológica y práctica. La justificación teórica del estudio proporcionará argumentos y elementos conceptuales sobre cómo se entiende la correspondencia entre las variables; asimismo, los servidores públicos contarán con nuevas estrategias y nuevas perspectivas sobre cómo emplearlas eficazmente al usuario. Al tratarse de un estudio cuantitativo, la justificación metodológica afirmó que se emplearon instrumentos cuidadosamente estudiados y adaptados a las exigencias de la investigación para reforzar las preocupaciones pertinentes y avanzar en la comprensión. De forma similar a la justificación práctica hizo hincapié en la relación entre la GTH y la CS con el objetivo de mejorar el rendimiento de la organización, con respecto al talento de los trabajadores y valor de la calidad.

Además, se presenta el objetivo general; Demostrar la relación que existe entre la GTH y la CS en una subgerencia municipal. Con los siguientes objetivos específicos; (a) Demostrar la relación que existe entre la GTH y los elementos tangibles en una subgerencia municipal, (b) Demostrar la relación que existe entre la GTH y la fiabilidad de respuesta en una subgerencia municipal, (c) Demostrar la relación que existe entre la GTH y la empatía en una subgerencia municipal, (d) Demostrar la relación que existe entre la GTH y la seguridad en una subgerencia

municipal y (e) Demostrar la relación que existe entre la GTH y la capacidad de respuesta en una subgerencia municipal.

Finalmente, con el fin de darle significado al propósito de la investigación, se formuló una hipótesis general; Hi: Existe relación entre la GTH y la CS en una subgerencia municipal. Además, se formularon las siguientes hipótesis específicas: (a) Existe una relación entre la GTH y los elementos tangibles en una subgerencia municipal, (b) Existe una relación entre la GTH y la fiabilidad en una subgerencia municipal, (c) Existe una relación entre la GTH y la empatía en una subgerencia municipal, (d) Existe una relación entre la GTH y la seguridad en una subgerencia municipal y (e) Existe una relación entre la GTH y la capacidad de respuesta en una subgerencia municipal.

II. MARCO TEÓRICO

Se han llevado a cabo numerosas investigaciones académicas que abordan la correspondencia de las variables siendo utilizadas como referencias. En el ámbito nacional Vasquez (2023) realizó un estudio con el objetivo de demostrar la relación entre la GTH y la CS prestado a las personas mayores y a las personas con discapacidad por un gobierno local. Se utilizó el diseño no experimental además fue explicativo-correlacional, la muestra fue de 70 usuarios, se recolectó la información a través de una encuesta. El resultado mostró que sólo existe una correlación positiva baja de 0.333 entre las variables. Concluyó que si el responsable de una institución no logra llevar a cabo una gestión efectiva con sus colaboradores, carecerá de la capacidad para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

También Castillo et al. (2020) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de evaluar la CS proporcionado por la municipalidad. Para ello, emplearon una metodología básica y descriptiva, con una muestra de 157 individuos, se llevó a cabo una encuesta utilizando el enfoque del Modelo SERVQUAL, el cual se fundamenta en la expectativa y perspectiva de los ciudadanos. Los principales resultados revelaron aspectos específicos sobre la CS. Se encontró que un 42.2% de los ciudadanos mostraron su desacuerdo o total desacuerdo con los aspectos tangibles. En cuanto a la fiabilidad, el 53.1% de los ciudadanos estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo. Sobre la capacidad de respuesta, un 45.5% expresó su acuerdo o total acuerdo, mientras que la seguridad obtuvo un 52.7% y la empatía un 48.1%, demostrando que los participantes estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo con estas características. Concluyeron que existen desafíos clave en la gestión que afectan la CS, tales como el seguimiento inadecuado del servicio, la falta de comprensión hacia los usuarios, dificultades para atender quejas, una atención virtual insatisfactoria y la falta de la actualización de las instalaciones. Por lo tanto recomendaron identificar los aspectos críticos en la gestión de la calidad para encontrar soluciones efectivas a los problemas detectados.

Asimismo, Galeano (2019) desarrolló un estudio cuya finalidad estuvo referida a la correspondencia de la GTH y la CS al ciudadano brindado en una municipalidad, por ello el estudio se fundamentó en el enfoque cuantitativo de

diseño correlacional, no experimental y con una muestra de 238 empleados y 244 usuarios, para el recojo de datos, se utilizó una ficha de entrevista para los empleados y cuestionario para los usuarios. El resultado reveló una correlación alta significativa de 0.621 entre las variables. Concluyendo que la CS que se ofrecen a la ciudadanía es satisfactoria, ya que se realiza una planificación adecuada en cada área, se cuentan con instalaciones apropiadas y el personal recibe una formación continua para garantizar la provisión de servicios óptimos y eficientes.

Por su parte López (2018) tuvo como objetivo demostrar la correspondencia entre la GTH y la CS en una municipalidad. La muestra estaba compuesta por 180 empleados y 282 residentes del municipio, para el recojo de datos se utilizó una encuesta por variable. Según los principales resultados, el 81% de los encuestados dijo que su experiencia era regular, mientras que el 6% dijo que era mala debido a sus propias ideas. Llegó a la conclusión de que el uso del coeficiente de Spearman reveló correlación positiva muy alta entre la CS público y la GTH con un valor de 0.969. Por lo tanto, se demostró que la GTH y la excelencia del servicio público tienen un vínculo positivo muy fuerte. Asimismo, es necesario que los funcionarios mejoren la CS que prestan.

Además, Osorio y Zaravia (2017) publicaron un estudio cuya finalidad fue evaluar la correspondencia de la GTH y la CS en una gerencia municipal, dicho estudio se sustentó en el enfoque cuantitativo, correlacional y teniendo como muestra a 50 trabajadores. La información se recopiló con una encuesta como instrumento. Los resultados obtenidos indicaron una relación moderada entre las variables estudiadas. Esta relación se basó en un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de Rho Spearman de 0.549, por ello se puede inferir una conexión positiva media. Por lo tanto, concluyó que el personal muestra un nivel medio de satisfacción en relación a las variables investigadas.

En el ámbito internacional se contó con el aporte de Duran (2023) quien tuvo como finalidad evaluar la correspondencia entre la GTH y la CS en un hospital, se mostró un enfoque cuantitativo, descriptivo, exploratorio y correlacional. Para recopilar los datos, se realizaron encuestas a 124 colaboradores. Los resultados revelaron una correlación moderada directa entre las variables analizadas, lo cual se reflejó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0.461. El estudio concluyó que

implementar una gestión efectiva de la GTH puede influir positivamente en la CS proporcionada. Esto implica que si se logra una adecuada gestión del personal, se mejorará la calidad en la atención y servicio hacia los usuarios del hospital. Asimismo, sugirió que una eficiente GTH no solo beneficia a los usuarios, sino que también promueve la alineación y compromiso del personal con los valores y metas de la organización.

Asimismo, Sibonde y Dassah (2021) en su estudio tuvieron como objetivo demostrar la correspondencia entre la CS de un municipio y el sentido de pertenencia de sus empleados. La muestra del estudio consistió en 121 trabajadores, y el enfoque fue cuantitativo. Se utilizó un cuestionario estructurado en tres partes con secciones para datos demográficos y biográficos. Como resultado se tuvo en cuenta que la correlación de Rho Spearman y las probabilidades significativas de asociación muestran una conexión positiva sustancial entre las variables ($r = 0.860$; $p \leq 0,0000$). En conclusión se observa que la motivación de los empleados está positivamente correlacionada con la CS que reciben, se deduce que el trabajo en equipo, el liderazgo transformacional, la rotación y ampliación de puestos, la formación, las oportunidades de desarrollo profesional, el cambio de la cultura organizativa y la mejora del entorno laboral podrían contribuir a resolver el conflicto entre la motivación de los empleados y la calidad de los servicios prestados.

Del mismo modo Enshaei et al. (2020) el objetivo de su investigación fue desarrollar un modelo que describiera los factores sociales que influyen en el nivel de servicios que prestan las municipalidades. La metodología empleada en este estudio se basó en el propósito y en una encuesta. La muestra incluyó a 356 empleados expertos que trabajan en los municipios y a todos los clientes de los municipios 712. Para recopilar los datos, se utilizaron cuestionarios. Según el resultado, se observó una correlación moderada de 0,51 entre los factores sociales y la calidad. El resultado muestra una relación significativa entre los factores sociales que afectan la CS en los municipios. Llegaron a la conclusión de que la CS tiene un impacto significativo en el desarrollo, rendimiento y sostenibilidad de la organización.

En el mismo sentido Kharroub y Mansour (2019) tuvieron como propósito mostrar cómo afecta la planificación estratégica a la CS prestado a los residentes

en los municipios palestinos. Junto con una metodología cuantitativa, se aplicó un enfoque analítico descriptivo. Se seleccionó como muestra a 114 trabajadores municipales. Los datos se recogieron mediante una encuesta basada en el modelo SERVQUAL. Los principales resultados muestran que la planificación estratégica representa el 42,9%, esto demuestra que la opinión de los encuestados sobre la planificación estratégica es moderada. Con respecto a la CS en el campo "tangibles" tiene la puntuación más alta, con un valor medio de 65,8%. Por ello recibe una valoración global moderada. Esto explica que el nivel de satisfacción moderado de los empleados con la CS municipales sea alto y el resultado favorable. Además, aconsejan que la visión del municipio tenga en cuenta tanto los obstáculos potenciales como las habilidades y capacidades ya presentes en el municipio. Se sugiere que el municipio promueva una cultura de excelencia e inspire a los empleados a participar en proyectos nuevos e innovadores, así como en la mejora continua de los procesos.

Finalmente Sierra et al. (2018) en su estudio propuso crear un sistema para diagnosticar, medir y aumentar la productividad sobre la CS que se ofrece en un gobierno local, se basó en un enfoque cuantitativo de diseño correlacional, con una muestra de 136 empleados y 385 usuarios a quienes se les aplicó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL para obtener información acerca de la percepción de los usuarios en cuanto a la CS se reportó los resultados, entre los defectos descubiertos destacan que, no todas las empresas toman medidas para aumentar la productividad; el 50,23%, no realiza un seguimiento de los programas de mejora continua; más del 50%, no realiza evaluaciones del desempeño; el 30,6% no da incentivos adicionales al salario; se concluye que no están a la altura de las perspectivas de los usuarios. Asimismo, sugirió hacer hincapié en la formación y las recompensas de sus empleados, ya que de este modo aumentará la satisfacción de los usuarios. Luego de describir los aportes más destacados de investigadores nacionales e internacionales, a continuación se presenta el enfoque teórico y conceptual que incluye las variables y dimensiones consideradas en el proyecto de investigación.

En relación a la variable GTH se sustenta en la "Teoría X" y "Teoría Y" de McGregor (1960) para caracterizar dos procesos de pensamiento directivo. Estas teorías representan filosofías de gestión divergentes. Según la Teoría X, los

directivos piensan que las amenazas y la coacción son las únicas formas de conseguir que los empleados realicen su trabajo. Por otro lado, la Teoría Y sostiene la idea de que las personas tienen un deseo innato de trabajar y de autorrealización. En consecuencia, se tuvo en cuenta la Teoría Y, promueve una forma de gestión que cultiva la confianza en los empleados, les otorga autonomía y reconoce sus habilidades y potencial. Al crear un entorno laboral participativo y de apoyo, se espera lograr un mayor nivel de compromiso, desempeño y satisfacción en el trabajo, según esta perspectiva.

Asimismo Meyers (2020); Harsch y Festing (2020), Maxwell (2016) coinciden en que el ser humano es talentoso de diferente manera y no son bienes para tener a disposición en todo momento, tienen una gran capacidad para aportar de manera positiva a la organización.

Para Ramírez et al. (2019) la GTH implica el desarrollo de aptitudes competitivas para instaurar políticas y establecer una estructura interna de la organización que sea beneficiosa y propicia, facilitando así la asignación eficaz de recursos que posibilite el logro exitoso de dichas estrategias. Esta práctica posibilita la previsión y gestión conjunta del cambio, con el fin de elaborar de manera continua estrategias que aseguren el propósito fundamental de la organización y su proyección a largo plazo. Del mismo modo Anastacio et al. (2020) afirma que los recursos humanos son cruciales para impulsar la competitividad y, en consecuencia, el nivel de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Para Korherr y Kanbach (2023); Oztemel y Gursev (2020) es un componente crucial de las empresas, y esta comprensión facilita la gestión del potencial humano mediante la puesta en marcha de procesos de aplicación. Asimismo, Ali y Anwar (2021) es esencial reconocer que el factor humano juega un papel fundamental para que una organización logre sus objetivos.

De manera similar Cardona et al. (2018) describe que la GTH implica lograr los objetivos y metas establecidos institucionalmente, pero es esencial recordar que la institución debe coordinar acciones específicas para mejorar la formación del empleado. Asimismo, señala que requiere considerar factores particulares que están relacionados con su nivel de experticia, aptitud, motivación y capacidad. Por su parte Kalinina y Valebnikova (2018) refiere que tener personal competitivo es importante en las organizaciones públicas, puesto que permite la mejora del

desarrollo de actividades y desempeño, para saber sus habilidades, además de potenciar y apoyar a dominar sus debilidades realizando capacitaciones.

Para Chiavenato (2009) el colaborador al tener más responsabilidad en la organización también deberá ser motivado para la mejora de su gestión, lo que se convierte en una actividad relevante para alcanzar el éxito personal y organizacional, en esta variable existen cuatro dimensiones y se detallan de la siguiente manera:

Sobre la dimensión conocimiento, según Correa et al. (2019) se refiere a la capacidad de una persona para actuar en una circunstancia desconocida con seguridad y garantía como resultado de su comprensión de los rasgos de la realidad observada. El individuo que comprende su contexto es capaz de socializar lo que ya sabe, exteriorizar con otros contextos, mezclarlo con otra información para interiorizar y actuar con confianza.

En cuanto a la dimensión habilidades Montes et al. (2018) considera como los rasgos que presentan las personas para ser capaces de realizar una tarea y de este modo demuestra su competencia. Las habilidades pueden ser personales o sociales dependiendo del trabajador. En este procedimiento, el empleado demuestra sus dotes de liderazgo, sus conocimientos sobre el trabajo en equipo, su capacidad para ser proactivo y sus aptitudes para resolver conflictos. Para Robbins y Coulter (2010) es la competencia que tiene una persona para realizar varias actividades en el trabajo, por lo que es una apreciación de lo que se puede ejecutar. Por lo que estas capacidades comprenden: la capacidad intelectual y física, en otras palabras, cada trabajador le otorga a la empresa ciertas habilidades, siendo la principal razón de su contratación; las habilidades afectan la productividad.

Del mismo modo la dimensión motivación Peña y Villón (2018) manifiestan que está relacionado con el interés del empleado por alcanzar objetivos y metas así como por desempeñar sus funciones. Los incentivos desempeñan un papel crucial en este proceso de motivación laboral, el reconocimiento que debe proporcionarse a los esfuerzos del empleado, ya sea financiero o no financiero.

Por último, la dimensión actitud, según Peña y Villón (2018) se refiere a las características individuales que un empleado muestra en la ejecución de sus funciones, ya sea en el ámbito psicológico o social. Este procedimiento demuestra

la capacidad de llevar a cabo una determinada tarea de forma útil. Chiavenato (2009) manifiesta que es un estado de alerta organizado experimentalmente que tiene una influencia definida en las reacciones de una persona ante otros elementos, sucesos e individuos. Asimismo, las personas también aprecian los hábitos de trabajo, la estructura, los compañeros, las recompensas y otros elementos, destacando la felicidad laboral, la participación y el alto compromiso organizativo.

Con respecto a la CS se basa en la teoría de Deming (1989) se fundamenta en una filosofía de gestión que persigue la mejora continua de los procedimientos y productos de una entidad con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente y la excelencia en todos los ámbitos. Además, sostiene que la calidad no debe limitarse únicamente al producto terminado, sino que debe ser abordada de manera integral, desde la concepción hasta la entrega y el soporte posterior a la venta.

Para Izquierdo (2021) aunque el servicio no es visualmente observable, es susceptible de ser experimentado y detectado. Por lo tanto, la evaluación de la CS se convierte en una labor que puede diferir dependiendo de las impresiones individuales de cada usuario o persona. En esta lógica, cuando los usuarios experimentan servicios de alta calidad, experimentan una mayor satisfacción, lo que les genera un sentimiento de complacencia y los motiva a continuar interactuando con la entidad proveedora de servicios, ya sea realizando más acciones o llevando a cabo nuevas operaciones. Según Cevallos et al. (2018) todas las organizaciones utilizan la CS como un indicador crucial porque les permite identificar áreas de desarrollo basadas en la percepción del cliente. Sin embargo, a menudo se considera una técnica nebulosa o irracional que presenta retos en términos de medición, análisis e interpretación.

Según Tobar (2022) actualmente las instituciones públicas y privadas trabajan para mejorar la CS que prestan a la ciudadanía. Por otro lado Khanduri (2021) destaca el papel de los empleados en la definición de la CS; cuanto más formado esté el personal de una organización, mejor preparado estará para satisfacer las necesidades de los clientes y elevar el nivel del servicio. Para Idrovo-Toala et al. (2020) la institución se concentra en cumplir con las demandas de los usuarios y sostiene que la CS está estrechamente relacionada con el proceso que emplean para ofrecer la mejor atención posible. Además, es crucial promover este

enfoque desde dentro de las instituciones públicas, lo que implica que todos los miembros deben estar dispuestos a abandonar los paradigmas antiguos y aceptar la implementación de nuevos sistemas de gestión orientados hacia la calidad. Por su parte Inga-Berrospi y Arosquipa (2019) manifiestan que la participación del personal activamente en discusiones y capacitaciones permite ofrecer servicios de excelencia.

Según Moreno (2018) Al tener en cuenta las necesidades y expectativas del usuario, se describe la CS que se le presta. Ser adaptable y mejorar continuamente, ajustando los procesos a los exigentes y cambiantes mercados, especialmente a medida que aumenta la demanda, con el fin de satisfacer las necesidades. El personal debe comprometerse con los usuarios para que el servicio sea eficaz, por lo que debe tener una formación adecuada y continua para que esto ocurra. Las dos condiciones para que el servicio al cliente sea eficiente son, implícitamente, el factor humano y el esfuerzo. En cuanto a Ruvalcaba (2018) las administraciones públicas son consideradas como el primer punto de contacto con los usuarios lo que pone de manifiesto la necesidad de mejorar la CS municipales.

Debido a que existe una estrecha relación entre las actividades desarrolladas, el usuario y la organización, la CS prestado por las organizaciones estatales busca constantemente mejorar dicha relación. Además, su objetivo es fomentar que la gestión administrativa tenga un impacto positivo en el servicio proporcionado a los ciudadanos (secretaría de la Gestión Pública, 2020).

Para la investigación se utilizó el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor (1992) es una alternativa al modelo SERVQUAL en la evaluación de la CS A diferencia del SERVQUAL, que se basa en la brecha entre las expectativas y las percepciones del cliente, el modelo SERVPERF se enfoca exclusivamente en medir la satisfacción del cliente en función de su percepción del desempeño real del servicio. La evidencia empírica sugiere que la percepción de los resultados por sí sola predice al menos el comportamiento de las personas, al igual que una combinación de percepciones de las medidas y las expectativas asociadas con ellas. El modelo SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman et al. (1988) se enfoca en cinco dimensiones clave que influyen en la percepción del cliente sobre la CS, describiéndose a continuación:

Para Arciniegas y Mejías (2017) los elementos tangibles, está determinado por la apariencia externa de la organización, la presencia de equipos y herramientas, la presencia de personal capacitado con buena presentación y presentación del material, capacitación, información y comunicación con los usuarios. Asimismo, incluyen los equipos de la institución, los empleados y las herramientas de comunicación, que sirven como representación física de la organización, estos elementos representan las características físicas de la organización. El usuario percibe una atención de calidad si estos recursos están en buenas condiciones y si el personal está capacitado.

Para Salazar y Cabrera (2016) la fiabilidad es la capacidad de una organización para prestar un servicio al usuario de forma idónea y sin ningún problema, por lo que es un indicador clave. Asimismo, Morkink et al. (2020) precisan como la prestación constante, óptima y adecuada del servicio con un rendimiento óptimo y suficiente. Por consiguiente, la fiabilidad permite que el usuario perciba que el servicio se está dando de manera adecuada y acorde al tiempo establecido. En cuanto a Arciniegas y Mejías (2017) refieren que influye en la opinión del usuario que está recibiendo un servicio de calidad acorde a lo que constituye a lo prometido y acordado, según la explicación antes mencionada.

Según Castellano et al. (2019) la empatía se reconoce como una cualidad que permite reconocer y definir la calidad de la atención, brindando a los trabajadores la oportunidad de mostrar un comportamiento empático al tratar a los usuarios con cortesía y respeto. A su vez la atención individualizada, las horas de servicio, los mejores intereses y las necesidades particulares son factores que afectan a la empatía. Para Arciniegas y Mejías (2017) es la capacidad de comprender la perspectiva del usuario. La empatía habilita a la persona encargada de atender al usuario a esforzarse por comprender sus pensamientos y dar respuesta a sus solicitudes. De igual manera Salazar y Cabrera (2016) es lo que se denomina atención específica al usuario y se considera el componente esencial para comprender el mensaje de la otra persona y se observa la relación fuerte entre el trabajador y usuario.

Para Salazar y Cabrera (2016) la seguridad se basa en la comprensión de los trabajadores de los servicios ofrecidos, su nivel de educación y su capacidad para demostrar confianza al usuario influye para que se sientan que están en

buenas manos. De igual manera Anwar y Abdullah (2021) refieren que se vincula con el nivel de conocimiento que posee la organización sobre el servicio que brinda, así como la gestión efectiva del conocimiento en áreas específicas. Asimismo, Castellano et al. (2019) manifiestan que la seguridad está correlacionada con el nivel de conocimiento y trato que muestran los empleados al usuario. Es la capacidad de los trabajadores para establecer una asistencia segura y digna de confianza. Sobre la base de las pruebas aportadas anteriormente, es posible afirmar que la seguridad está directamente relacionada con las capacidades cognitivas y las cortesías que los empleados de la entidad utilizan para prestar un gran servicio a los usuarios. Por lo tanto, para fomentar la confianza y seguridad en los trámites que se realizan o que los usuarios requieren dentro del entorno organizacional, es necesario hacer énfasis en la actitud y disposición del personal de la organización para atender a los usuarios.

Según Salazar y Cabrera (2016), la dimensión capacidad de respuesta se describe como el talento para atender rápida y eficazmente a los usuarios y responder a sus necesidades e intereses. Esto sugiere que lo importante es la capacidad de la organización para satisfacer rápidamente las expectativas de los usuarios. Además, refleja el nivel de preparación que tiene un individuo para una tarea y está relacionado con los conocimientos y habilidades que ha adquirido. Para Demuner et al. (2018). Cuando se comete un error, esto significa que, en algunas circunstancias, la falta de reacción puede tener un efecto perjudicial tanto para la institución como para el usuario. Se debe tener cuidado y precaución después de cometer un error para evitar cometer otro. El establecimiento debe preparar a su personal para que pueda reaccionar con rapidez y firmeza cuando el usuario lo requiera.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, la cual busca alcanzar un entendimiento más profundo al comprender los elementos esenciales de los fenómenos, los hechos observables y las relaciones establecidas por los objetos o entidades involucradas, según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018). Asimismo, este tipo de investigación es fundamental, al proporcionar una base sólida para la investigación aplicada o tecnológica (Ñaupas et al., 2018). Con respecto al enfoque metodológico es una investigación cuantitativa, el cual se basa en recopilar y analizar datos con el fin de responder interrogantes de investigación y validar hipótesis a través de pruebas y análisis. Se basa en la cuantificación, el recuerdo y a menudo utiliza métodos estadísticos para identificar de forma precisa los patrones de comportamiento en una población. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Esto se debe a la necesidad de medir la relación entre variables utilizando cálculos estadísticos, que son posibles gracias a los números.

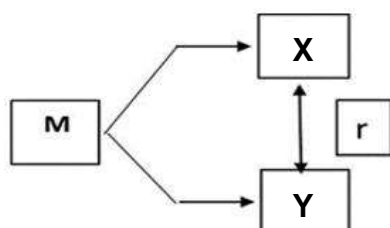
Asimismo, se basa en el paradigma positivista, fundamentado en la premisa de que el conocimiento científico debe poner énfasis en la predicción de los fenómenos y buscar el control de la naturaleza. Además, se requiere que este conocimiento se caracterice por brindar explicaciones causales de los fenómenos, siguiendo el modelo de las ciencias naturales exactas (Bernal, 2016).

3.1.2. Diseño de investigación

Para la investigación se establece el diseño no experimental, dado que no se realizaron manipulaciones intencionadas de las variables. En cambio, se observan los fenómenos tal como suceden en su entorno natural con el fin de analizarlos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Además, pertenece al tipo correlacional, el cual busca comprender la conexión entre dos variables en un campo determinado, esta correlación sirve para estudiar el comportamiento de la variable en conexión con otras variables relevantes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Asimismo, la investigación fue transversal, describe los estudios en los que

se recogen datos del objeto de estudio, como una población o una muestra, en un único momento concreto (Bernal, 2016).

En esta investigación se aplicó el método hipotético-deductivo, el cual implica avanzar desde una hipótesis hacia la deducción con el fin de evaluar la veracidad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos, basándose en el principio de falsación (Ñaupas et al., 2018).



Dónde:

M: Muestra de estudio.

X: Variable gestión de talento humano

Y: Variable calidad de servicio

r: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1 – Gestión del talento humano

Definición conceptual:

Según Ramírez et al. (2019) son actos que los individuos llevan a cabo a través de su experiencia en un campo concreto para apoyar procesos de crecimiento, proyección y para crear mejores circunstancias tanto para el individuo como para el grupo dentro de un entorno de la organización.

Definición operacional:

Esta variable tiene cuatro dimensiones: conocimiento, habilidades, motivación y actitud según Chiavenato (2009). Cabe destacar que cada dimensión contiene una serie de indicadores y se midió utilizando una escala de tipo Likert, de 22 ítems.

3.2.2. Variable 2 – Calidad de servicios

Definición conceptual:

Según Izquierdo (2021) la CS se forma en la mente de los usuarios o consumidores y se fundamenta en comprender las necesidades de los clientes, así como en

superar las expectativas o esperanzas que ellos tienen respecto a un servicio en particular. En esta lógica, cuando los usuarios experimentan servicios de alta calidad, experimentan una mayor satisfacción, lo que les genera un sentimiento de complacencia y los motiva a continuar interactuando con la entidad proveedora de servicios, ya sea realizando más acciones o llevando a cabo nuevas operaciones.

Definición operacional:

Los componentes que integran la CS son cinco: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta según Parasuraman et al. (1988). Para cuantificar cada dimensión se utilizará una escala tipo Likert de 25 ítems, cada uno de los cuales tiene una serie de indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se refiere al conjunto de todas las ocurrencias que cumplen con una secuencia de criterios, deben ser identificados por sus particularidades en términos de contenido, ubicación y tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por consiguiente, en esta investigación, la población estuvo compuesta por 345 empleados de una subgerencia municipal. Siendo en total 126 mujeres y 219 hombres. Además, de acuerdo con el régimen o tipo de contrato son 203 locadores, CAS con régimen 1057 son 76, con régimen 276 son 44 y en el régimen 728 son 22 trabajadores. En la subgerencia 39 pertenecen al área de educación, 262 al área de deporte, 8 al área de juventudes y 36 al área administrativa.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores del área específica del estudio.
- Trabajadores que consientan en participar en el estudio y laboren de 3 meses a más.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores con menos de 3 meses laborando en la institución.
- Trabajadores que están de permiso o de vacaciones durante la ejecución de la encuesta.

3.3.2. Muestra

Es una porción o fracción que representa una población, universo o colectivo en particular, con el propósito de investigar y analizar ciertas características

específicas de dicho conjunto (Ñaupas et al., 2018). Entonces, la muestra estuvo compuesta por 182 trabajadores de la subgerencia municipal.

3.3.3. Muestreo

Es el proceso mediante el cual se eligen y seleccionan las unidades individuales o elementos que formarán parte de la muestra en un estudio específico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Se aplicó el muestreo probabilístico estratificado, en este enfoque la población se divide en estratos o subgrupos homogéneos con respecto a ciertas características relevantes. Estos estratos se seleccionan de manera que representen adecuadamente la variabilidad presente en la población total (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis

Se refiere al elemento que será objeto de estudio en una investigación. Puede ser una persona, un grupo, una organización, un fenómeno, entre otros. La elección de la unidad de análisis depende de los objetivos de la investigación y de las variables que se deseen analizar. Para recoger y analizar los datos con eficacia, es crucial identificar con precisión la unidad de análisis. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para la investigación se consideró una subgerencia municipal de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Se contempló la utilización de una encuesta en este estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Según el autor, la encuesta se describe como una estrategia interrogativa empleada con el propósito de comprender la perspectiva o visión en relación a un tema o problema específico. Asimismo, se destaca su aplicación en poblaciones extensas, lo que permite obtener datos representativos y generar información cuantitativa sobre actitudes, creencias o comportamientos de los participantes.

3.4.2. Encuesta

Es el instrumento de recopilación de datos, consta de una serie de interrogantes relacionadas a las variables a medir. Asimismo, las variables se operacionalizan mediante preguntas específicas. El cuestionario proporciona una estructura y un formato estandarizado para recopilar información de los participantes y permite

obtener datos, según el tipo de preguntas formuladas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por cada variable se utilizó un cuestionario y se midió mediante el modelo más famoso en la categoría de escalas y fue el desarrollado por Likert (1932). Este método implica presentar una serie de afirmaciones o elementos relacionados con un objetivo específico, y luego el encuestado debe señalar su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada uno de ellos. El cuestionario que se utilizó para medir la GTH constó de 22 ítems, además se agruparon en 4 dimensiones con cinco alternativas de respuesta 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre, 5=siempre, mientras que el cuestionario utilizado para evaluar la CS constó de 25 ítems, que fueron agrupados en 5 dimensiones y la escala de respuestas utilizada también fue adaptada.

3.4.3. Validación

Describe el grado en que una herramienta de medición muestra totalmente y con precisión el dominio de contenido de una medición determinada. Es decir, la validez de una medición depende de lo bien que capte la idea o variable que se mide. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Con el fin de garantizar la validez de los instrumentos, se realizó un proceso de validación utilizando el juicio de expertos. En este proceso participaron dos expertos en el tema, ambos con grado de maestría y un experto temático con grado de doctor, todos con experiencia en investigación. Los criterios utilizados para la validación fueron la claridad, coherencia y relevancia de los instrumentos. Para llevar a cabo la validación, se obtuvo una matriz de validación que evaluó la correspondencia entre las variables, dimensiones, indicadores, cuestionarios y opciones de respuesta. Los expertos encargados de la validación del instrumento evaluaron su contenido y características, llegando a la conclusión de que el instrumento era válido. Emitieron un veredicto positivo en cuanto a la validez de este, lo que indica que consideraron que el instrumento era adecuado para medir las variables y recopilar la información necesaria para la investigación.

3.4.4. Confiabilidad

Se refiere a la coherencia y fiabilidad con que un instrumento genera datos en toda la población investigada. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Mediante la medición del coeficiente Alfa de Cronbach, se evaluó la confiabilidad de cada instrumento de la investigación, la puntuación de fiabilidad es el porcentaje de

confianza de los resultados de una prueba. Según (Ruiz, 2013) establece que el valor obtenido después de aplicar el instrumento en la prueba piloto debe estar en el rango de 0 a 1. Los valores muy próximos a 1 muestran que el instrumento tiene resultados sólidos y coherentes. En cambio, cuando el instrumento examinado presenta variabilidad en sus componentes y el valor es inferior a 0,8 puede producir resultados erróneos.

En esta investigación se realizó una prueba piloto para evaluar el nivel de confiabilidad del instrumento. Esta prueba se aplicó de manera aleatoria en una muestra de la población que cumplió con los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el diseño del estudio. El propósito principal de la prueba piloto fue evaluar los aspectos técnicos del instrumento, identificar posibles mejoras y corregir cualquier deficiencia encontrada durante el proceso. Se aplicó un cuestionario por cada variable, en el caso de la GTH tuvo 22 afirmaciones y la CS 25 afirmaciones, participaron 25 trabajadores de la subgerencia. Los resultados fueron 0,874 y 0,888 para cada prueba y se determinó que tenían una confiabilidad muy buena.

3.5. Procedimiento

En primer lugar, se definió la muestra de estudio, la cual consistió en los empleados de la subgerencia municipal. Luego, se procedió a la elaboración de los instrumentos, los cuales fueron diseñados para medir las variables de investigación a través de la formulación de ítems. Estos instrumentos fueron validados mediante la evaluación de expertos, luego de realizar una prueba piloto. Se obtuvo el permiso correspondiente de la gerencia a cargo de la subgerencia para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos. Posteriormente, se informó a los trabajadores sobre el propósito del estudio y, previa obtención de su consentimiento, se recolectaron los datos utilizando un formulario en Google. Finalmente, los datos obtenidos fueron organizados y procesados para su posterior análisis, en base a los objetivos establecidos.

3.6. Método de análisis de datos

Se procedió a cuantificar y organizar los datos en el programa Excel. Posteriormente, la base de datos se procesó en el programa estadístico SPSS versión 26.0, lo cual obtuvo resultados que fueron presentados en tablas

pertinentes para las conclusiones de la investigación. En cuanto al análisis descriptivo, se logró identificar el comportamiento de las dimensiones mediante la presentación de frecuencias y porcentajes. Estos resultados se organizaron en tablas de manera ordenada para facilitar la comprensión de la información.

Asimismo, se realizó el análisis inferencial utilizando la prueba de Rho de Spearman, es importante destacar que, según Akoglu (2018) el coeficiente de correlación Rho de Spearman es una herramienta que permite determinar el grado de correlación entre las variables. Además, se consideró la valoración del coeficiente estandarizado de correlaciones junto con su significado para realizar una correcta interpretación y contrastación de los resultados. Asimismo, los coeficientes de correlación entre 0.1 y -0.1 se consideran despreciable, mientras que los valores entre 0.2 y -0.2 indican una correlación débil, además entre 0.3 y -0.3 es moderado. Por otro lado, los valores entre 0.4 y 0.6 se consideran una correlación fuerte, seguido de los valores del 0.7 y 0.9 señala una correlación muy fuerte y finalmente, una correlación perfecta se representa mediante valores de +1 a -1.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó respetando las normas y técnicas más recientes de las directrices de publicación de la APA en su séptima edición. Para garantizar el respeto de la propiedad intelectual se atribuyó correctamente al autor, referenciando los datos y evitando el plagio teniendo en cuenta las normas y reglamentos de la Universidad Cesar Vallejo. Además, el código ético regula la ejecución de normas éticas, como en el caso de este estudio (Palencia y Ben, 2013). Por lo tanto, de acuerdo con las funciones del primer principio, la autonomía, se comunicó a los participantes del objeto del estudio y se les invitó a participar a través del consentimiento informado; de lo contrario, podrían negarse a participar en la recopilación de datos. Dado que la información recopilada se utilizó exclusivamente para el esfuerzo del estudio, los principios de beneficencia y no maleficencia también garantizan que la participación de los colaboradores será satisfactoria. Por último, la justicia, fue el análisis de los resultados que se hizo de forma transparente para garantizar la imparcialidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1 Datos generales

Tabla 1

Género de los elementos muestrales

Género	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	87	47.8
Hombre	95	52.2
Total	182	100.0

En el presente trabajo de investigación el porcentaje de mujeres encuestadas tuvo una representación del 48.2%, mientras que el porcentaje de hombres encuestados tuvo mayor representación con 52.2 %.

Tabla 2

Área de la subgerencia municipal

Área	Frecuencia	Porcentaje
Educación	21	11.5
Deporte	138	75.8
Juventud	4	2.2
Administración	19	10.4
Total	182	100.0

Del total de los encuestados en la investigación realizada en una subgerencia municipal de Lima, la cantidad de participantes del área de educación representa un total de 11.5 %, mientras que el número de personas que participaron del área de deporte representa el 75.8%, del área de juventud representan el 2.2 % y por último el número de personas que participaron del área de administración representa el 10.4%.

Tabla 3*Grupo de edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 20 años	2	1.1
21 a 30 años	46	25.3
31 a 40 años	62	34.1
41 a 50 años	53	29.1
Más de 50 años	19	10.4
Total	182	100.0

Se observa en el trabajo de investigación que el grupo de edad entre 18 a 20 años representa el 1.1%, mientras que el grupo de edad de 21 a 30 años representa el 25.3%, seguidamente del grupo de edad de 31 a 40 años que representa la mayor cantidad de encuestados con 34.1%, luego el grupo de edad de 41 a 50 años representa el 29.1% y por último los encuestados con más de 50 años representan el 10.4%.

Tabla 4*Rango de tiempo de experiencia laboral en general*

Experiencia laboral	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 6 meses	5	2.7
6 a 12 meses	15	8.2
1 a 2 años	15	8.2
3 a 5 años	19	10.4
Más de 5 años	128	70.3
Total	182	100.0

Con respecto al rango de tiempo de experiencia laboral en general de los encuestados se muestra que con menos de 6 meses se tiene el 2.7%, seguido del rango entre 6 a 12 meses con 8.2%, asimismo, en el rango 1 a 2 años se tiene el 8.2%; mientras que de 3 a 5 años se tiene al 10.4% y la mayoría de los encuestados fueron del rango más de 5 años con 70.3%.

Tabla 5*Tiempo de servicio en la entidad*

Servicio en la entidad	Frecuencia	Porcentaje
3 a 5 meses	63	34.6
6 a 12 meses	12	6.6
1 a 2 años	19	10.4
3 a 4 años	27	14.8
Más de 5 años	61	33.5
Total	182	100.0

En cuanto al tiempo de servicio en la entidad se observa que el número de encuestados de 3 a 5 meses representa el 34.6% siendo el porcentaje más alto; mientras que de 6 a 12 meses representa el 6.6%; en tanto que de 1 a 2 años representa el 10.4%; seguido de 3 a 4 años con 14.8% y con más de 5 años representa el 33.5%.

4.1.2 Resultados descriptivos de la Gestión del talento humano y sus dimensiones

Tabla 6*Distribución de frecuencias de la variable Gestión del talento humano*

Variable	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Gestión del talento humano	Deficiente	22-50	94	51.6
	Regular	51-80	66	36.3
	Eficiente	81-110	22	12.1
	Total		182	100.0

En el análisis de la tabla 6, se muestra que mientras el 12.1% de los encuestados manifiesta que la GTH es eficiente, sólo el 36.3% de los encuestados afirma que evoluciona de manera regular, mientras que el 51.6% considera que es de nivel deficiente. Con estos datos, podemos confirmar que la percepción de los encuestados sobre la GTH tiene una tendencia negativa.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión del talento humano

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento	Deficiente	5-11	94	51.6
	Regular	12-18	73	40.1
	Eficiente	19-25	15	8.2
Habilidades	Deficiente	7-15	87	47.8
	Regular	16-25	82	45.1
	Eficiente	26-35	13	7.1
Motivación	Deficiente	6-13	85	46.7
	Regular	14-21	75	41.2
	Eficiente	22-30	22	12.1
Actitud	Deficiente	4-8	82	45.1
	Regular	9-14	82	45.1
	Eficiente	15-20	18	9.9

De los datos descritos en la tabla 7 concerniente a la dimensión conocimiento de la GTH el 51.6% considera que el nivel es deficiente, el 40.1% de los encuestados indica que el nivel es regular; mientras que solo el 8.2% precisa que el nivel es eficiente. En tal sentido se puede afirmar que existe una percepción negativa. En cuanto a la dimensión habilidades, el 47.8% percibe que el nivel de las habilidades es de nivel deficiente, el 45.1% refiere a que el nivel es regular y el 7.1% manifiesta que el nivel es eficiente. Por lo tanto, se puede considerar que esta dimensión tienen una percepción negativa para los encuestados. Con respecto a la dimensión motivación se tiene que el 46.7% indica que es deficiente, mientras que el 41.2% precisa que es regular y el 12.1% refiere que es eficiente. En relación con el resultado de la dimensión se puede afirmar que existe una tendencia negativa. A cerca de la dimensión actitud se muestra que el 45.1% considera que el nivel de la actitud es deficiente, el 45.1% refiere que el nivel es regular y solo el 9.9% percibe que es eficiente. Por consiguiente, se podría afirmar que la tendencia de percepción es negativa respecto a la dimensión mencionada.

4.1.3 Resultados descriptivos de la calidad del servicio y sus dimensiones

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio

Variable	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Bajo	25-57	95	52.2
	Medio	58-91	63	34.6
	Alto	92-125	24	13.2
	Total		182	100.0

Como se observa en la tabla 8, se muestra que 52.2% de los encuestados refieren que la CS es de nivel bajo, el 34.6% refiere que la CS es de nivel medio; mientras que la minoría de los encuestados, es decir el 13.2% considera que el nivel es alto. Con estos resultados se demuestra que los trabajadores tienen una tendencia negativa sobre el servicio que brindan a los usuarios de la subgerencia municipal.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Elementos tangibles	Bajo	5-11	80	44.0
	Medio	12-18	78	42.7
	Alto	19-25	24	13.3
Fiabilidad	Bajo	6-13	95	52.0
	Medio	14-21	58	32.0
	Alto	22-30	29	16.0
Empatía	Bajo	5-11	95	52.0
	Medio	12-18	61	33.3
	Alto	19-25	27	14.7
Seguridad	Bajo	4-8	95	52.0
	Medio	9-14	63	34.7
	Alto	15-20	24	13.3
Capacidad de respuesta	Bajo	5-11	112	61.5
	Medio	12-18	46	25.3
	Alto	19-25	24	13.2

Según lo apreciado en la tabla 9, la dimensión elementos tangibles de CS el 44.0% de los encuestados indica que el nivel es bajo, en tanto que el 42.7% manifiesta que es medio y el 13.3% señala que es alto. En ese sentido es posible afirmar que los encuestados tienen una percepción negativa. Con respecto a la dimensión fiabilidad se tiene que el 32.0% de los encuestados refiere a que tiene un nivel medio; mientras que el 52.0% señala que el nivel es bajo. Por lo tanto, existe una tendencia negativa. En cuanto a la dimensión empatía el 52.0% de los encuestados refieren a que el nivel es bajo, el 33.3% refiere que el nivel es medio. Por consiguiente, en la dimensión seguridad de la CS el 52.0% de los encuestados refieren que el nivel es bajo, el 34.7% refiere que el nivel es medio, y el 13.3% señala que el nivel es alto. Del mismo modo la dimensión capacidad de respuesta según los encuestados el 13.2% refieren que el nivel es alto, el 25.3% manifiesta que es de nivel medio y el 61.5% mencionan que el nivel es bajo.

4.2 Resultados inferenciales

Objetivo General

Demostrar la relación entre la GTH y CS en una subgerencia municipal. Lima, 2023

Para lograr el objetivo general se formularon las siguientes hipótesis:

H0: GTH y CS son variables independientes

H1: GTH y CS son variables correlacionadas

Tabla 10

Correlación entre la Gestión del talento humano y calidad de servicio

		Calidad de servicio
GTH	Coefficiente de correlación	.790**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	182

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

De la información presentada, se muestra que se obtuvo el valor de significancia es 0.000 (p-valor < 0.05) lo que señala la existencia de una relación entre las variables para lo cual se rechaza la hipótesis nula. De igual forma el valor

de correlación Rho de Spearman es de 0.790, entonces se afirma que existe una relación positiva y alta con respecto GTH y la CS.

Objetivos Específicos

Primer objetivo específico

Demostrar la relación entre la GTH y los elementos tangibles en una subgerencia municipal

Para lograr el objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis:

H0: GTH y la dimensión elementos tangibles son independientes

H1: GTH y la dimensión elementos tangibles presenta una correlación

Tabla 11

Correlación entre la Gestión del talento humano y elementos tangibles

		Elementos tangibles
GTH	Coefficiente de correlación	.720**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	182

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Dado el resultado de la tabla 11, se demuestra que el valor de significancia es de 0.000 (p -valor < 0.05) lo que indica que existe una relación entre las variables; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.720, entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y alta con respecto GTH y los elementos tangibles de la CS, en una subgerencia municipal. Lima, 2023.

Segundo objetivo específico

Demostrar la relación entre la GTH y la fiabilidad en una subgerencia municipal

Para lograr el objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis:

H0: GTH y la dimensión fiabilidad son independientes

H1: GTH y la dimensión la fiabilidad presenta una correlación

Tabla 12*Correlación entre la Gestión del talento humano y fiabilidad*

		Fiabilidad
GTH	Coeficiente de correlación	.791**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	182

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

Dado el resultado de la tabla 12, se demuestra que el valor de significancia es 0.000 (p -valor < 0.05) lo que indica que existe una relación entre las variables; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.791, entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y alta con respecto a la GTH y la fiabilidad de la CS, en una subgerencia municipal. Lima, 2023.

Tercer objetivo específico

Demostrar la relación entre la GTH y la empatía en una subgerencia municipal

Para lograr el objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis:

H0: GTH y la dimensión empatía son independientes

H1: GTH y la dimensión la empatía presenta una correlación

Tabla 13*Correlación entre la Gestión del talento humano y empatía*

		Empatía
GTH	Coeficiente de correlación	.784**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	182

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

Dado el resultado de la tabla 13, se demuestra que el valor de significancia es 0.000 (p -valor < 0.05) lo que indica que existe una relación entre las variables;

por lo cual, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.784, entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y alta con respecto GTH y la empatía de la CS, en una subgerencia municipal. Lima, 2023.

Cuarto objetivo específico

Demostrar la relación entre la GTH y la seguridad en una subgerencia municipal

Para lograr el objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis:

H0: GTH y la dimensión seguridad son independientes

H1: GTH y la dimensión la seguridad presenta una correlación

Tabla 14

Correlación entre la Gestión del talento humano y seguridad

		Seguridad
GTH	Coeficiente de correlación	.788**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	182

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

Dado el resultado de la tabla 14, se demuestra que el valor de significancia es 0.000 (p-valor < 0.002) lo que indica que existe una relación entre las variables; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.788, entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y alta con respecto GTH y la seguridad de la CS, en una subgerencia municipal. Lima, 2023.

Quinto objetivo específico

Demostrar la relación entre la GTH y la capacidad de respuesta en una subgerencia municipal

Para lograr el objetivo específico se formularon las siguientes hipótesis:

H0: GTH y la dimensión capacidad de respuesta son independientes

H1: GTH y la dimensión la capacidad de respuesta presenta una correlación

Tabla 15*Correlación entre la Gestión del talento humano y capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta
GTH	Coeficiente de correlación	.811**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	182

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

Dado el resultado de la tabla 15, se demuestra que el valor de significancia es 0.000 (p -valor < 0.05) lo que indica que existe una relación entre las variables; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.811, entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y alta con respecto GTH y la capacidad de respuesta de la CS, en una subgerencia municipal. Lima, 2023.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados encontrados, el manejo de la GTH fue considerado deficiente por el 51.6% de los participantes, mientras que la CS obtuvo una calificación baja en un 52.2%. Además, se encontró una correlación fuerte entre las variables, con un coeficiente Rho de 0.790 y un valor de significancia (p -valor < .000) es inferior a 0,01. Por lo tanto, se confirma la hipótesis alternativa que indica la existencia de una relación entre la GTH y la CS en la subgerencia municipal.

En el análisis del objetivo general de la investigación se demuestra cómo afecta la GTH a la CS en una subgerencia municipal. En relación a este resultado se coincide con la investigación de Sibonde y Dassah (2021) teniendo en cuenta que la correlación de Rho Spearman y las probabilidades significativas de asociación mostraron conexión fuerte sustancial entre la CS y la motivación del personal ($r = 0.860$; $p < 0,0000$). Esto indica que la CS muestra una correlación fuerte, lo que sugiere que ambas variables estudiadas exhiben comportamientos positivos al interactuar entre sí. Por lo que para prestar y mejorar la CS al público, es necesario que los empleados adquieran conocimientos y se especialicen. Asimismo, los resultados coinciden con López (2018) puesto que, después de analizar mediante el coeficiente de Spearman, se encontró un valor de 0,969 que indica una relación positiva muy significativa entre la GTH y la CS públicos proporcionados por el municipio. Esto sugiere que existe una relación estrecha y altamente positiva entre la forma en que se administra la GTH y la CS públicos ofrecidos.

Por otro lado, Enshaei et al. (2020) concluyó con la existencia de una correlación moderada de 0.510 entre la CS y los factores sociales. De igual manera Galeano (2019) en su estudio sobre la correspondencia de la GTH y CS al ciudadano se reveló una correlación moderada significada de 0,620 entre las variables. En cuanto a Vasquez (2023) concluyó que existe una correlación baja positiva con un coeficiente de 0.333 entre la GTH y el servicio prestado. Asimismo Sierra et al. (2018) concluyó que la CS no está a la altura de las perspectivas de los usuarios, lo cual coincide con la investigación.

En cuanto a Chiavenato (2020) describe la GTH como un conjunto de prácticas y políticas indispensables para guiar u orientar sobre los puestos directivos relacionados a las personas o los recursos, incluida la selección,

evaluación del rendimiento y formación. Asimismo, podemos decir que la GTH se ha convertido en una de las herramientas más cruciales y esenciales. Por ello, podemos mejorar tanto la eficacia de los diversos procesos operativos de la organización como el nivel de CS de los empleados al usuario. Por lo mencionado en una institución pública o privada, la gestión del personal es fundamental, puesto que muchos especialistas coinciden en que, para brindar una atención de calidad, se requiere contar con personal preparado.

Con respecto al primer objetivo; se demuestra cómo se relacionan los elementos tangibles con la GTH en una subgerencia municipal, obteniendo que el nivel de significancia ($p\text{-valor} < .000$) es inferior a 0,05, lo que demuestra la existencia de una correlación entre las variables. Además, el valor de correlación Rho de Spearman es 0.720, lo que confirma que existe una relación fuerte entre las variables. Respecto a los resultados del estudio indican que 44.4% y 42.7% de los encuestados refieren un nivel bajo y medio en el manejo de los aspectos de esta dimensión. Por lo mencionado se acepta la hipótesis alterna, según la cual existe una conexión entre la GTH y los elementos tangibles. Asimismo, el personal refiere que los equipos tecnológicos no son actuales y se descomponen con frecuencia mientras trabajan, además de la vestimenta institucional que deben usar para prestar el servicio es de la gestión anterior.

Asimismo, los hallazgos son comparables a los de Osorio y Zaravia (2017) en su investigación fundamentaron una conexión entre la GTH y los elementos tangibles de la CS Con un coeficiente $r=0.455$, esta relación puede interpretarse como moderadamente positiva, lo que respalda la hipótesis alternativa. Además, subrayan la importancia significativa de contar con instalaciones físicas y equipos modernos para lograr una alta calidad en el desempeño laboral. En consecuencia, esto demuestra que es esencial contar con una infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad. Asimismo, Kharroub y Mansour (2019) Con respecto a la CS en el campo "tangibles" tienen la puntuación más alta, con un valor medio de 65,8%. Por ello recibe una valoración global moderada. Además, Duran (2023) obtuvo como resultado entre la GTH y los elementos tangibles el coeficiente de Rho de Spearman con 0.570 por lo que existe una correlación moderada. En cuanto a Arciniegas y Mejías (2017) los elementos tangibles, se determinan por la apariencia externa de la organización, los equipos, materiales, personal preparado además de

una presentación adecuada. El usuario percibe una atención de calidad si estos recursos están en buenas condiciones y si el personal está capacitado.

En cuanto al segundo objetivo; se demuestra cómo se relacionan la fiabilidad con la GTH en una subgerencia municipal, obteniendo que el nivel de significancia (p -valor $<.000$) es inferior a 0.05, lo que demuestra la existencia de una correlación entre las variables. Además, el valor de correlación Rho de Spearman es 0.791, lo que confirma que existe una relación fuerte. En cuanto a la fiabilidad de la CS el 52% refiere que el nivel es bajo y el 32% es medio, mientras que el 16% afirmó que el nivel es bueno. Por lo mencionado se acepta la hipótesis alterna, según la cual existe una conexión entre la GTH y la fiabilidad. Se demuestra que no se presta un servicio fiable y cuidadoso, teniendo errores.

Los resultados obtenidos coinciden con la investigación de Osorio y Zaravia (2017) debido a que llegaron a la conclusión de que existe una relación entre la GTH y la confiabilidad del personal de la gerencia. De con el coeficiente $r=0.455$ se interpretó como una correlación positiva media. Este resultado respalda la importancia de contar con una gestión efectiva de la GTH y una alta confiabilidad, ya que, para abordar problemas, es esencial ofrecer soluciones de manera fiable, cuidadosa y segura, evitando errores en el proceso. Por otro lado, el resultado obtenido es opuesto al estudio de Castillo et al. (2020) puesto que se presentan las atribuciones que los ciudadanos perciben en relación con la CS brindado por la municipalidad en relación a la dimensión de confiabilidad de manera general el 53.1% está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Este resultado demuestra la importancia de contar con una adecuada GTH y la confiabilidad del personal. Esto es fundamental para abordar problemas y brindar soluciones de manera confiable, cuidadosa y segura, minimizando la posibilidad de errores en el proceso.

Para Kharroub y Mansour (2019) en general, el ámbito de la fiabilidad se clasifica en un grado "Moderado" dentro de la CS. Para Arciniegas y Mejías (2017) la confiabilidad impacta en el usuario que recibe un servicio de calidad acorde a lo esperado. Asimismo, Salazar y Cabrera (2016) refieren que la fiabilidad es la capacidad de una organización para brindar un servicio de forma idónea. Con esto queremos decir que la fiabilidad permite que el usuario perciba que el servicio se está dando de manera adecuada y acorde al tiempo establecido para ello, según la explicación antes mencionada.

En relación con el tercer objetivo; se demuestra cómo se relacionan la empatía con la GTH en una subgerencia municipal, obteniendo que el nivel de significancia ($p\text{-valor} < .000$) es inferior a 0.05, lo que demuestra la existencia de una correlación entre las variables. Además, el valor de correlación Rho de Spearman es 0.784 lo que confirma que existe una relación moderada. En cuanto a la empatía de la CS, se resalta que el 52% señalan que el nivel es bajo, seguido del 33.3% nivel medio y solo el 14.7% refiere que es bueno. Por lo mencionado se acepta la hipótesis alterna, según la cual existe una conexión entre la GTH y la fiabilidad. Por lo mencionado la atención al usuario en ocasiones no es cordial, además no escuchan de manera activa al usuario y tampoco se percibe la satisfacción del usuario en cada servicio brindado.

Por los resultados obtenidos en esta dimensión se coincide a través de la perspectiva del usuario a través de la investigación de Vasquez (2023) en su estudio el 41% de los encuestados indicaron que no creían que el personal de la oficina de OMAPED mostrará empatía a un nivel acorde con la opción "eficiente". Esto sugiere que, debido al estrés y a una comunicación deficiente, es posible que los empleados no demuestran toda su capacidad de empatía. Con respecto a la investigación se aborda una diferencia de resultados, debido a que la percepción de este estudio fue de los usuarios. En cuanto a Duran (2023) en su estudio la GTH y empatía permitió demostrar a través del coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.73, que existe una correlación positiva alta. Debido a que los colaboradores prestan una atención individualizada a sus pacientes. Por otro lado, Castillo et al. (2020) en su estudio refiere a la dimensión Empatía, el 48,1% de los ciudadanos se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con la atención que brindan los trabajadores municipales.

Según Castellano et al. (2019) la empatía es una de las características que permite identificar y definir la calidad de la atención, y se considera una oportunidad para que los trabajadores muestran un comportamiento empático al tratar a los usuarios con cortesía y respeto. La atención individualizada, las horas de servicio, los mejores intereses y las necesidades particulares son factores que afectan a la empatía. Para Arciniegas y Mejías (2017) es la capacidad de comprender el punto de vista del usuario. La empatía permite a la persona que gestiona la atención del usuario esforzarse por comprender sus pensamientos y responder a sus peticiones.

Asimismo, es necesaria la confraternización entre todos los miembros del personal y el autoanálisis, ya que una buena comunicación no siempre demuestra la mejor empatía.

Con respecto al cuarto objetivo; se demuestra cómo se relacionan la seguridad con la GTH en una subgerencia municipal, obteniendo que el nivel de significancia ($p\text{-valor} < .000$) es inferior a 0.05, lo que demuestra la existencia de una correlación fuerte entre las variables. Además, el valor de correlación Rho de Spearman es 0.788, lo que confirma que existe una relación fuerte. Por lo mencionado se acepta la hipótesis alterna, según la cual existe una conexión entre la GTH y la fiabilidad. En cuanto a la seguridad de la CS se obtuvo que el 52% de los encuestados refirió que el nivel es bajo, seguido del 34.7% señalaron que el nivel es medio y el 13.3% refiere que el nivel es alto, debido a que las condiciones en que se brinda el servicio no son adecuadas además deberían implementar acciones para la mejora continua del servicio.

Se coincide con la investigación de Duran (2023) en la cual la GTH y la dimensión seguridad demostró a través del coeficiente de Rho de Spearman una correlación fuerte con un valor de 0.73. Asimismo, refiere que los conocimientos, la atención y la habilidad para transmitir confianza son relevantes para demostrar seguridad en el servicio que se brinda. Por el contrario, Osorio y Zaravia (2017) demostraron que la relación que existe entre la GTH y la seguridad tienen una correlación débil con un coeficiente de $r = 0,392$ por lo tanto es aceptable la hipótesis alterna. También refirieron que siempre que exista una GTH la seguridad será totalmente confiable ya que para dar una respuesta se encontrará al personal adecuado y competente.

En cuanto a Castellano et al. (2019) refieren que la seguridad se relaciona con el conocimiento y amabilidad, ya que ello se demuestra al atender al usuario, brindando confianza y seguridad en los procesos que realizan o requieren de la organización. De igual manera Salazar y Cabrera (2016) manifiestan que la seguridad se fundamenta en la comprensión de los trabajadores de los servicios ofrecidos. La confianza influye, lo que hace que los usuarios sientan que están en buenas manos. Según Duque (2005) La seguridad es el sentimiento que experimenta un cliente después de confiar a una empresa sus dificultades y creer que serán tratadas de la mejor manera posible. Esto implica que, para proporcionar

al cliente una mayor facilidad, no sólo es crucial proteger los intereses del cliente, sino que la organización también debe mostrar su preocupación al respecto.

Finalmente, en el quinto objetivo; se demuestra cómo se relacionan la capacidad de respuesta con la GTH en una subgerencia municipal, obteniendo que el nivel de significancia ($p\text{-valor} < .000$) es inferior a 0.05, lo que demuestra la existencia de una correlación entre las variables. Además, el valor de correlación Rho de Spearman es 0.811, lo que confirma que existe una relación fuerte. Por lo mencionado se acepta la hipótesis alterna, según la cual existe una conexión entre la GTH y la fiabilidad. En cuanto a la capacidad de respuesta de la CS, el 61.5% refieren que el nivel es bajo, el 25.3% que el nivel es medio y el 13.2% el nivel es eficiente. No transmiten suficiente confianza, no brindan una atención detallada y no lo hacen en el menor tiempo posible por ello no puede percibirse la conformidad del usuario.

Los resultados obtenidos coinciden con Castillo et al. (2020) en su estudio refiere a la dimensión capacidad de respuesta, el 53% de los encuestados percibe una deficiencia en la habilidad de los trabajadores para resolver reclamos. El 46% considera que existe disponibilidad de respuesta, mientras que el 43% opina que la comunicación es pertinente por parte de los empleados. Por otro lado, Osorio y Zaravia (2017) en su estudio los hallazgos mostraron que el coeficiente $r=0,395$, que puede leerse como una media positiva entre la GTH y CS. También podemos decir que existe una clara disponibilidad y disposición para atender al ciudadano y a la sociedad en general cuando existe una correlación tan fuerte entre la GTH y la capacidad de respuesta.

Asimismo, Salazar y Cabrera (2016) describen como la capacidad de atención rápida y eficaz a los usuarios además de responder a sus necesidades. Esto indica que es la capacidad de la organización para responder de manera oportuna las expectativas de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión

En la subgerencia municipal, se demostró que existe una correspondencia directa entre la GTH y la CS, con una significancia de p-valor =.000 y Rho= 0.790 teniendo una relación muy fuerte, podemos concluir que mientras más eficiente sea la GTH de la organización, se brindará una mejor CS brindada a los ciudadanos.

Segunda conclusión

En la subgerencia municipal, se demostró que existe una correspondencia directa entre la GTH y los elementos tangibles de la CS, con una significancia p-valor = .000 y Rho= 0.720 teniendo una relación muy fuerte, podemos concluir que los equipos, materiales y presentación del personal influye en el usuario, ya que percibe una atención de calidad si estos recursos están en buenas condiciones y si el personal tiene una adecuada presentación.

Tercera conclusión

En la subgerencia municipal, se demostró que existe una correspondencia directa entre la GTH y la fiabilidad de la CS, con una significancia p-valor =.000 y Rho= 0.791 teniendo una relación muy fuerte, podemos concluir que el servicio que se presta no es fiable y presenta errores.

Cuarta conclusión

En la subgerencia municipal, se demostró que existe una correspondencia directa entre la GTH y la empatía de la CS, con una significancia p-valor =.000 y Rho= 0.784 teniendo una relación muy fuerte, por ello, los trabajadores del municipio debían mejorar la relación con los usuarios a quienes se les brinda los servicios municipales.

Quinta conclusión

En la subgerencia municipal, se demostró que existe una correspondencia directa entre la GTH y la seguridad de la CS, con una significancia p-valor =.000 y Rho=

0.788 teniendo una relación muy fuerte, podemos concluir que las condiciones en que se brinda el servicio no son las adecuadas.

Sexta conclusión

En la subgerencia municipal, se demostró que existe una correspondencia directa entre la GTH y la capacidad de respuesta de la CS, con una significancia p-valor =.000 y Rho= 0.811 teniendo una relación muy fuerte, podemos decir que no existe una disponibilidad y disposición para atender al ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Se sugiere al subgerente municipal la elaboración de un plan de GTH para la mejorar la CS, por ello se debe incluir capacitaciones para el desarrollo del personal, evaluaciones de desempeño, reconocimientos y recompensas, promocionar un ambiente de trabajo positivo, trabajo en equipo y medición de la satisfacción del usuario. Para llevar a cabo estas acciones, sería recomendable un equipo especializado mediante alianzas con entidades privadas que puedan implementar las sugerencias, con el propósito de fortalecer el crecimiento y formación en el ámbito profesional del personal de la subgerencia, todo esto en línea con el cumplimiento del Manual de Organización y Funciones (MOF).

Segunda recomendación

Se sugiere al subgerente municipal realizar un diagnóstico exhaustivo de todos los ambientes y equipos que tiene la subgerencia para identificar las deficiencias que presentan y determinar las causas subyacentes, priorizando las necesidades en función a la gravedad enfocando los esfuerzos en resolver los problemas más urgentes. Por ello debe implementar plan de trabajo y cronograma para asegurar que el personal de mantenimiento de la subgerencia cumpla con lo programado.

Tercera recomendación

Se recomienda al subgerente municipal llevar a cabo un proceso de selección minucioso y riguroso para contratar personal altamente capacitado y comprometido. Este proceso debe incluir la evaluación de habilidades técnicas y competencias relacionadas con la confiabilidad, como la responsabilidad y la honestidad. Además, se sugiere proporcionar programas de capacitación que refuercen la ética laboral, la transparencia y la responsabilidad en la gestión de tareas y decisiones. Para ello, se propone aplicar una metodología de habilidades blandas, la cual requerirá un enfoque estructurado y planificado. Para llevar a cabo esta actividad de manera efectiva, se sugiere buscar la colaboración de expertos en el tema, lo que podría implicar establecer alianzas con profesionales especializados para maximizar los beneficios y mejorar la efectividad de estas habilidades en el entorno laboral.

Cuarta recomendación

Se sugiere al subgerente municipal implementar programas de capacitación para mejorar las habilidades sociales y empatía para todo el personal. Asimismo, fomentar una cultura de comunicación abierta y honesta en la organización. También reconocer y valorar públicamente el esfuerzo y dedicación del personal que muestra un trato humano hacia los ciudadanos. Estas sugerencias contribuirán a establecer una relación más estrecha y efectiva en la atención al ciudadano, lo que a su vez puede mejorar la CS y aumentar la satisfacción general de la comunidad con la gestión pública.

Quinta recomendación

Se sugiere al subgerente municipal establecer un proceso de selección minucioso y riguroso para contratar personal altamente calificado y comprometido. Además, de fomentar una comunicación clara, calmada y respetuosa entre los servidores públicos y los ciudadanos, basada en principios como la responsabilidad y honestidad. También es importante programar capacitaciones que refuercen la ética laboral, la transparencia y la responsabilidad en la gestión de tareas y decisiones. Al implementar estas recomendaciones, se logrará mejorar significativamente la seguridad en la interacción con el ciudadano, lo que contribuirá a fortalecer la confianza y la relación entre ambas partes.

Sexta recomendación

Se sugiere al subgerente implementar programas de formación en habilidades de comunicación efectiva y resolución de problemas para todo el personal. Además, se sugiere establecer sistemas de retroalimentación periódica del desempeño laboral. También es importante definir los tiempos de respuesta para las solicitudes y consultas de los ciudadanos. Fomentar una cultura organizacional enfocada en el servicio al usuario e incentivar a los empleados a ser proactivos y orientados a encontrar soluciones que mejoren la experiencia del ciudadano. Al seguir estas recomendaciones, se fortalecerá la capacidad de respuesta entre el servidor, lo que resultará en una experiencia más positiva y satisfactoria para los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Ahmad, M., Arias J., Seclén E., y Soto N. (2019). Calidad en las municipalidades del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14786>
- Álvarez-Risco, A. (2020). Justificación de la investigación. Universidad de Lima,. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish journal of emergency medicine*, 18(3), 91-93.. <http://doi: 10.1016/j.tjem.2018.08.001>.
- Ali, B., & Anwar, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21-30. https://doi.org/10.22161/ije_bm.5.2.3
- Anastacio, C., García, A., Mego, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 436-448. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>
- Anwar, G., y Abdullah, N. (2021). The impact of Human resource management practice on Organizational performance. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(1), 35-47. https://www.researchgate.net/publication/350489870_The_impact_of_Human_resource_management_practice_on_Organizational_performance
- Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios que presta la Universidad Militar de Granada a partir de la escala de Servqualing, con análisis factorial y regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=en.
- Banco Mundial (2021). *Proyecto de capital humano*. <https://www.bancomundial.org/es/publication/human-capital>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación. https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Cardona, D., Lamadrid, C., y Brito, C. (2018). The management and direction of human talent from the analysis on organizational climate and its dimensions a

- case study. *Aglala*, 9 (1), 154-176.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832764>
- Castellano, S., Peña, O., y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista venezolana de gerencia*, 24(86), 395-415.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I., y Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio. Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, 0(28), 49-59. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8612789>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.
- Chong, J., y Duan, X. (2022). Riding on the waves of the COVID-19 pandemic in re-thinking organizational design: a contingency-based approach. *Journal of Strategy and Management*, 15(4), 628-646. <http://dx.doi.org/10.1108/JSMA-07-2021-0142>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica – Reglamento Renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Correa, A., Benjumea, M., y Valencia, A. (2019). Knowledge management: An alternative to solve educational problems. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1-27. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-2.1>
- Cortés, N. (2023). *La Gestión del talento humano en el Perú 2022: ¿Cómo se enfrenta?*. <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/gestion-del-talento-humano/>
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
<https://doi.org/10.2307/1252296>

- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Demuner, M., Becerril, O., e Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53-2), 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Diario Gestión (2022). *Perú en el puesto 78 en el Ranking Mundial de Competitividad del Talento*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/peru-en-la-posicion-78-de-133-paises-en-el-ranking-mundial-de-competitividad-del-talento-noticia/>
- Durán, C (2023). *Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud. Ecuador* [Tesis de maestría Universidad Técnica de Ambato] <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37091>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Enshaei, H., Manzari Tavakoli, H., Salajegheh, S., Pourkiani, M., & Babaei, H. (2020). Presenting a model of the social factors effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran. *Agricultural marketing and commercialization Journal*, 4(1) 60-76. http://amc.iaau.ac.ir/article_674387.html
- Foro Económico Mundial (2019) *¿Cómo puede México repuntar en competitividad?* Deloitte. <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/como-mexico-puede-repuntar-en-competitividad.html>
- Galeano, C. (2019). *La Gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco*, 2019. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco] <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1959/GALEANO%20OCALIO%2c%20Constantino%20Vidal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Harsch, K., y Festing, M. (2020). Dynamic talent management capabilities and organizational agility—A qualitative exploration. *Human Resource Management*, 59(1), 43-61. <https://doi.org/10.1002/hrm.21972>
- Hernández-Sampieri, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill.
- Idrovo-Toala, R., Allauca-Amaguaya, M., y Chang-Camacho, L. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. Parámetro de la gestión pública. *Polo del Conocimiento*, 5(10), 118–133. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1792>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3799186-produccion-y-empleo-informal-en-el-peru-cuenta-satelite-de-la-economia-informal-2007-2021>
- Inga-Berrospi, F., y Rodríguez, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 312-318. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kalinina, O., y Valebnikova, O. (2018). La gestión del capital humano como tecnologías de innovación para la organización municipal. *Springer International Publishing AG*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-70987-1_139
- Khalil, M. y Muneenam, U. (2021). Prácticas de gestión de calidad total y desempeño verde corporativo: ¿importa la cultura organizacional?. *Sostenibilidad*, 13 (19), 1-27. <https://doi.org/10.3390/su131911021>
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics* (18), 396-401. <http://dx.doi.org/10.37394/23207.2021.18.4>
- Kharroub, A., y Mansour, M. (2019). The impact of strategic planning in Palestinian municipalities on the quality of the service provided to its citizens. *International Business Research* 12(5) 69- 85. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>

- Korherr, P., y Kanbach, D. (2023). Human-related capabilities in big data analytics: a taxonomy of human factors with impact on firm performance. *Review of Managerial Science*, 17(6), 1943-1970. <https://doi.org/10.1007/s11846-021-00506-4>
- Likert, R. (1932). A technique for measurement attitudes. *Archives of Psychology*.
- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balances*, 6(7), 12-17. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. McGraw-Hill.
- Maxwell, J. (2016). *Desarrolle el líder que está en usted*. Editorial San Pablo.
- Meyers, M. (2020). The neglected role of talent proactivity: Integrating proactive behavior into talent-management theorizing. *Human Resource Management Review*, 30(2), 100703. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/j.hrmr.2019.100703>
- Myeda, N., Chua, S., & Aqillah, N. (2023). Adopting quality management (QM) principles in managing facilities management service delivery. *International Journal of Quality & Reliability Management*. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-08-2022-0253>
- Mokkink, L., Boers, M., Van Der Vleuten, C., Bouter, L. M., Alonso, J., Patrick, D., y Terwee, C. (2020). COSMIN Risk of Bias tool to assess the quality of studies on reliability or measurement error of outcome measurement instruments: a Delphi study. *BMC medical research methodology*, 20, 1-13. <https://doi.org/10.1186/s12874-020-01179-5>
- Montes, J., Ochoa, S., y Rojas, T. (2018). Percepción de habilidad, reto y relevancia como predictores de compromiso cognitivo y afectivo en estudiantes de secundaria. *Universitas Psychologica*, 17(5), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/647/64757336014/64757336014.pdf>
- Moreno, F. (2018). Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/4534>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa–Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U; 2018.
- Osorio, Y., y Zaravia, F. (2017) Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial – Gobierno Regional de Huancavelica – 2016 [Tesis de pregrado. Universidad Peruana los Andes]
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/216/T037_40662715_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oztemel, E., & Gursev, S. (2020). Literature review of Industry 4.0 and related technologies. *Journal of intelligent manufacturing*, 31, 127-182.
<https://doi.org/10.1007/s10845-018-1433-8>
- Palencia, M., y Ben, V. (2013). Ética en la investigación psicológica: una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia1. *Revista de Psicología*, 9(17), 53-65. <https://erevistas.uca.edu.ar/index.php/RPSI/article/view/2361>
- Parasuraman A., Zeithami, V., y Berry., L. (1988). SERVQUAL: A Múltiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of (Service Quality). *Journal of Retailing*, Vol 64(1), 12-40.
https://www.academia.edu/35712892/SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Peña, H., y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Robbins S. y Coulter, M. (2010). Administración. Pearson Educación.
- Ruiz, C. (2013). Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa (DANAGA).
https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf
- Ruvalcaba, E. (2018). La Adopción del Gobierno Abierto como Política Pública en Gobiernos Locales. España [Tesis doctoral Universidad Autónoma de Madrid]

<https://repositorio.uam.es/handle/10486/685744>

Salazar, W.; y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad del servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Central Chimborazo-Ecuador. *Revista Industrial Data*, 18(1), 13-20

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>

Secretaría de la Gestión Pública (2020). Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM. Lima: El Peruano. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de

<https://www.proinversion.gob.pe/LibroReclamos/docs/DS-07-2020-PCMLibro-de-Reclamaciones.pdf>

Sibonde, A., y Dassah, M. (2021). The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 9(1), 1-12. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.499>

Sierra, M., Madriz, D., y Castillo, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia UNEI*, 11(26), 63-78.

<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257006/582661257006.pdf>

Sugiarti, E. (2022). The Influence of Training, Work Environment and Career Development on Work Motivation That Has an Impact on Employee Performance at PT. Suryamas Elsindo Primatama In West Jakarta. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1).

<https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.304>

Tobar, E. (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. *Revista Enfoques*, 6(22), 146–155. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v6i22.132>

Vasquez (2023). Gestión del talento humano y calidad de servicio en la oficina de discapacitados de la Municipalidad Provincial de Huánuco - Huánuco [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]

https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8520/PGP_DS00120V36.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yoon, Y., y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>

Anexos

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable 01: Gestión de talento

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Son actos que los individuos llevan a cabo a través de su experiencia en un campo concreto para apoyar procesos de crecimiento, proyección y para crear mejores circunstancias tanto para el individuo como para el grupo dentro de un entorno de la	El colaborador al tener más responsabilidad en la organización también deberá ser motivado para la mejora de su gestión, lo que se convierte en una actividad relevante para alcanzar el éxito personal y organizacional, según Chiavenato (2009) en esta variable tiene	D1:Conocimientos	-Experiencia laboral -Capacidad para cumplir funciones -Compartir conocimientos -Ampliar conocimientos -Autonomía laboral	1; 2 3; 4; 5	(5): Siempre (4):Casi siempre	Eficiente (81 – 110)
		D2:Habilidades	-Creatividad -Solución ante dificultades -Tolerancia -Flexibilidad -Innovación de proyectos -Trabajo en equipo -Comunicación fluida y eficaz	6; 7; 8; 9; 10; 11; 12	(3): A veces (2):Casi nunca (1): Nunca	Regular (51– 80) Deficiente (22 – 50)

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
organización. (Ramírez et al. 2019)	cuatro dimensiones.	D3:Motivación	-Compromiso -Satisfacción en el trabajo -Clima laboral -Reconocimiento o estímulo -Remuneración -Retención de talento	13; 14; 15; 16; 17; 18		
		D4: Actitud	-Desarrollo profesional -Adaptación rápida -Habilidad laboral -Responsabilidad	19; 20; 21; 22		

Nota: Creado por Susana Sivipaucar Sandoval, 2023

Variable 02: Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
se forma en la mente de los usuarios o consumidores y se fundamenta en comprender las necesidades de los clientes, así como en superar las expectativas o esperanzas que ellos tienen respecto a un servicio en particular. En esta lógica, cuando los usuarios experimentan servicios de alta calidad, experimentan una mayor	De acuerdo a lo que percibe el cliente y a las expectativas que tiene se puede identificar cinco dimensiones (Parasuraman et al. 1988)	D1:Elementos tangibles	-Equipamiento -Infraestructura -Mantenimiento de instalaciones -Presentación institucional -Materiales para actividades	1; 2 3; 4; 5	(5): Siempre (4):Casi siempre (3): A veces (2):Casi nunca (1): Nunca	Alto (92 – 125) Medio (58 – 91)
		D2:Fiabilidad	-Servicio confiable -Servicio cuidadoso -Interés personal con el usuario -Servicio sin errores -Servicio en el tiempo establecido -Registro de problemáticas	6; 7; 8; 9; 10; 11		Bajo (25 – 57)
		D3:Empatía	-Cortesía y cordialidad -Atención al usuario -Servicio personalizado -Escucha activa al usuario	12; 13; 14; 15; 16		

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
satisfacción, lo que les genera un sentimiento de complacencia y los motiva a continuar interactuando con la entidad proveedora de servicios, ya sea realizando más acciones o llevando a cabo nuevas operaciones (Izquierdo,2018).			-Satisfacción del usuario			
		D4: Seguridad	-Ética profesional -Condición del servicio -Mejora del servicio -Implementación de acciones	17; 18; 19; 20;		
		D5: Capacidad de respuesta	-Respuesta eficiente -Conocimiento de manera efectiva - Atención detallada -Servicio rápido -Conformidad del usuario	21; 22; 23; 24; 25		

Nota: Creado por Susana Sivipaucar Sandoval, 2023

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023

www.elfpaseo@gmail.com Cambiar cuenta
No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Consentimiento informado

El presente cuestionario tiene por finalidad recibir información acerca de la Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Por lo que se solicita responder con la mayor objetividad posible las siguientes afirmaciones respecto a los dos componentes que se evalúan en el presente estudio. Toda la información registrada en este formulario es confidencial, de manejo académico para el desarrollo de la investigación.

En cuanto a las alternativas de respuesta estas corresponden a una escala tipo Likert: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre; (5) Siempre. Por lo tanto, es muy necesario que todos los datos sean registrados marcando la alternativa que más se ajuste al servicio prestado por los trabajadores de la subgerencia municipal.

Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos, de investigación y publicación, custodiando en todo momento la privacidad de los datos. Expresa el consentimiento informado si desea participar:

Acepto

Regresar Terminar

Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023

www.elfpaseo@gmail.com Cambiar cuenta
No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Información general

Tiempo de experiencia laboral (en general) *

Menor de 6 meses
 Entre 6 a 12 meses
 Entre 1 a 2 años
 Entre 3 a 5 años
 Más de 5 años

Tiempo de servicio en la municipalidad *

Entre 3 a 5 meses
 Entre 6 a 12 meses
 Entre 1 a 2 años
 Entre 3 a 5 años
 Más de 5 años

Área de la subgerencia *

Educación
 Deporte
 Juventud

Tiempo de servicio en la municipalidad *

Entre 3 a 5 meses
 Entre 6 a 12 meses
 Entre 1 a 2 años
 Entre 3 a 5 años
 Más de 5 años

Área de la subgerencia *

Educación
 Deporte
 Juventud

Escala de Gestión de Talento Humano

Tengo la experiencia suficiente para realizar las funciones asignadas *

Elegir ▾

Demuestro capacidad en las actividades que realizo *

Elegir ▾

Comparto conocimientos y experiencia con mis compañeros *

Elegir ▾

La municipalidad se preocupa por fortalecer las competencias laborales a través de capacitaciones *

Elegir ▾

Tengo libertad y autonomía para organizar mi trabajo y actividades *

Elegir ▾

Demuestro creatividad en las actividades realizadas *

Elegir ▾

Aporto soluciones ante las dificultades laborales *

Elegir ▾

Soy tolerante en el trabajo *

Elegir ▾

Demuestro flexibilidad en las tareas asignadas *

Elegir ▾

Puedo sugerir o hacer mejora en la innovación de proyectos (talleres, cursos, actividades entre otros) *

Elegir ▾

Promuevo la integración de mis compañeros para el trabajo en equipo *

Elegir ▾

Trato de mantener una comunicación eficaz entre todos los compañeros de la subgerencia *

Elegir ▾

Demuestro compromiso con la municipalidad *

Elegir ▾

Me siento satisfecho(a) con las actividades que realizo *

Elegir ▾

Hay un buen clima organizacional en la subgerencia municipal *

Elegir ▾

La municipalidad me brinda algún tipo de incentivo (reconocimiento) por los resultados obtenidos *

Elegir ▾

Siento que la remuneración percibida está acorde con las actividades que realizo *

Elegir ▾

Existe un manejo adecuado de las condiciones laborales y permanencia en la municipalidad *

Elegir ▾

Existe un manejo adecuado de las condiciones laborales y permanencia en la municipalidad *

Elegir ▾

Siento que las actividades que realizo en el trabajo influyen en mi desarrollo personal y profesional *

Elegir ▾

Me adapto fácilmente a situaciones atípicas *

Elegir ▾

Asumo riesgos con la finalidad de lograr cosas positivas *

Elegir ▾

Realizo las funciones con responsabilidad *

Elegir ▾

Escala Calidad de servicio

Los equipos tecnológicos de la municipalidad son modernos *

Las instalaciones físicas de la subgerencia municipal son adecuadas para realizar un buen trabajo *

Realizan el mantenimiento y limpieza de las instalaciones, muebles y equipos *

Estoy adecuadamente identificado con la institución (uniforme, fotocheck, entre otros) *

Me facilitan los materiales que se requieren para el desarrollo de actividades de manera eficiente *

Demuestro un servicio confiable al usuario *

Brindo un servicio cuidadoso al usuario *

Muestro interés personal sobre las solicitudes del usuario *

Talpo de no cometer errores en el servicio ofrecido *

Cumplo con el servicio ofrecido en el tiempo establecido *

Registro las problemáticas de los usuarios *

Muestro cortesía y cordialidad al usuario *

Brindo la atención y oriento de manera conveniente las inquietudes del usuario *

Brindo una atención personalizada al usuario *

Estoy activo al usuario cuando solicita un servicio *

Estoy comprometido con la satisfacción del usuario *

Conozco las normas de ética de la función pública *

Las condiciones del servicio que se brinda son apropiadas *

Identifico las deficiencias o puntos críticos para mejorar el servicio que se ofrece al usuario *

Implemento acciones para establecer o desarrollar la cultura de calidad en los servicios *

Demuestro disposición para la solución de los problema del usuario *

Cuento con los conocimientos para responder las consultas de manera efectiva al usuario *

Explico de forma clara, sencilla y detallada sobre las dudas del usuario *

Atiendo los servicios solicitados por el usuario en el menor tiempo posible *

Atiendo los servicios solicitados por el usuario en el menor tiempo posible *

ANEXO 3: Evaluación por juicio de expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Roberto Alexander Contreras Matías

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-01, aula 1103, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

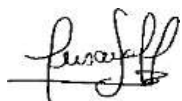
El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Susana Sivipaucar Sandoval

DNI 43622677

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Roberto Alexander Contreras Matias
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Calidad/ Auditoria en SIG
Institución donde labora:	Escuela de Auditores del Perú/ Global Fuel S.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario para evaluar la percepción de la gestión del talento humano
Autor (a):	Susana Sivipaucar Sandoval
Objetivo:	Validar el cuestionario de la gestión del talento humano para los trabajadores de una subgerencia municipal, 2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Trabajadores de una subgerencia municipal
Dimensiones:	Conocimiento, habilidades, motivación y actitud.
Confiabilidad:	0.874
Escala:	Tipo likert
Niveles o rango:	Eficiente, regular, deficiente
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	25

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión del talento humano elaborado por mi persona Susana Sivipaucar Sandoval en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión del talento humano

Definición de la variable:

Son actos que los individuos llevan a cabo a través de su experiencia en un campo concreto para apoyar procesos de crecimiento, proyección y para crear mejores circunstancias tanto para el individuo como para el grupo dentro de un entorno de la organización. (Ramírez et al. 2019). Asimismo el colaborador al tener más responsabilidad en la organización también deberá ser motivado para la mejora de su gestión, lo que se convierte en una actividad relevante para alcanzar el éxito personal y organizacional, según Chiavenato (2009) en esta variable tiene cuatro dimensiones.

Dimensión 1: Conocimiento

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de una persona para actuar en una circunstancia desconocida con seguridad y garantía como resultado de su comprensión de los rasgos de la realidad observada. El individuo que comprende su contexto es capaz de socializar lo que ya sabe, exteriorizar con otros contextos, mezclarlo con otra información para interiorizar y actuar con confianza. (Correa et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia laboral	1. Tengo la experiencia suficiente para realizar las funciones asignadas	4	4	3	

Capacidad para cumplir funciones	2. Demuestro capacidad en las actividades que realizo	4	4	4	
Compartir conocimientos	3. Comparto conocimientos y experiencia con mis compañeros	4	4	4	
Ampliar conocimientos	4. La municipalidad se preocupa por fortalecer las competencias laborales a través de capacitaciones	4	4	4	
Autonomía laboral	5. Tengo libertad y autonomía para organizar mi trabajo y actividades	4	4	4	

Dimensión 2: Habilidades

Definición de la dimensión:

Es la competencia que tiene una persona para realizar varias actividades en el trabajo, por lo que es una apreciación de lo que se puede ejecutar. Por lo que estas capacidades comprenden: la capacidad intelectual y física, en otras palabras, cada trabajador le otorga a la empresa ciertas habilidades, siendo la principal razón de su contratación; las habilidades afectan la productividad (Robbins y Coulter, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendación
Creatividad	1. Demuestro creatividad en las actividades realizadas	4	3	3	
Solución ante dificultades	2. Aporto soluciones ante las dificultades laborales	4	4	4	
Tolerancia	3. Soy tolerante en el trabajo	4	3	4	
Flexibilidad	4. Demuestro flexibilidad en las tareas asignadas	4	4	4	
Innovación de proyectos	5. Puedo sugerir o hacer mejora en la innovación de proyectos (talleres, cursos, actividades entre otros)	4	3	4	
Trabajo en equipo	6. Promuevo la integración de mis compañeros para el trabajo en equipo	4	4	4	

Comunicación fluida y eficaz	7. Trato de mantener una comunicación eficaz entre todos los compañeros de la subgerencia	4	4	4	
------------------------------	---	---	---	---	--

Dimensión 3: Motivación

Definición de la dimensión:

Está relacionada con el interés del empleado por alcanzar objetivos y metas así como por desempeñar sus funciones. Los incentivos desempeñan un papel crucial en este proceso de motivación laboral, el reconocimiento que debe proporcionarse a los esfuerzos del empleado, ya sea financiero o no financiero (Peña y Villón, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1. Demuestro compromiso con la municipalidad	4	4	3	
Satisfacción en el trabajo	2. Me siento satisfecho(a) con las actividades que realizó	4	4	4	
Clima laboral	3. Hay un buen clima organizacional en la subgerencia municipal	4	4	4	
Reconocimiento o estímulo	4. La municipalidad me brinda algún tipo de incentivo (reconocimiento) por los resultados obtenidos	4	4	4	
Remuneración	5. Siento que la remuneración percibida está acorde con las actividades que realizó	4	4	4	
Retención de talento	6. Existe un manejo adecuado de las condiciones laborales y permanencia en la municipalidad	4	4	4	

Dimensión 4: Actitud

Definición de la dimensión:

Es un estado de alerta organizado experimentalmente que tiene una influencia

definida en las reacciones de una persona ante otros elementos, sucesos e individuos. Asimismo, las personas favorecen la disposición en el trabajo, la organización, los compañeros, las recompensas y otros factores; en el que se destaca la satisfacción en el trabajo, la participación y el gran compromiso con la organización (Chiavenato, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo profesional	1. Siento que las actividades que realizó en el trabajo influyen en mi desarrollo personal y profesional	4	4	4	
Adaptación rápida	2. Me adapto fácilmente a situaciones atípicas	4	4	3	
Habilidad laboral	3. Asumo riesgos con la finalidad de lograr cosas positivas	4	4	4	
Responsabilidad	4. Realizó las funciones con responsabilidad	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



 CONTRERAS MATIAS ROBERTO ALEXANDER
 CODIGO REGUC 019192

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Roberto Alexander Contreras Matias

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-01, aula 1103, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

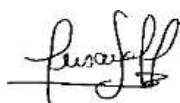
El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Susana Sivipaucar Sandoval

DNI 43622677

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Roberto Alexander Contreras Matias
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Calidad/ Auditoria en SIG
Institución donde labora:	Escuela de Auditores del Perú/ Global Fuel S.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario para evaluar la percepción de la calidad de servicio
Autor (a):	Susana Sivipaucar Sandoval
Objetivo:	Validar el cuestionario del control de calidad para los trabajadores de una subgerencia municipal, 2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una subgerencia municipal
Dimensiones:	Elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta
Confiabilidad:	0.888
Escala:	Tipo likert
Niveles o rango:	Alto, medio, bajo
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	28

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de servicio elaborado por mi persona Susana Sivipaucar Sandoval en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

Definición de la variable:

La Calidad de servicio no es visualmente observable, es susceptible de ser experimentado y detectado. Por lo tanto, la evaluación de la CS se convierte en una labor que puede diferir dependiendo de las impresiones individuales de cada usuario o persona. En esta lógica, cuando los usuarios experimentan servicios de alta calidad, experimentan una mayor satisfacción, lo que les genera un sentimiento de complacencia y los motiva a continuar interactuando con la entidad proveedora de servicios, ya sea realizando más acciones o llevando a cabo nuevas operaciones (Izquierdo 2021). De acuerdo a lo que percibe el cliente y a las expectativas que tiene se puede identificar cinco dimensiones (Parasuraman et al., 1988) y se detallan a continuación:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Está determinado por la apariencia externa de la organización, la presencia de equipos y herramientas, la presencia de personal capacitado con buena presentación y presentación del material, capacitación, información y comunicación con los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento	1. Los equipos tecnológicos de la municipalidad son modernos	4	4	4	
Infraestructura	2. Las instalaciones físicas de la subgerencia municipal son adecuadas para realizar un buen trabajo	4	4	4	
Mantenimiento de instalaciones	3. Realizan el mantenimiento y limpieza de las	4	4	3	

	instalaciones, muebles y equipos				
Presentación institucional	4. La municipalidad me brinda lo necesario para identificarme (uniforme, fotocheck, entre otros)	4	4	3	
Materiales para actividades	5. Me facilitan los materiales que se requieren para el desarrollo de actividades de manera eficiente	4	4	3	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la capacidad de una organización para prestar un servicio al usuario de forma idónea y sin ningún problema, por lo que es un indicador clave (Salazar y Cabrera, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Servicio confiable	1. Demuestro un servicio confiable al usuario	4	4	4	
Servicio cuidados	2. Brindo un servicio cuidadoso al usuario	4	4	3	
Interés personal con el usuario	3. Muestro interés personal sobre las solicitudes del usuario	4	4	3	
Servicio sin errores	4. Trato de no cometer errores en el servicio ofrecido	4	4	4	
Solución en el tiempo establecido	5. Cumpló con el servicio ofrecido en el tiempo establecido	4	4	4	
Registro de problemáticas	6. Registro las problemáticas de los usuarios	4	4	4	

Dimensión 3: Empatía

Definición de la dimensión:

Se reconoce como una cualidad que permite reconocer y definir la calidad de la atención, brindando a los trabajadores la oportunidad de mostrar un comportamiento empático al tratar a los usuarios con cortesía y respeto (Castellano et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cortesía y cordialidad	1. Muestro cortesía y cordialidad al usuario	4	4	4	
Atención al usuario	2. Brindo la atención y oriento de manera conveniente las inquietudes del usuario	4	4	3	
Servicio personalizado	3. Brindo una atención personalizada al usuario	4	4	4	
Escucha activa al usuario	4. Escucho activamente al usuario cuando solicita un servicio	4	4	3	
Satisfacción del usuario	5. Estoy comprometido con las satisfacciones del usuario	4	4	3	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Manifiestan que la seguridad está correlacionada con el nivel de conocimiento y trato que muestran los empleados al usuario. Es la capacidad de los trabajadores para establecer una asistencia segura y digna de confianza (Castellano et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Ética profesional	1. Conozco las normas de ética de la función pública	4	4	4	
Condición del servicio	2. Las condiciones del servicio que se brinda son apropiadas	4	4	4	
Mejora del servicio	3. Identificó las deficiencias o puntos críticos para mejorar el servicio que se ofrece al usuario	4	4	4	
Implementación de acciones	4. Implementó acciones para	4	4	4	

	establecer o desarrollar la cultura de calidad en los servicios				
--	---	--	--	--	--

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Se describe como el talento para atender rápida y eficazmente a los usuarios y responder a sus necesidades e intereses. Esto sugiere que lo importante es la capacidad de la organización para satisfacer rápidamente las expectativas de los usuarios (Salazar y Cabrera, 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Respuesta eficiente	1. Demuestro disposición para la solución de los problema del usuario	4	4	3	
Conocimiento de manera efectiva	2. Cuento con los conocimientos para responder las consultas de manera efectiva al usuario	4	4	4	
Atención detallada	3. Explico de forma clara, sencilla y detallada sobre las dudas del usuario	4	4	3	
Servicio rápido	4. Atiendo los servicios solicitados por el usuario en el menor tiempo posible	4	3	3	
Conformidad del usuario	5. Se percibe la conformidad del usuario sobre el servicio recibido	4	4	3	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



 CONTRERAS MATIAS ROBERTO ALEXANDER
 CODIGO REGUC 019192

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Rosario de los Angeles Estrella Melo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-01, aula 1103, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

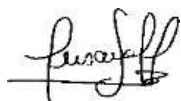
El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Susana Sivipaucar

Sandoval DNI 43622677

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rosario de los Angeles Estrella Melo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gobierno central, local y asesora política
Institución donde labora:	Gobierno local del Callao
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario para evaluar la percepción de la gestión del talento humano
Autor (a):	Susana Sivipaucar Sandoval
Objetivo:	Validar el cuestionario de la gestión del talento humano para los trabajadores de una subgerencia municipal, 2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Trabajadores de una subgerencia municipal
Dimensiones:	Conocimiento, habilidades, motivación y actitud.
Confiabilidad:	0.874
Escala:	Tipo likert
Niveles o rango:	Eficiente, regular, deficiente
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	25

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión del talento humano elaborado por mi persona Susana Sivipaucar Sandoval en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión del talento humano

Definición de la variable:

Son actos que los individuos llevan a cabo a través de su experiencia en un campo concreto para apoyar procesos de crecimiento, proyección y para crear mejores circunstancias tanto para el individuo como para el grupo dentro de un entorno de la organización. (Ramírez et al. 2019). Asimismo el colaborador al tener más responsabilidad en la organización también deberá ser motivado para la mejora de su gestión, lo que se convierte en una actividad relevante para alcanzar el éxito personal y organizacional, según Chiavenato (2009) en esta variable tiene cuatro dimensiones.

Dimensión 1: Conocimiento

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de una persona para actuar en una circunstancia desconocida con seguridad y garantía como resultado de su comprensión de los rasgos de la realidad observada. El individuo que comprende su contexto es capaz de socializar lo que ya sabe, exteriorizar con otros contextos, mezclarlo con otra información para interiorizar y actuar con confianza. (Correa et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia laboral	1. Tengo la experiencia suficiente para realizar las funciones asignadas	4	3	3	
Capacidad para cumplir funciones	2. Demuestro capacidad en las actividades que realizo	4	4	4	

Compartir conocimientos	3. Comparto conocimientos y experiencia con mis compañeros	4	4	3	
Ampliar conocimientos	4. La municipalidad se preocupa por fortalecer las competencias laborales a través de capacitaciones	4	4	4	
Autonomía laboral	5. Tengo libertad y autonomía para organizar mi trabajo y actividades	4	4	4	

Dimensión 2: Habilidades

Definición de la dimensión:

Es la competencia que tiene una persona para realizar varias actividades en el trabajo, por lo que es una apreciación de lo que se puede ejecutar. Por lo que estas capacidades comprenden: la capacidad intelectual y física, en otras palabras, cada trabajador le otorga a la empresa ciertas habilidades, siendo la principal razón de su contratación; las habilidades afectan la productividad (Robbins y Coulter, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Creatividad	1. Demuestro creatividad en las actividades realizadas	4	3	4	
Solución ante dificultades	2. Aporto soluciones ante las dificultades laborales	4	4	4	
Tolerancia	3. Soy tolerante en el trabajo	4	3	4	
Flexibilidad	4. Demuestro flexibilidad en las tareas asignadas	4	4	4	
Innovación de proyectos	5. Puedo sugerir o hacer mejora en la innovación de proyectos (talleres, cursos, actividades entre otros)	4	4	4	
Trabajo en equipo	6. Promuevo la integración de mis compañeros para el trabajo en equipo	4	4	4	

Comunicación fluida y eficaz	7. Trato de mantener una comunicación eficaz entre todos los compañeros de la subgerencia	4	4	4	
------------------------------	---	---	---	---	--

Dimensión 3: Motivación

Definición de la dimensión:

Está relacionada con el interés del empleado por alcanzar objetivos y metas así como por desempeñar sus funciones. Los incentivos desempeñan un papel crucial en este proceso de motivación laboral, el reconocimiento que debe proporcionarse a los esfuerzos del empleado, ya sea financiero o no financiero (Peña y Villón, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Compromiso	1. Demuestro compromiso con la municipalidad	4	4	3	
Satisfacción en el trabajo	2. Me siento satisfecho(a) con las actividades que realizó	4	4	4	
Clima laboral	3. Hay un buen clima organizacional en la subgerencia municipal	4	4	4	
Reconocimiento o estímulo	4. La municipalidad me brinda algún tipo de incentivo (reconocimiento) por los resultados obtenidos	4	4	4	
Remuneración	5. Siento que la remuneración percibida está acorde con las actividades que realizó	4	4	4	
Retención de talento	6. Existe un manejo adecuado de las condiciones laborales y permanencia en la municipalidad	4	4	4	

Dimensión 4: Actitud

Definición de la dimensión:

Es un estado de alerta organizado experimentalmente que tiene una influencia definida en las reacciones de una persona ante otros elementos, sucesos e individuos. Asimismo, las personas favorecen la disposición en el trabajo, la organización, los compañeros, las recompensas y otros factores; en el que se destaca la satisfacción en el trabajo, la participación y el gran compromiso con la organización (Chiavenato, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Desarrollo profesional	1. Siento que las actividades que realizó en el trabajo influyen en mi desarrollo personal y profesional	4	4	4	
Adaptación rápida	2. Me adapto fácilmente a situaciones atípicas	4	4	4	
Habilidad laboral	3. Asumo riesgos con la finalidad de lograr cosas positivas	4	4	4	
Responsabilidad	4. Realizó las funciones con responsabilidad	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Mag. Rosario de los Angeles Estrella Melo
Dni: 42054019

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Rosario de los Angeles Estrella Melo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-01, aula 1103, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

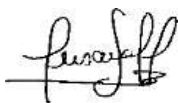
El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Nombre completo del tesista: Susana Sivipaucar Sandoval

DNI 43622677

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rosario de los Angeles Estrella Melo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gobierno local, central y asesora política
Institución donde labora:	Gobierno local del Callao
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario para evaluar la percepción de la calidad de servicio
Autor (a):	Susana Sivipaucar Sandoval
Objetivo:	Validar el cuestionario del control de calidad para los trabajadores de una subgerencia municipal, 2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una subgerencia municipal
Dimensiones:	Elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta
Confiabilidad:	0.888
Escala:	Tipo likert
Niveles o rango:	Alto, medio, bajo
Cantidad de ítems:	25
Tiempo de aplicación:	28

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de servicio elaborado por mi persona Susana Sivipaucar Sandoval en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

Definición de la variable:

La Calidad de servicio no es visualmente observable, es susceptible de ser experimentado y detectado. Por lo tanto, la evaluación de la CS se convierte en una labor que puede diferir dependiendo de las impresiones individuales de cada usuario o persona. En esta lógica, cuando los usuarios experimentan servicios de alta calidad, experimentan una mayor satisfacción, lo que les genera un sentimiento de complacencia y los motiva a continuar interactuando con la entidad proveedora de servicios, ya sea realizando más acciones o llevando a cabo nuevas operaciones (Izquierdo 2021). De acuerdo a lo que percibe el cliente y a las expectativas que tiene se puede identificar cinco dimensiones (Parasuraman et al., 1988) y se detallan a continuación:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Está determinado por la apariencia externa de la organización, la presencia de equipos y herramientas, la presencia de personal capacitado con buena presentación y presentación del material, capacitación, información y comunicación con los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Equipamiento	1.Los equipos tecnológicos de la municipalidad son modernos	4	4	4	
Infraestructura	2.Las instalaciones físicas de la subgerencia municipal son adecuadas para realizar un buen trabajo	4	4	4	
Mantenimiento de instalaciones	3.Realizan el mantenimiento y limpieza de las instalaciones, muebles y equipos	4	4	4	
Presentación institucional	4.La municipalidad me brinda lo necesario para identificarme	4	4	4	

	(uniforme, fotocheck, entre otros)				
Materiales para actividades	5.Me facilitan los materiales que se requieren para el desarrollo de actividades de manera eficiente	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la capacidad de una organización para prestar un servicio al usuario de forma idónea y sin ningún problema, por lo que es un indicador clave (Salazar y Cabrera, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Servicio confiable	6.Demuestro un servicio confiable al usuario	4	4	4	
Servicio cuidados	7.Brindo un servicio cuidadoso al usuario	4	3	3	
Interés personal con el usuario	8.Muestro interés personal sobre las solicitudes del usuario	4	3	3	
Servicio sin errores	9.Trato de no cometer errores en el servicio ofrecido	4	4	4	
Solución en el tiempo establecido	10.Cumplo con el servicio ofrecido en el tiempo establecido	4	4	4	
Registro de problemáticas	11.Registro las problemáticas de los usuarios	4	4	4	

Dimensión 3: Empatía

Definición de la dimensión:

Se reconoce como una cualidad que permite reconocer y definir la calidad de la atención, brindando a los trabajadores la oportunidad de mostrar un comportamiento empático al tratar a los usuarios con cortesía y respeto (Castellano et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Cortesía y cordialidad	12.Muestro cortesía y cordialidad al usuario	4	4	4	
Atención al usuario	13.Brindo la atención y oriento de manera conveniente las inquietudes del usuario	4	4	3	
Servicio personalizado	14.Brindo una atención personalizada al usuario	4	4	3	

Escucha activa al usuario	15. Escucho activamente al usuario cuando solicita un servicio	4	4	3	
Satisfacción del usuario	16. Estoy comprometido con las satisfacciones del usuario	4	4	3	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Manifiestan que la seguridad está correlacionada con el nivel de conocimiento y trato que muestran los empleados al usuario. Es la capacidad de los trabajadores para establecer una asistencia segura y digna de confianza (Castellano et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Ética profesional	17. Conozco las normas de ética de la función pública	4	4	4	
Condición del servicio	18. Las condiciones del servicio que se brinda son apropiadas	4	4	4	
Mejora del servicio	19. Identificó las deficiencias o puntos críticos para mejorar el servicio que se ofrece al usuario	4	4	4	
Implementación de acciones	20. Implementó acciones para establecer o desarrollar la cultura de calidad en los servicios	4	4	4	

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Se describe como el talento para atender rápida y eficazmente a los usuarios y responder a sus necesidades e intereses. Esto sugiere que lo importante es la capacidad de la organización para satisfacer rápidamente las expectativas de los usuarios (Salazar y Cabrera, 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Respuesta eficiente	21. Demuestro disposición para la solución de los problemas del usuario	4	4	3	
Conocimiento de manera efectiva	22. Cuento con los conocimientos para responder las	4	4	4	

	consultas de manera efectiva al usuario				
Atención detallada	23. Explico de forma clara, sencilla y detallada sobre las dudas del usuario	4	3	3	
Servicio rápido	24. Atiendo los servicios solicitados por el usuario en el menor tiempo posible	4	3	3	
Conformidad del usuario	25. Se percibe la conformidad del usuario sobre el servicio recibido	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Mag. Rosario de los Angeles Estrella Melo
Dni: 42054019

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Victor Alexander Navarro Navarro

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-01, aula 1103, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

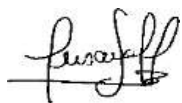
El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Susana Sivipaucar Sandoval

DNI 43622677

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Victor Alexander Navarro Navarro
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Psicólogo Organizacional/ Masters en Gestión del Talento Humano
Institución donde labora:	Ayuda en acción
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario para evaluar la percepción de la gestión del talento humano
Autor (a):	Susana Sivipaucar Sandoval
Objetivo:	Validar el cuestionario de la gestión del talento humano para los trabajadores de una subgerencia municipal, 2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Trabajadores de una subgerencia municipal
Dimensiones:	Conocimiento, habilidades, motivación y actitud.
Confiabilidad:	0.874
Escala:	Tipo likert
Niveles o rango:	Alto, medio, bajo
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	25

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión del talento humano elaborado por mi persona Susana Sivipaucar Sandoval en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

Indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión del talento humano

Definición de la variable:

Son actos que los individuos llevan a cabo a través de su experiencia en un campo concreto para apoyar procesos de crecimiento, proyección y para crear mejores circunstancias tanto para el individuo como para el grupo dentro de un entorno de la organización. (Ramírez et al. 2019). Asimismo el colaborador al tener más responsabilidad en la organización también deberá ser motivado para la mejora de su gestión, lo que se convierte en una actividad relevante para alcanzar el éxito personal y organizacional, según Chiavenato (2009) en esta variable tiene cuatro dimensiones.

Dimensión 1: Conocimiento

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de una persona para actuar en una circunstancia desconocida con seguridad y garantía como resultado de su comprensión de los rasgos de la realidad observada. El individuo que comprende su contexto es capaz de socializar lo que ya sabe, exteriorizar con otros contextos, mezclarlo con otra información para interiorizar y actuar con confianza. (Correa et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Experiencia laboral	1. Tengo la experiencia suficiente para realizar las funciones asignadas	4	3	3	
Capacidad para cumplir funciones	2. Demuestro capacidad en las actividades que realizo	4	3	4	

Compartir conocimientos	3. Comparto conocimientos y experiencia con mis compañeros	4	4	3	
Ampliar conocimientos	4. La municipalidad se preocupa por fortalecer las competencias laborales a través de capacitaciones	4	4	4	
Autonomía laboral	5. Tengo libertad y autonomía para organizar mi trabajo y actividades	4	4	4	

Dimensión 2: Habilidades

Definición de la dimensión:

Es la competencia que tiene una persona para realizar varias actividades en el trabajo, por lo que es una apreciación de lo que se puede ejecutar. Por lo que estas capacidades comprenden: la capacidad intelectual y física, en otras palabras, cada trabajador le otorga a la empresa ciertas habilidades, siendo la principal razón de su contratación; las habilidades afectan la productividad (Robbins y Coulter, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Creatividad	1. Demuestro creatividad en las actividades realizadas	4	4	4	
Solución ante dificultades	2. Aporto soluciones ante las dificultades laborales	4	4	4	
Tolerancia	3. Soy tolerante en el trabajo	4	3	4	
Flexibilidad	4. Demuestro flexibilidad en las tareas asignadas	4	3	3	
Innovación de proyectos	5. Puedo sugerir o hacer mejora en la innovación de proyectos (talleres, cursos, actividades entre otros)	4	4	4	
Trabajo en equipo	6. Promuevo la integración de mis compañeros para el trabajo en equipo	4	4	4	

Comunicación fluida y eficaz	7. Trato de mantener una comunicación eficaz entre todos los compañeros de la subgerencia	4	4	4	
------------------------------	---	---	---	---	--

Dimensión 3: Motivación

Definición de la dimensión:

Está relacionada con el interés del empleado por alcanzar objetivos y metas así como por desempeñar sus funciones. Los incentivos desempeñan un papel crucial en este proceso de motivación laboral, el reconocimiento que debe proporcionarse a los esfuerzos del empleado, ya sea financiero o no financiero (Peña y Villón, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Compromiso	1. Demuestro compromiso con la municipalidad	4	4	3	
Satisfacción en el trabajo	2. Me siento satisfecho(a) con las actividades que realizó	4	4	4	
Clima laboral	3. Hay un buen clima organizacional en la subgerencia municipal	4	4	4	
Reconocimiento o estímulo	4. La municipalidad me brinda algún tipo de incentivo (reconocimiento) por los resultados obtenidos	4	3	4	
Remuneración	5. Siento que la remuneración percibida está acorde con las actividades que realizó	4	3	4	
Retención de talento	6. Existe un manejo adecuado de las condiciones laborales y permanencia en la municipalidad	4	4	4	

Dimensión 4: Actitud

Definición de la dimensión:

Es un estado de alerta organizado experimentalmente que tiene una influencia definida en las reacciones de una persona ante otros elementos, sucesos e individuos. Asimismo, las personas favorecen la disposición en el trabajo, la organización, los compañeros, las recompensas y otros factores; en el que se destaca la satisfacción en el trabajo, la participación y el gran compromiso con la organización (Chiavenato, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo profesional	1. Siento que las actividades que realizó en el trabajo influyen en mi desarrollo personal y profesional	4	4	4	
Adaptación rápida	2. Me adecuo fácilmente a situaciones atípicas	4	4	4	
Habilidad laboral	3. Asumo riesgos con la finalidad de lograr cosas positivas	4	4	4	
Responsabilidad	4. Realizó las funciones con responsabilidad	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Apellidos y nombres : Dr. Navarro Navarro Víctor Alexander
DNI : 41616416

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Victor Alexander Navarro Navarro

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023-01, aula 1103, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una subgerencia municipal. Lima, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Susana Sivipaucar Sandoval

DNI 43622677

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de servicio

Definición de la variable:

La Calidad de servicio no es visualmente observable, es susceptible de ser experimentado y detectado. Por lo tanto, la evaluación de la CS se convierte en una labor que puede diferir dependiendo de las impresiones individuales de cada usuario o persona. En esta lógica, cuando los usuarios experimentan servicios de alta calidad, experimentan una mayor satisfacción, lo que les genera un sentimiento de complacencia y los motiva a continuar interactuando con la entidad proveedora de servicios, ya sea realizando más acciones o llevando a cabo nuevas operaciones (Izquierdo 2021). De acuerdo a lo que percibe el cliente y a las expectativas que tiene se puede identificar cinco dimensiones (Parasuraman et al., 1988) y se detallan a continuación:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Está determinado por la apariencia externa de la organización, la presencia de equipos y herramientas, la presencia de personal capacitado con buena presentación y presentación del material, capacitación, información y comunicación con los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Equipamiento	1.Los equipos tecnológicos de la municipalidad son modernos	4	4	4	
Infraestructura	2.Las instalaciones físicas de la	4	4	4	

	subgerencia municipal son adecuadas para realizar un buen trabajo				
Mantenimiento de instalaciones	3.Realizan el mantenimiento y limpieza de las instalaciones, muebles y equipos	4	4	4	
Presentación institucional	4.La municipalidad me brinda lo necesario para identificarme (uniforme, fotocheck, entre otros)	4	4	4	
Materiales para actividades	5.Me facilitan los materiales que se requieren para el desarrollo de actividades de manera eficiente	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la capacidad de una organización para prestar un servicio al usuario de forma idónea y sin ningún problema, por lo que es un indicador clave (Salazar y Cabrera, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Servicio confiable	6.Demuestro un servicio confiable al usuario	4	4	4	
Servicio cuidados	7.Brindo un servicio cuidadoso al usuario	4	4	4	
Interés personal con el usuario	8.Muestro interés personal sobre las solicitudes del usuario	4	4	3	
Servicio sin errores	9.Trato de no cometer errores en el servicio ofrecido	4	4	4	
Solución en el tiempo establecido	10.Cumplo con el servicio ofrecido en el tiempo establecido	4	4	4	
Registro de problemáticas	11.Registro las problemáticas de los usuarios	4	4	4	

Dimensión 3: Empatía

Definición de la dimensión:

Se reconoce como una cualidad que permite reconocer y definir la calidad de la atención, brindando a los trabajadores la oportunidad de mostrar un comportamiento empático al tratar a los usuarios con cortesía y respeto (Castellano et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Cortesía y cordialidad	12.Muestro cortesía y cordialidad al usuario	4	4	4	
Atención al usuario	13.Brindo la atención y oriento de manera conveniente las inquietudes del usuario	4	4	3	
Servicio personalizado	14.Brindo una atención personalizada al usuario	4	4	4	
Escucha activa al usuario	15.Escucho activamente al usuario cuando solicita un servicio	4	4	3	
Satisfacción del usuario	16.Estoy comprometido con las satisfacción del usuario	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Manifiestan que la seguridad está correlacionada con el nivel de conocimiento y trato que muestran los empleados al usuario. Es la capacidad de los trabajadores para establecer una asistencia segura y digna de confianza (Castellano et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Ética profesional	17.Conozco las normas de ética de la función pública	4	4	4	
Condición del servicio	18.Las condiciones del servicio que se brinda son apropiadas	4	4	4	
Mejora del servicio	19.Identificó las deficiencias o puntos críticos para mejorar el servicio que se ofrece al usuario	4	4	4	

Implementación de acciones	20. Implementó acciones para establecer o desarrollar la cultura de calidad en los servicios	4	4	4	
----------------------------	--	---	---	---	--

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Se describe como el talento para atender rápida y eficazmente a los usuarios y responder a sus necesidades e intereses. Esto sugiere que lo importante es la capacidad de la organización para satisfacer rápidamente las expectativas de los usuarios (Salazar y Cabrera, 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Respuesta eficiente	21. Demuestro disposición para la solución de los problemas del usuario	4	4	3	
Conocimiento de manera efectiva	22. Cuento con los conocimientos para responder las consultas de manera efectiva al usuario	4	4	4	
Atención detallada	23. Explico de forma clara, sencilla y detallada sobre las dudas del usuario	4	3	4	
Servicio rápido	24. Atiendo los servicios solicitados por el usuario en el menor tiempo posible	4	4	3	
Conformidad del usuario	25. Se percibe la conformidad del usuario sobre el servicio recibido	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos**

brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Apellidos y nombres : Dr. Navarro Navarro Víctor Alexander
DNI : 41616416

ANEXO 4: Confiabilidad

Variable 1: Gestión del talento humano

Elementos muestrales	Variable 1: Gestión del talento humano																						$\sum_{i=1}^{27} It_i$
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	
Encuestado 1	5	5	4	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	78
Encuestado 2	4	4	4	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	5	77
Encuestado 3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	3	5	4	3	5	91
Encuestado 4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	2	2	2	5	4	5	5	90
Encuestado 5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	2	4	3	4	4	5	91
Encuestado 6	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	101
Encuestado 7	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	3	4	3	4	4	86
Encuestado 8	5	5	5	3	4	5	5	2	2	3	5	5	5	5	4	1	3	3	5	5	4	5	89
Encuestado 9	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	1	3	2	4	4	4	5	84
Encuestado 10	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	103
Encuestado 11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	108
Encuestado 12	5	5	5	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	5	92
Encuestado 13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Encuestado 14	4	4	3	2	5	3	3	3	3	2	2	4	5	4	4	1	2	2	3	3	2	5	69
Encuestado 15	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	4	5	4	3	5	96
Encuestado 16	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	100
Encuestado 17	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	1	2	2	5	5	5	5	91
Encuestado 18	5	3	4	2	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	84
Encuestado 19	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	79
Encuestado 20	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	3	2	1	2	3	4	4	5	88
Encuestado 21	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	3	4	5	5	5	97
Encuestado 22	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	4	5	5	4	5	95
Encuestado 23	4	5	3	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	3	2	1	1	3	3	3	5	79
Encuestado 24	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	1	2	1	4	4	4	5	87
Encuestado 25	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	1	4	1	5	5	5	5	93
	0.22	0.24	0.4	1.32	0.69	0.4	0.54	0.65	0.68	0.79	0.65	0.41	0.11	0.41	0.56	1.41	1.56	1.44	1.08	0.5	0.75	0.42	91.882

Sumatoria de las varianzas de los items

$$\sum Si^2 : 15.2$$

La varianza de la suma de los items

$$S_r^2 : 91.9$$

Número de items

$$K : 22$$

Coefficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha : 0.874$$

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
lt1	85.60	94.667	.088	.877
lt2	85.48	91.093	.458	.870
lt3	85.68	88.560	.554	.867
lt4	87.32	80.310	.668	.861
lt5	86.12	94.110	.053	.881
lt6	85.88	88.027	.600	.866
lt7	85.96	86.290	.637	.864
lt8	85.84	87.890	.465	.869
lt9	86.00	89.167	.367	.872
lt10	86.20	83.667	.674	.861
lt11	85.72	85.210	.649	.863
lt12	85.76	88.357	.564	.867
lt13	85.40	92.750	.446	.872
lt14	85.72	88.460	.558	.867
lt15	86.48	88.760	.442	.869
lt16	88.12	88.943	.231	.880
lt17	87.56	84.423	.412	.873
lt18	87.08	82.243	.539	.867
lt19	86.24	85.690	.453	.869
lt20	86.04	85.957	.688	.863
lt21	86.16	84.223	.662	.862
lt22	85.52	91.260	.316	.873

Variable 2: Calidad de servicio

Elementos muestrales	Variable 1: Calidad de servicio																									$\sum_{i=1}^{25} It_i$
	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	It23	It24	It25	
Encuestado 1	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	89
Encuestado 2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
Encuestado 3	2	3	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	111
Encuestado 4	2	2	3	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	99
Encuestado 5	2	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	113
Encuestado 6	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
Encuestado 7	2	2	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	100
Encuestado 8	1	3	5	1	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	106
Encuestado 9	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	107
Encuestado 10	2	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	115
Encuestado 11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	123
Encuestado 12	2	3	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111
Encuestado 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
Encuestado 14	2	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	87
Encuestado 15	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	113
Encuestado 16	1	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	114
Encuestado 17	2	2	5	1	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	106
Encuestado 18	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	96
Encuestado 19	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
Encuestado 20	3	3	3	5	2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	106
Encuestado 21	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
Encuestado 22	3	2	3	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	108
Encuestado 23	1	1	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	101
Encuestado 24	3	3	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	109
Encuestado 25	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	113
	1.2	1	0.8	1.9	0.7	0.3	0.2	0.3	0.2	0.2	0.9	0.1	0.1	0.3	0.1	0.2	0.6	0.8	0.5	0.8	0.3	0.4	0.2	0.3	0.3	87.54

Sumatoria de las varianzas de los items $\sum Si^2$: 13

La varianza de la suma de los items S_T^2 : 88

Número de items **K**: 25

Coefficiente de Alfa de Cronbach α : **0.888**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.888	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
It1	104.84	85.307	.224	.894
It2	104.04	79.957	.545	.882
It3	103.08	87.077	.197	.892
It4	103.92	89.327	-.004	.910
It5	104.24	82.107	.531	.882
It6	102.68	82.893	.749	.879
It7	102.56	84.257	.767	.880
It8	102.68	86.477	.403	.885
It9	102.52	84.927	.717	.881
It10	102.64	87.907	.324	.887
It11	103.24	83.357	.396	.887
It12	102.40	89.333	.243	.888
It13	102.40	86.333	.678	.883
It14	102.52	84.593	.633	.881
It15	102.40	86.333	.678	.883
It16	102.48	84.927	.756	.881
It17	102.76	84.773	.411	.885
It18	103.20	82.333	.500	.883
It19	102.84	81.723	.701	.878
It20	102.88	78.610	.731	.876
It21	102.64	83.323	.715	.879
It22	102.80	83.500	.611	.881
It23	102.60	84.917	.668	.881
It24	102.76	83.107	.724	.879
It25	102.64	83.407	.706	.880

Anexo 5: Descripción de los niveles y rangos para la recategorización de las variables y dimensiones

Niveles y rangos_Gestión del talento humano										
VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques	
			Max	Min			L. inferior	L. superior		
V1: Gestión del talento humano	22	5=Siempre 1=nunca	110	22	88	Eficiente Regular Deficiente	81 51 22	110 80 50	-29 -29 -28	29 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
V2: Calidad del servicio	25	5=Siempre 1=nunca	125	25	100	Alto Medio Baja	92 58 25	125 91 57	-33 -33 -32	33 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
DIMENSIONES V1										
	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos		N° de bloques	
			Max	Min			L. inferior	L. superior		
D1: Conocimiento	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	20	Eficiente Regular Deficiente	19 12 5	25 18 11	-6 -6 -6	7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
D2: Habilidades	7	5=Siempre 1=nunca	35	7	28	Eficiente Regular Deficiente	26 16 7	35 25 15	-9 -9 -8	9 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
D3: Motivación	6	5=Siempre 1=nunca	30	6	24	Eficiente Regular Deficiente	22 14 6	30 21 13	-8 -7 -7	8 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
D4: Actitud	4	5=Siempre 1=nunca	20	4	16	Eficiente Regular Deficiente	15 9 4	20 14 8	-5 -5 -4	5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles

Niveles y rangos_Calidad de servicio

DIMENSIONES V2

DIMENSIONES V2	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos			N° de bloques
			Max	Min			L. inferior	L. superior		
D1: Elementos tangibles	5	5=Siempre 1=nunca	Max 25	Min 5	20	Alto Medio Bajo	L. inferior 19 12 5	L. superior 25 18 11	-6 -6 -6	7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
D2: Fiabilidad	6	5=Siempre 1=nunca	Max 30	Min 6	24	Alto Medio Bajo	L. inferior 22 14 6	L. superior 30 21 13	-8 -7 -7	8 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
D3: Empatía	5	5=Siempre 1=nunca	Max 25	Min 5	20	Alto Medio Bajo	L. inferior 19 12 5	L. superior 25 18 11	-6 -6 -6	7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
D4: Seguridad	4	5=Siempre 1=nunca	Max 20	Min 4	16	Alto Medio Bajo	L. inferior 15 9 4	L. superior 20 14 8	-5 -5 -4	5 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
D5: Capacidad de respuesta	5	5=Siempre 1=nunca	Max 25	Min 5	20	Alto Medio Bajo	L. inferior 19 12 5	L. superior 25 18 11	-6 -6 -6	7 Diferencia de puntajes entre el número de niveles

Anexo 6: Calculo de la muestra

ANEXADO DE CÁLCULO DE LA MUESTRA

Nº	Subgerencias de una Municipalidad	Nº de colaboradores	%	Factor de afición	Submuestra
1	Administración	10	10.4%	0.02771234	10
2	Patrimonio	100	75.9%	0.02771234	100
3	Operación	10	11.6%	0.02771234	10
4	Asesoría	5	3.2%	0.02771234	5
POBLACIÓN		345	100%	0.02771234	182

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para obtener el tamaño de la muestra aplicaremos la fórmula establecida por Cochran (1963), la cual se describe a continuación:

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

Donde:

- n = Tamaño muestral.
- Z = Nivel de confianza elegido.
- p y q = Probabilidad de éxito y fracaso (valor = 50%).
- N = Población.
- E = Error seleccionado.

Factor de afición

$$k = \frac{n}{N}$$

$$k = \frac{182}{345}$$

$$k = 0.52771234$$

$Z^2 = 1.96$

 $N = 345$

 $E^2 = 0.05$

$p \cdot q = 0.5$ (valor = 50%)

$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 345}{0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$

$n = \frac{350.999863}{0.86 - 0.95842025}$

$n = \frac{350.999863}{1.81942025}$

$n = 182.9261$

$n = 182$

$Z^2 = 1.96$

 $N = 345$

 $E^2 = 0.05$

← cambiar según necesidad →

Nivel progresivo de confianza (Z)				
95%	96%	97%	98%	99%
1.96	2.05	2.17	2.33	2.58

Anexo 7: Base de datos Excel

Nº	Gestión del talento humano					Calidad de servicio					
	D1	D2	D3	D4	Total V1	D1	D2	D3	D4	D5	Total V2
1	14	18	17	10	59	16	17	13	9	12	67
2	10	17	12	12	51	13	15	10	7	12	57
3	11	19	18	12	60	14	15	10	10	13	62
4	14	22	20	12	68	15	19	14	12	12	72
5	13	19	19	10	61	13	17	14	10	11	65
6	17	25	25	16	83	25	30	25	20	25	125
7	8	14	12	8	42	5	6	5	4	5	25
8	8	13	12	9	42	5	6	5	4	5	25
9	20	29	26	15	90	25	30	25	20	25	125
10	23	31	26	20	100	24	29	24	20	22	119
11	17	23	19	12	71	25	30	25	20	25	125
12	17	24	19	12	72	25	30	25	20	25	125
13	20	28	22	14	84	25	30	25	20	25	125
14	15	21	17	12	65	15	15	14	10	13	67
15	15	21	18	12	66	13	16	13	11	13	66
16	8	11	12	8	39	9	9	9	6	8	41
17	16	23	19	12	70	25	30	25	20	25	125
18	8	15	11	7	41	18	14	10	7	10	59
19	12	13	12	10	47	13	11	12	8	6	50
20	10	16	15	8	49	7	12	10	10	11	50
21	9	14	12	8	43	16	12	9	7	8	52
22	15	19	19	10	63	12	9	12	8	9	50
23	9	11	12	6	38	16	15	12	11	8	62
24	12	15	11	8	46	13	15	11	9	10	58
25	10	16	15	8	49	17	18	12	8	13	68
26	8	11	12	6	37	9	9	9	8	7	42
27	8	8	10	5	31	15	22	21	13	12	83
28	19	23	27	17	86	25	30	25	20	25	125
29	13	18	16	12	59	9	11	8	5	6	39
30	8	10	10	10	38	5	6	5	5	5	26
31	11	10	12	8	41	5	6	5	4	5	25
32	17	25	24	16	82	25	30	25	20	25	125
33	15	18	17	8	58	15	16	13	9	12	65
34	14	18	16	10	58	14	19	13	11	13	70
35	11	15	13	8	47	16	14	13	12	9	64
36	11	12	16	7	46	8	10	6	6	5	35
37	5	10	9	7	31	5	6	5	4	5	25
38	14	11	14	12	51	10	12	10	7	9	48
39	6	7	8	4	25	5	6	5	4	5	25
40	10	14	13	8	45	8	9	10	5	6	38
41	5	7	6	4	22	5	6	5	4	5	25
42	11	14	12	6	43	5	6	5	4	5	25
43	17	20	19	13	69	13	16	10	7	12	58
44	14	18	17	11	60	15	19	14	12	12	72
45	10	17	13	12	52	12	17	14	10	11	64

Nº	Gestión del talento humano					Calidad de servicio					
	D1	D2	D3	D4	Total V1	D1	D2	D3	D4	D5	Total V2
45	10	17	13	12	52	12	17	14	10	11	64
46	14	22	19	12	67	11	11	12	9	12	55
47	13	19	18	10	60	12	10	10	8	9	49
48	9	14	12	8	43	5	6	5	4	5	25
49	8	13	12	9	42	5	6	5	4	5	25
50	23	27	26	18	94	25	30	25	20	25	125
51	17	21	19	12	69	15	15	15	10	13	68
52	20	28	22	13	83	13	16	14	11	11	65
53	15	21	17	12	65	10	13	5	10	6	44
54	10	11	12	10	43	7	8	5	4	6	30
55	8	15	13	7	43	6	7	6	5	6	30
56	10	16	15	8	49	12	10	12	8	10	52
57	9	14	12	8	43	5	6	5	4	5	25
58	9	13	12	8	42	5	6	5	4	5	25
59	12	15	11	8	46	11	9	9	8	7	44
60	6	8	8	4	26	5	6	5	4	5	25
61	8	12	12	6	38	5	6	5	4	5	25
62	10	10	10	5	35	5	6	5	4	5	25
63	13	18	16	12	59	13	12	14	11	8	58
64	8	13	12	10	43	5	6	5	4	5	25
65	17	25	24	16	82	16	16	13	13	11	69
66	15	18	17	8	58	10	11	11	7	9	48
67	11	16	13	8	48	12	12	11	7	9	51
68	11	13	16	7	47	8	11	10	7	9	45
69	14	13	15	12	54	16	19	15	10	13	73
70	8	9	8	4	29	5	6	5	4	5	25
71	6	8	7	5	26	5	6	5	4	5	25
72	17	20	19	13	69	11	18	13	12	15	69
73	10	16	15	8	49	14	14	14	10	13	65
74	12	18	17	10	57	14	23	15	13	17	82
75	8	15	12	12	47	14	16	13	11	14	68
76	9	14	12	8	43	5	6	5	4	11	31
77	9	13	12	8	42	5	6	5	4	7	27
78	12	15	11	8	46	13	12	14	11	10	60
79	8	12	12	6	38	5	6	5	4	11	31
80	10	10	10	5	35	5	6	5	4	11	31
81	13	18	16	12	59	10	11	11	7	19	58
82	8	13	12	10	43	5	6	5	4	5	25
83	17	25	24	16	82	25	30	25	20	13	113
84	15	18	17	8	58	8	11	10	7	18	54
85	11	16	13	8	48	16	19	15	10	20	80
86	11	13	16	7	47	13	14	12	8	18	65
87	14	13	15	12	54	14	18	16	10	22	80
88	8	9	8	4	29	5	6	5	4	17	37
89	6	8	7	5	26	5	6	5	4	10	30

Nº	Gestión del talento humano					Calidad de servicio					
	D1	D2	D3	D4	Total V1	D1	D2	D3	D4	D5	Total V2
89	6	8	7	5	26	5	6	5	4	10	30
90	17	20	19	13	69	25	30	25	20	16	116
91	10	16	15	8	49	14	16	13	11	11	65
92	12	18	17	10	57	18	21	16	13	24	92
93	8	15	12	12	47	8	15	11	6	9	49
94	13	18	18	12	61	10	13	12	6	11	52
95	17	20	20	12	69	18	19	15	16	12	80
96	14	17	19	10	60	22	29	24	19	16	110
97	17	27	25	16	85	25	30	25	20	16	116
98	9	14	12	8	43	5	6	5	4	9	29
99	9	15	12	9	45	15	14	17	10	14	70
100	16	29	26	15	86	25	30	25	20	18	118
101	24	31	26	20	101	25	30	25	20	18	118
102	16	23	19	12	70	25	30	25	20	21	121
103	16	21	19	12	68	8	11	10	7	21	57
104	15	25	22	14	76	25	30	25	20	18	118
105	15	21	17	12	65	11	16	13	7	7	54
106	15	21	18	12	66	8	11	7	7	8	41
107	8	11	12	8	39	5	6	5	4	17	37
108	10	15	11	7	43	5	6	5	4	10	30
109	8	13	12	10	43	5	6	5	4	10	30
110	10	18	15	8	51	12	14	12	9	12	59
111	10	15	12	8	45	6	17	13	9	10	55
112	12	18	19	10	59	11	16	17	11	10	65
113	11	14	12	6	43	5	6	5	4	11	31
114	10	15	11	8	44	6	7	7	6	6	32
115	10	17	15	8	50	11	17	17	15	14	74
116	11	14	12	6	43	5	6	5	4	5	25
117	5	9	10	5	29	5	6	5	4	5	25
118	15	25	27	17	84	25	30	25	20	16	116
119	14	17	16	12	59	12	18	13	7	14	64
120	7	12	10	10	39	5	6	5	4	11	31
121	13	12	12	8	45	11	13	9	9	11	53
122	14	24	24	16	78	25	30	25	20	17	117
123	9	18	17	8	52	6	8	8	6	7	35
124	12	18	16	10	56	14	19	10	7	7	57
125	11	15	13	8	47	9	14	10	8	19	60
126	11	14	16	7	48	10	7	11	10	13	51
127	6	13	9	7	35	5	6	5	4	10	30
128	10	11	14	12	47	11	16	15	8	11	61
129	6	8	8	4	26	5	6	5	4	5	25
130	10	14	13	8	45	14	18	15	10	11	68
131	5	7	6	4	22	5	6	5	4	8	28
132	13	21	19	13	66	15	23	15	13	9	75
133	12	18	17	11	58	14	16	12	11	9	62

Nº	Gestión del talento humano					Calidad de servicio					
	D1	D2	D3	D4	Total V1	D1	D2	D3	D4	D5	Total V2
133	12	18	17	11	58	14	16	12	11	9	62
134	8	15	13	12	48	8	15	11	6	13	53
135	17	20	19	12	68	10	13	12	6	7	48
136	14	17	18	10	59	22	27	23	15	10	97
137	10	14	12	8	44	15	19	17	12	11	74
138	9	15	12	9	45	15	15	17	10	15	72
139	22	26	26	18	92	25	30	25	20	13	113
140	16	23	19	12	70	25	30	25	20	19	119
141	15	25	22	13	75	25	30	25	20	15	115
142	15	21	17	12	65	10	11	10	7	16	54
143	8	11	12	10	41	5	6	5	4	9	29
144	10	16	13	7	46	8	11	9	7	14	49
145	10	18	15	8	51	11	14	12	7	6	50
146	11	15	12	8	46	10	18	16	9	9	62
147	14	24	24	16	78	25	30	25	20	18	118
148	11	14	12	8	45	10	11	11	5	11	48
149	12	15	11	8	46	12	17	17	15	17	78
150	13	14	12	6	45	10	13	9	7	14	53
151	7	11	10	5	33	5	6	5	4	13	33
152	14	17	16	12	59	12	18	13	7	13	63
153	7	14	12	10	43	5	6	5	4	8	28
154	14	24	24	16	78	25	30	25	20	25	125
155	9	18	17	8	52	14	19	10	7	19	69
156	11	15	13	8	47	9	17	12	8	13	59
157	12	15	16	7	50	7	15	8	7	15	52
158	10	13	15	12	50	15	14	16	13	17	75
159	6	10	8	4	28	5	6	5	4	11	31
160	6	8	7	5	26	5	6	5	4	9	29
161	14	21	19	13	67	13	16	10	7	11	57
162	11	18	15	8	52	15	19	14	12	11	71
163	5	7	6	4	22	6	6	5	4	13	34
164	17	20	19	13	69	11	11	12	9	18	61
165	14	18	17	11	60	12	10	10	8	7	47
166	10	17	13	12	52	13	15	11	10	7	56
167	8	15	13	7	43	5	6	5	4	5	25
168	14	22	19	12	67	17	16	18	14	14	79
169	13	19	18	10	60	15	15	15	10	15	70
170	9	14	12	8	43	5	6	5	4	11	31
171	8	13	12	9	42	5	6	5	4	5	25
172	23	27	26	18	94	25	30	25	20	13	113
173	17	21	19	12	69	9	12	10	10	15	56
174	20	28	22	13	83	25	30	22	20	17	114
175	15	21	17	12	65	12	10	12	8	8	50
176	10	11	12	10	43	5	6	5	4	17	37
177	8	15	13	7	43	5	6	5	4	10	30

Nº	Gestión del talento humano					Calidad de servicio					
	D1	D2	D3	D4	Total V1	D1	D2	D3	D4	D5	Total V2
177	8	15	13	7	43	5	6	5	4	10	30
178	10	16	15	8	49	11	9	9	8	6	43
179	9	14	12	8	43	5	6	5	4	6	26
180	9	13	12	8	42	5	6	5	4	17	37
181	12	15	11	8	46	17	22	20	11	10	80
182	8	12	12	6	38	5	6	5	4	8	28