



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**Gestión del talento humano y calidad del servicio en  
la municipalidad provincial de Abancay, 2022**

**AUTOR:**

Rodríguez Basilio, Lizbeth Karina (ORCID: 0000-0003-3220-7674)

**ASESORA:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha (ORCID: 0000-0002-2926-6027)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme salud y sabiduría.

A mi familia por darme el apoyo moral constante en mi formación profesional.

## **Agradecimiento**

A la Universidad por darme la oportunidad de formarme profesionalmente a nivel posgrado.

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay por su valiosa colaboración.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	18
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo.....</b>	<b>19</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>20</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>21</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos .....</b>	<b>21</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>21</b>
IV. RESULTADOS.....	22
<b>4.1. Resultados descriptivos .....</b>	<b>22</b>
<b>4.2. Resultados Inferenciales.....</b>	<b>25</b>
<b>4.2. Prueba de hipótesis.....</b>	<b>25</b>
V. DISCUSIÓN.....	31
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS.....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Frecuencias y porcentajes de la variable gestión del talento humano y sus dimensiones.....	222
<b>Tabla 2</b> Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones .....	233
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad para los datos de las variables gestión del talento humano y calidad de servicio .....	255
<b>Tabla 4</b> Prueba de hipótesis general: Gestión del talento humano y calidad de servicio. ....	266
<b>Tabla 5</b> Prueba de hipótesis específica: Conocimiento en la gestión del talento humano y calidad de servicio. ....	277
<b>Tabla 6</b> Prueba de hipótesis específica: Habilidad en la gestión del talento humano y calidad de servicio. ....	2828
<b>Tabla 7</b> Prueba de hipótesis específica: Motivación en la gestión del talento humano y calidad de servicio. ....	2929
<b>Tabla 8</b> Prueba de hipótesis específica: Aptitud en la gestión del talento humano y calidad de servicio. ....	300

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Frecuencias y porcentajes de la variable gestión del talento humano y sus dimensiones.....	222
<b>Figura 2</b> Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones .....	244

## RESUMEN

La investigación que se ha desarrollado consideró como objetivo principal, determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022. El tipo de estudio considerado para la investigación es el básico, el diseño corresponde al no experimental, de corte transversal, descriptivo y correlacional. Se consideró una población de 143 trabajadores administrativos de los cuales se ha deducido una muestra representativa de 104 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En los resultados descriptivos, los trabajadores en un 55% consideran como bueno la gestión del talento humano, de igual forma sobre la calidad de servicio el 64% manifiesta que es regular la gestión. A nivel inferencia, se ha obtenido un P-valor =  $0,000 < 0,05$  lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la existencia de correlación. De los resultados se concluye que la gestión del talento humano se relaciona de manera moderada con la calidad de servicio, además el coeficiente es de 0,441 y se considera significativo en un nivel 0,01.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The research that has been developed considered as the main objective, to determine the level of relationship between the management of human talent with the quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2022. The type of study considered for the research is the basic one, the design corresponds to the non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. A population of 143 administrative workers was considered, from which a representative sample of 104 workers has been deduced. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. In the descriptive results, 55% of the workers consider the management of human talent as good, in the same way about the quality of service, 64% state that the management is regular. At the inference level, a P-value =  $0.000 < 0.05$  was obtained, which allowed rejecting the null hypothesis and accepting the existence of correlation. From the results it is concluded that the management of human talent is moderately related to the quality of service, in addition the coefficient is 0.441 and is considered significant at a level of 0.01.

**Keywords:** Human talent management, service quality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En distintas instituciones públicas del mundo, el problema más frecuente que se presentó fue el gestionar personal debido a la presencia de la pandemia del Covid-19. En este contexto, se ha percibido que la demanda de usuarios fue muy exigente, principalmente en el sector salud. Respecto al problema de gestión del talento humano, Zambrano et al. (2018) precisa que las organizaciones se muestran en conflicto cuando no encuentran al personal idóneo para cumplir una responsabilidad y como consecuencia la calidad de servicio no es el más pertinente, se origina descontento, desconfianza e inseguridad en las personas que fueron contratadas según un presupuesto establecido.

En Colombia el problema no es ajeno, al respecto, Gómez (2019) en el estudio que realizó, indica que menos del 10% de instituciones públicas cuentan con estrategias adecuadas para poder gestionar el talento humano y brindar un servicio adecuado. Lo que sucede en gran parte de las instituciones públicas viene a ser la inadecuada selección del personal para que cumplan con las funciones, lo que se impone es el interés personal y de grupos políticos.

Cuando en una institución pública falla la eficacia en el servicio, es porque la gestión del talento humano no fue el más adecuado. Restrepo y Arias (2019) en el estudio que realizaron en la ciudad de Colombia respecto al problema de la gestión del talento humano, resalta los cambios que sufren las organizaciones, como efecto de introducción de tecnología y normas que rigen a la administración de los recursos humanos y del talento humano.

Fernández (2018) respecto a la eficacia en la atención que se brinda en el sector público de la ciudad Chibut, manifiesta que existe una creciente insatisfacción de los clientes, principalmente en el sector salud, educación y en los municipios.

En el Perú, el problema de la pandemia, también afectó a la gestión pública a nivel regional, local y de entidades del Estado. Esto se produce debido a que los responsables de administrar una institución asumen por encargo de gobiernos de turno y se les denominan funcionarios de confianza, en muchos casos no califican el perfil mínimo, por lo tanto, no responden a la expectativa de los intereses de los usuarios, se observan casos de cómo se gestiona el recurso humano no se encuentran capacitados para asumir sus responsabilidades,

además se les observa desmotivados en su desempeño debido a la ausencia de reconocimientos, bonificaciones por el sobretiempo que realizan en el cumplimiento de funciones.

Mintra (2018) sobre el problema de administrar al talento humano, indica que la rotación del personal se cumple sólo en un 16,5% lo que explica que muchos profesionales al no ser promocionados de acuerdo a su capacidad, fugan y buscan otras oportunidades laborales con mayor expectativa.

El problema de la gestión de personal, también se percibe en el municipio de Abancay, debido a que la captación del personal, está sujeto a las recomendaciones que se tienen que dar por las personas que manejan políticamente la institución. Esta costumbre de gestionar personal, perjudica en la calidad de servicio que se debe brindar a los usuarios y en el manejo transparente de los presupuestos. La incapacidad de algunos funcionarios hace que la captación de personal no reúna con las condiciones exigidas para una función determinada, conduciendo en muchos casos a situaciones contenciosas que perjudican el cumplimiento de las metas y objetivos previstos a nivel de ejecución presupuestal y de proyectos de inversión.

Las preocupaciones expuestas conducen a formular las siguientes interrogantes: Como problema general, ¿Cómo se relaciona la Gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?, de igual forma los problemas específicos: (1) ¿Cómo se relaciona la dimensión conocimiento de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?, (2) ¿Cómo se relaciona la dimensión habilidad de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?, (3) ¿Cómo se relaciona la dimensión motivación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?, (4) ¿Cómo se relaciona la dimensión aptitud de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?.

La investigación se considera relevante debido a la información que se recaudará sobre gestión del talento humano y calidad de servicio. Además, el estudio se fundamenta en aspectos teóricos, prácticos y metodológicos. Teóricamente el aporte de la investigación estuvo compuesto por la presentación de las definiciones extraídas de fuentes científicas, además de manera práctica

se considera importante porque el manejo de datos permitirá la presentación de resultados estadísticos que servirán para valorar y hacer análisis de los datos para tomar decisiones oportunas. Finalmente, a nivel de metodología, se considera de mucha importancia porque servirá como un estudio referente para otras investigaciones similares.

En la investigación se consideró como objetivo general, determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022. Además los objetivos específicos serán los siguientes: Determinar la relación que existe entre la dimensión conocimiento de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022, determinar la relación que existe entre la dimensión habilidad de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022, determinar la relación que existe entre la dimensión motivación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022, determinar la relación que existe entre la dimensión aptitud de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.

La hipótesis general, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022. Las hipótesis específicas: La dimensión conocimiento de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022, la dimensión habilidad de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022, la dimensión motivación de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022, La dimensión aptitud de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación se apoya en estudios similares que se realizaron a nivel internacional y nacional.

A nivel internacional, se tiene a Daza et al. (2019), cuyo objetivo del estudio es investigar la asociación entre gestionar el recurso humano y el nivel de los servicios prestados por las universidades consideradas. Se tomaron en cuenta 35 gerentes de 7 universidades para la población del estudio correlacional. Se utilizaron cuestionarios como herramienta. Los resultados muestran una asociación directa entre la calidad de los servicios y la gestión del talento humano en las universidades estudiadas.

Frías (2021) realizó la investigación en la cual se establece una conexión entre la gestión del talento humano y el nivel de atención que se ofrece a los trabajadores fue el objetivo principal de este proyecto, cuyos resultados descriptivos muestran que la calidad de la atención está por debajo de la media y que la gestión del talento humano no está a la altura de las expectativas.

Iturralde et al. (2020) realizó la investigación sobre: “ Gestionar el recurso Humano y su repercusión en el éxito competitivo en las instituciones”. Ecuador. El objetivo era establecer una conexión entre gestionar el potencial humano y el éxito competitivo. La investigación utilizó una metodología cuantitativa con un diseño que no genera experimento; la encuesta fue el método elegido, y el tamaño de la muestra estuvo compuesto por cincuenta establecimientos diferentes. Los resultados permiten concluir la existencia de asociación entre ambas variables, y también apuntan a que la reforma organizativa contribuye a aumentar el éxito de la institución.

Mejía et al. (2018) realizaron el estudio cuyo objetivo es conocer la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente. Se trata de una investigación causal correlacional, de diseño no experimental. Se utilizó el modelo Servqual para recabar información, y la muestra propia estaba formada por 194 usuarios diferentes. De las respuestas se concluye que el grado de bienestar experimentado por los usuarios está directamente relacionado con la calidad del servicio que se ofrece.

Alarcón et al. (2020) realizaron la investigación. Cuyo proposito es investigar la conexión entre el conocimiento y la gestión del talento humano. La investigación utilizó una metodología cuantitativa y tuvo un enfoque correlacional; incluyó una encuesta que fue llenada por 45 empleados diferentes y se llevó a cabo utilizando un tamaño de muestra de 45. Partiendo de los resultados, se estableció que existe una clara conexión entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio prestado.

A nivel nacional, también se tienen estudios similares, los más relevantes. Quispe (2019) en su investigación, señala que el objetivo principal de esta investigación fue establecer una conexión entre la gestión de los recursos humanos y el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios finales. El estudio siguió un tipo descriptivo, tuvo un diseño no experimental, tuvo un tamaño de muestra de 168 colaboradores y 381 usuarios, y el cuestionario sirvió como herramienta. Los resultados sugieren que el treinta y cuatro por ciento de los encuestados afirman que el trabajo que realizan prácticamente nunca les inspira motivación, mientras que el sesenta por ciento de los encuestados afirman que el trato del empleado es ocasionalmente adecuado. La asociación entre las variables es de débil a moderada.

López (2018) realizó la investigación “Gestionar recurso humano y la calidad de servicio”. En su objetivo general se busca la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio. El estudio correponde al nivel correlacional y diseño no experimental. Se utilizó el cuestionario para ser aplicado a 123 pobladores. En los resultados se obtiene un  $r=0,902$ . En la conclusión se indica que efectivamente existe una alta correlación entre gestionar el recurso humano y la calidad de servicio.

Castro y Delgado (2020) realizaron su investigación cuyo objetivo que buscó es de establecer el nivel de asociación entre las variables. La investigación fue básica, su diseño no experimental de alcance descriptivo y transversal. Se utilizó la encuesta y el cuestionario para acopiar los datos más relevantes para el estudio. Se trabajó con una muestra de 78 servidores. Los resultados permitieron concluir que la gestión del personal se considera aceptable y se

relaciona directamente con rendimiento laboral. Los factores más determinantes son los estímulos y capacitaciones que se tienen que brindar a los trabajadores.

Velarde et al. (2020) señala en su investigación, que el propósito de su estudio era determinar si existe o no una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La investigación se realizó con una muestra de 279 usuarios y siguió un diseño no experimental. Para esta investigación se utilizó el nivel correlacional. Se utilizó el cuestionario validado y se sometió a pruebas preliminares. Los resultados demuestran una relación fuerte y estadísticamente significativa, y apuntan a que la satisfacción del cliente mejora en proporción directa al nivel de servicio prestado.

Vigo y Gonzáles (2020) realizaron el estudio, para determinar el nivel de correlación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. El diseño de estudio fue no experimental, su nivel correlacional y descriptivo, se utilizó una muestra de 50 usuarios, el cuestionario fue el instrumento. De los resultados se deduce que la correlación es moderada y directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

La investigación se fortalece con los conceptos y teorías que se presentan sobre gestionar el personal y la calidad de atención. Al respecto se tiene la siguiente definición para la variable gestión del talento humano. Pérez (2021) define a la gestión del talento humano, a los procesos que se realizan y cumplen para poder convocar, administrar e inducir al nuevo personal para la institución. De igual forma el gestionar el personal se refiere al personal que existe a nivel institucional, movilizarlos para que se capaciten o se les brinde oportunidades para que pueda realizar pasantías a otras instituciones donde pueda aprender más cosas. De igual forma, Negokal (2019) hace referencia al talento humano como la búsqueda de personas que demuestren cualidades para un cargo.

Cardona (2018) manifiesta que gestionar talento humano implica dar cumplimiento con los objetivos y metas establecidas a nivel institucional, pero, es importante tener en cuenta que la institución debe organizar acciones específicas para mejorar la formación continua en el trabajador, por ejemplo los más importantes para gestionar talento humano son las responsabilidades encargadas, interés por el trabajo, su actitud y aptitud, además del dominio de sus funciones. El mismo autor señala que gestionar talento humano implica tener

en cuenta aspectos puntuales que se vinculan con su nivel de conocimiento, su habilidad, su motivación y aptitud.

Sobre la dimensión conocimiento del talento humano, Correa et al. (2019) hace referencia a la habilidad que tiene la persona para poder actuar frente a una nueva situación, con certeza y seguridad, debido a su conocimiento de las características del hecho observado. En este proceso el personal que conoce su contexto puede socializar lo que sabe, hacerlo externo con otros contextos, combinar con otros conocimientos para interiorizarlo y actuar con seguridad.

En relación a la habilidad que posee el trabajador, Montes (2018) considera a la habilidad como las cualidades que demuestran las personas para poder cumplir algo y de esa forma mostrarse competentes, además se dice de las diferentes capacidades que demuestra una persona para lograr algo. En relación al trabajador, las habilidades pueden ser a nivel personal o social. En este proceso el trabajador muestra ser líder, saber trabajar en equipo, ser proactivo y tener capacidad para solucionar conflictos.

Sobre la motivación laboral. Peña y Villón (2018) se refieren al interés que le pone el trabajador para poder cumplir con sus responsabilidades, además está vinculado con la satisfacción del trabajador por cumplir con los objetivos y metas. En este proceso de motivación laboral, los incentivos son importantes ya sean monetarios o no monetarios, además del reconocimiento que se debe realizar frente a su comportamiento laboral, su productividad, liderazgo, flexibilidad o tolerancia.

Finalmente otra de las dimensiones en el talento humano viene a ser la aptitud. Está referida a las características personales que demuestra un trabajador en el cumplimiento de sus responsabilidades, ya sea a nivel psicológico o desarrollo social. En este proceso se muestra capacidad para realizar algo específico de manera efectiva. (Peña y Villón, 2018)

En relación a la variable calidad de servicio. Terán (2021) manifiesta que son las condiciones en que una persona o una institución cumple con las atenciones que debe dar a un usuario. Además precisa que para este efecto se deben contemplar diferentes factores que satisfagan al usuario que asiste a recibir un servicio a nivel institucional, ya sea privado o público. De igual forma se

precisa que la calidad de servicio se vincula con los deseos del usuario que generalmente busca solucionar sus problemas.

Rojas et al. (2020) precisa que la calidad de servicio en las instituciones conduce a dirigir a los usuarios para que puedan cumplir sus expectativas, necesidades, para este efecto se le debe otorgar facilidades en los procesos que debe seguir para lograr satisfacción del servicio o atención recibido. De igual forma, Ruíz (2020) manifiesta que en todo el mundo muchas instituciones públicas, ahora orientan sus lineamientos y políticas en mejorar el servicio, brindarles calidad en la atención, vale decir que el usuario tenga la razón y se vaya sin preocupación.

Por otro lado, Andina (2018) manifiesta que en el Perú la calidad de servicio es deficiente debido a muchos factores, por ello el Estado hace múltiples esfuerzos para crear nuevas estrategias que conduzcan modernizar el Estado, haciendo que la administración sea ágil, oportuna y brinde confianza a los usuarios, ahorrándoles costos y tiempo sobre todo, los trabajadores que se muestren empáticos y comprendan las necesidades que los ciudadanos tengan. Por otro lado, se indica que la eficacia en servir debe tener componentes reales, dentro de ello tener en cuenta las instalaciones adecuadas, equipos modernos y sobre todo el personal capacitado. Por otro lado, es importante que se tenga una capacidad de respuesta pertinente, para ello el personal debe demostrar predisposición, rapidez en los trámites, respuestas a las dudas, horarios en base a los intereses del usuario, generando de esta forma confianza.

Prieto (2018) considera a la calidad de servicio como la valoración de los usuarios desde diferentes perspectivas: desempeño, características, confiabilidad, adaptación, duración, respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad de los elementos, seguridad, entre otros. Cabe precisar que las dimensiones se toman en cuenta dependiendo el servicio que brinda la institución, para el caso de las municipalidades se consideran los siguientes:

Elementos tangibles. Prieto et al. (2019) se refiere a las características que permiten dar funcionamiento a la organización. Se vincula con la calidad física que se ofrece al usuario, los productos, equipos y otros que permiten operativizar el funcionamiento. En muchos casos se contempla a las

computadoras, decoraciones, el mobiliario que conduce a brindar un buen servicio, donde el usuario se sienta seguro y satisfecho.

Capacidad de respuesta. Isotools Excellence (2022) considera que una capacidad de respuesta se relaciona con la atención que se brinda para atender a un usuario. De igual forma se dice que viene a ser la predisposición y disposición de los responsables para brindar la atención de forma oportuna, de esta forma se puede lograr satisfacción en el usuario.

Finalmente en una calidad de servicio se debe tener muy en cuenta a la confiabilidad. En este caso se hace referencia a la capacidad que muestra el personal frente al usuario, cuando se ofrece un servicio ofrecido con responsabilidad y prontitud. Esto implica que la atención debe ser correcta, demostrándoles nivel de conocimiento en la profesión. (Pérez, 2018)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Por la característica de los temas de estudio, la investigación corresponde al tipo básico sustantivo.

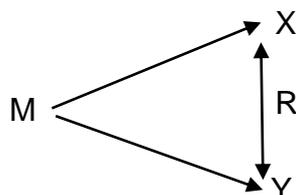
Baptista et al. (2018) sobre la investigación básica indica que este tipo de estudios busca mejorar los conocimientos existentes, no toma en cuenta las aplicaciones prácticas que modifique el comportamiento de las unidades de análisis.

Diseño de investigación

Hernández (2018) indica que un estudio con diseño no experimental, no manipula a los sujetos de estudio. Se considera la información que se encuentra tal y conforme se observa.

Tomando la definición del autor, para la investigación se considera en el diseño no realiza experimentos, realiza descripción, correlación y es transversal.

Esquema:



Dónde:

X: V 1: Gestión del talento humano

Y: V 2: Calidad del servicio

R: Correlación entre los temas de estudio

#### 3.2. Variables y operacionalización

En el estudio que se desarrolló se considera como primera variable de estudio a la gestión del personal.

Definición conceptual de la variable gestionar el personal. Existen diversas definiciones, Vallejos (2018) manifiesta que la gestión busca desarrollar la incorporación del capital humano, incrementando sus competencias, permitiendo comunicarse adecuadamente entre los trabajadores, siempre teniendo en cuenta las necesidades y su intención de desarrollarse de manera personal. Constituye el capital más valioso para la institución.

#### Definición operacional

Medir los temas implicó recoger de los datos con el cuestionario, los cuales serán procesados estadísticamente, utilizando los índices cuantitativos y se organizarán en base a las valoraciones y categorizaciones de las variables y sus dimensiones.

Definición conceptual de la variable calidad de servicio. Abadi (2019) considera como la apreciación que se tiene de un bien o servicio recibido, evaluando todas sus características de manera integral

#### Definición operacional

Los datos recogidos, son representados por sus respectivos índices numéricos, estos valores serán procesados con programas estadísticos para ser analizados e interpretados en base a los objetivos e hipótesis formulados.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Para el estudio se consideró una población accesible de 143 trabajadores administrativos del municipio de Abancay.

Salas (2019) conceptualiza a la población como el conjunto de personas que tienen similares características para poder brindar información relevante.

#### **Muestra**

El mismo autor Salas (2019) define a la muestra como un subconjunto de elementos seleccionados para que representen en un estudio brindando información pertinente.

Realizando los cálculos correspondientes, para la investigación se consideró una muestra de 104 servidores administrativos del municipio de Abancay.

#### **Muestreo**

La investigación por considerar una población mayor a cien unidades de análisis se enmarca en el muestreo probabilístico, por lo tanto la deducción de la cantidad de muestra fue a través de la fórmula para poblaciones infinitas. Además la selección se realizará de la población con la técnica del azar.

Mata (2017) define al muestreo como la estrategia que permite determinar la muestra y su respectiva selección.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

En la investigación los datos fueron recogidos a través de la técnica de la encuesta, esto debido a su versatilidad para manejar información de manera masiva. Al respecto Hernández (2018) define a la encuesta como la técnica que permite acopiar información a través de preguntas abiertas o cerradas vinculadas a las variables de estudio.

#### **Instrumento**

El cuestionario fue la herramienta que se utilizó para poder recabar información de las unidades de análisis.

Santiesteban (2019) conceptualiza al cuestionario como el instrumento que se diseña en base a preguntas con alternativas dicotómicas o politómicas y utilizando la escala de liker para ser procesado con facilidad a nivel estadístico

#### **Validez**

La validación del cuestionario se realizó con la opinión de tres expertos, quienes revisarán la consistencia y coherencia de las preguntas. Al respecto, Valderrama (2019) manifiesta que la validez está referido a la evaluación que realizan expertos, ellos emiten su apreciación, teniendo en base a su consistencia y coherencia.

#### **Confiabilidad**

Para llevar a cabo la confiabilidad estadística, se realizó previamente una prueba piloto y utilizando un estadístico se determinó el nivel de confianza.

Sánchez (2018) precisa que la confiabilidad constituye la garantía del instrumento que será aplicado a las unidades de análisis.

### **3.5. Procedimientos**

Para dar cumplimiento a la ejecución de la investigación se cumplió necesariamente con actividades específicas como: Solicitar una carta de representación de la universidad, solicitar autorización a la municipalidad provincial de Abancay para poder utilizar su razón social y para poder aplicar los instrumentos de recojo de información, sensibilizar a los trabajadores de la institución respecto al contenido del instrumento de recojo de información, seleccionar los estadísticos más pertinentes para poder medir las variables en base a los objetivos específicos y general, redactar el informe correspondiente para su respectiva sustentación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Corresponde al estudio el enfoque cuantitativo, procesó los datos a nivel descriptivo e inferencial. Para medir los datos obtenidos, se utilizó un programa estadístico. Los datos sistematizados se presentaron en tablas de frecuencia y porcentaje. La selección del estadístico de correlación estuvo sujeto a la prueba de datos normales, caso de no ser normales los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y para la prueba de hipótesis se tomó en cuenta el p-valor obtenido para ser comparado con el valor de margen de error considerado.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio consideró las normas establecidas por la universidad César Vallejo en la guía de investigación principios éticos, por ejemplo el de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Así mismo, para la redacción se considerará las normas APA versión 7, lo que conduce a respetar la autoría de las definiciones consideradas. Así mismo se debe tener muy en cuenta la Declaración de Helsinki, que fue adoptada por la asociación de médicos a nivel mundial, quienes estandarizan los intereses que deben tener las personas que participan de la investigación, principalmente deben recibir un buen trato y su información debe utilizarse de forma anónima y con fines de beneficio social.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1**

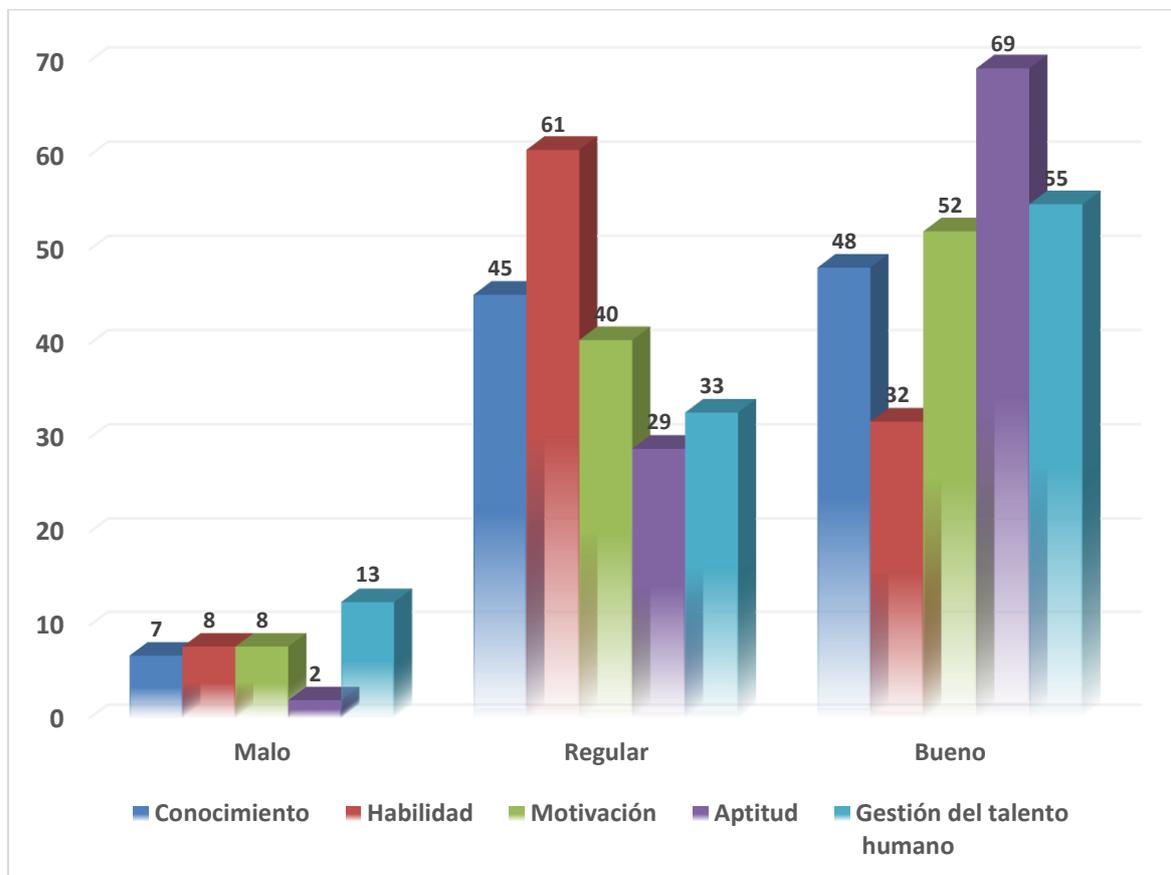
*Datos cuantitativos de la variable gestión del talento humano y sus dimensiones*

	Conocimiento		Habilidad		Motivación		Aptitud		Gestión del talento humano	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	7	7	8	8	8	8	2	2	13	13
Regular	47	45	63	61	42	40	30	29	34	33
Bueno	50	48	33	32	54	52	72	69	57	55
Total	104	100	104	100	104	100	104	100	104	100

*Nota.* Información recogida del cuestionario

**Figura 1**

*Datos cuantitativos de la variable gestión del talento humano y sus dimensiones*



*Nota.* Información recogida del cuestionario

Se aprecia en la tabla precedente los datos obtenidos de la opinión de los 104 trabajadores que se consideraron como muestra de la investigación, para que emitan su apreciación sobre la gestión del talento humano y sus dimensiones. Concerniente a la dimensión conocimiento en el talento humano, el 48% califica como buena, el 45% precisa que es regular y el 7% indica que es mala el conocimiento del talento humano. Sobre la habilidad del talento humano, el 61% precisa que sus habilidades son regulares, el 32% indica que es buena y el 8% manifiesta que es mala. Sobre la dimensión motivación en el talento humano, el 52% precisa que su motivación es buena, el 40% indica que es regular su motivación y solo un 8% precisa que su motivación es mala. Respecto a la dimensión aptitud, el 69% indica que tienen una buena aptitud, el 29% manifiesta que tiene una regular aptitud y un 2% indica que su aptitud es mala, finalmente el consolidado de los resultados de las dimensiones, precisa que la variable gestión del talento humano, en un 55% es calificado como bueno, el 33% precisa que es regular la gestión del talento humano y solo el 13% indica que es mala la gestión del talento humano.

**Tabla 2**

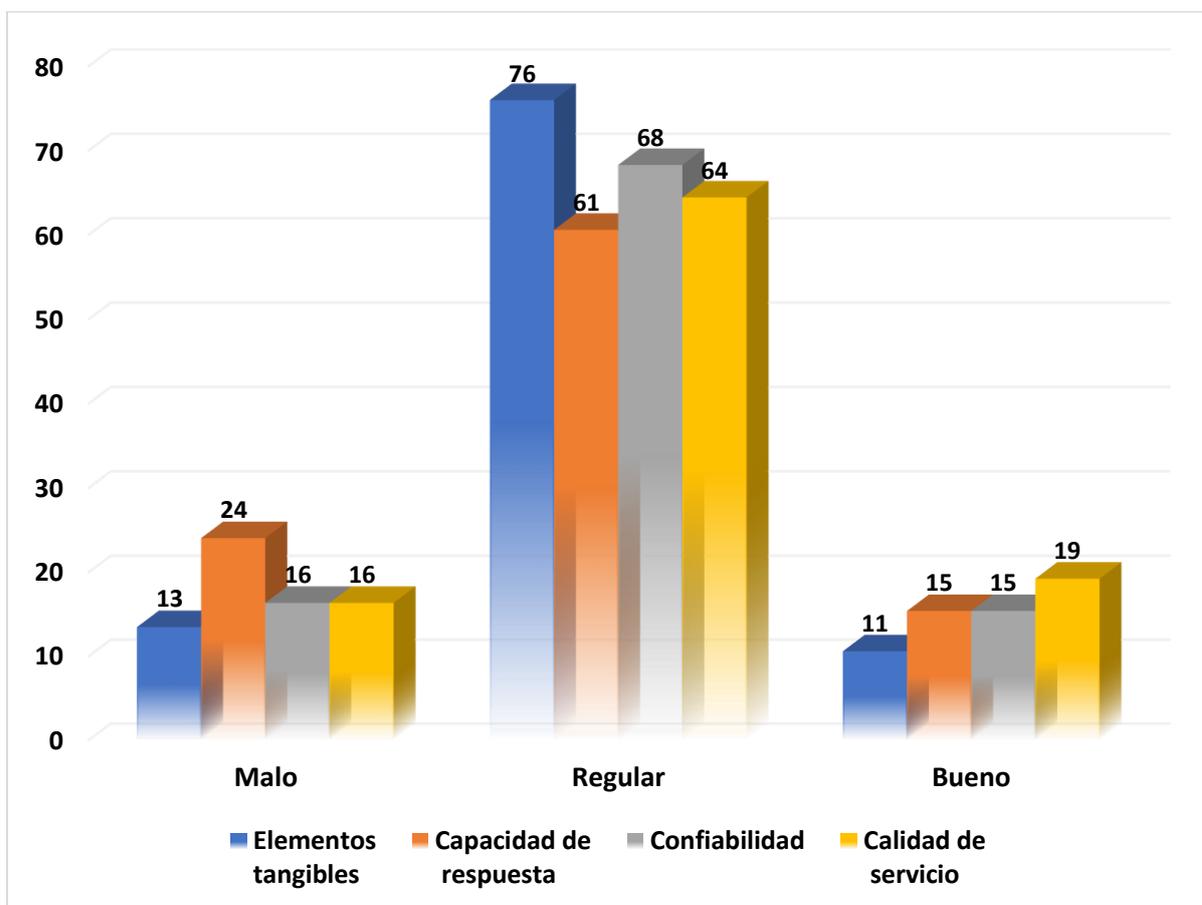
*Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones*

	Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Confiabilidad		Calidad de servicio	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	14	13	25	24	17	16	17	16
Regular	79	76	63	61	71	68	67	64
Bueno	11	11	16	15	16	15	20	19
Total	104	100	104	100	104	100	104	100

*Nota.* Información recogida del cuestionario

**Figura 2**

Valores porcentuales de la variable calidad de servicio y sus dimensiones



Nota. Información recogida del cuestionario

Se presentan datos sistematizados sobre la autoevaluación que se hicieron a los 104 trabajadores como muestra, respecto a la variable calidad de servicio que se brinda en la institución y de sus respectivas dimensiones. Sobre la dimensión elementos tangibles del total de encuestados, en su apreciación personal indican en un 76% que son regulares los elementos tangibles, el 13% precisa que son malos y el 11% manifiesta que son buenos los elementos tangibles. Sobre la dimensión capacidad de respuesta, el 61% precisa que son regulares las respuestas que se dan en los servicios, el 24% manifiesta que son malas y el 15% indica que son buenas las respuestas que se brindan en el tema de servicios. Sobre la confiabilidad que se tiene en el servicio brindado, el 68% califica como regular, el 16% precisa que son malas la confiabilidad y solo el 15% indica que son buenas la confiabilidad que se tienen sobre el servicio. De los

resultados de las dimensiones, se consolidan las respuestas que corresponde a la variable calidad de servicio. Del total, el 64% de trabajadores, se autoevalúan y califican como regular la calidad de servicio que brindan a los usuarios, el 19% indica que son buenas el servicio que brindan y un 16% manifiesta que son malas la calidad de servicio que la institución brinda a los usuarios.

## 4.2. Resultados Inferenciales

**Tabla 3**  
*evaluación de normalidad de los datos obtenidos*

		Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		Estad.	gl	Sig.	Estad.	gl	Sig.
• Gestión del talento humano	Malo	,393	17	,000	,670	17	,000
	Regular	,371	67	,000	,686	67	,000
• Calidad de servicio	Bueno	,463	20	,000	,544	20	,000

*Nota.* Información recogida del cuestionario

Para el procesamiento de los resultados inferenciales, los datos recogidos fueron sometidos a la prueba de normalidad para poder seleccionar el estadístico de correlación que pueda medir el nivel de relación entre las variables estudiadas. Los datos considerados para la investigación supera 50, por lo tanto el análisis se realiza con la prueba de Kolmogorov – Smirnov. En este caso se observa que para ambas variables se obtienen un valor Sig.  $0,000 < 0,05$  lo que permite indicar que los datos no son normales y por lo tanto son datos no paramétricos y se toma la decisión de medir la correlación y la prueba de hipótesis con el estadístico de Rho de Spearman.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

**H:** La gestión del personal se relaciona considerablemente en la calidad del servicio prestado en el municipio de Abancay en el año 2022.

**Ho:** No existe correlación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio prestado en el municipio de Abancay, año 2022.

**Tabla 4***Prueba de hipótesis general: Gestión del talento humano y calidad de servicio.*

		Gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,441**
		N	104
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,441**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Información recogida del cuestionario

En la tabla se aprecia de acuerdo a los resultados que el valor de significancia observada es menor a 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ) permitiendo inferir que existe relación entre las variables; en ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se deduce que existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,441, lo que implica que la relación entre las variables gestión del talento humano y la calidad de servicio es positiva y moderada.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

**H1:** Se puede evidenciar una correlación sustancial entre el componente de conocimiento de la gestión del talento humano y el nivel de servicio prestado en el municipio de Abancay 2022.

**Ho:** Por el contrario, el componente de conocimiento de la gestión del talento humano no tiene una relación sustancial con el nivel de servicio prestado por el gobierno municipal de Abancay en el año 2022.

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis específica: Conocimiento en la gestión del talento humano y calidad de servicio.*

			Conocimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Información recogida del cuestionario

La tabla demuestra, de acuerdo con los resultados, que el valor de significación observado es inferior a 0,05, infiriendo que existe una relación entre las variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa en su lugar. En otras palabras, existe una relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio. Por otra parte, el valor de 0,482 para el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que existe una asociación positiva y moderadamente fuerte entre las variables de gestión del talento humano y la calidad del servicio.

## **Prueba de hipótesis específica 2**

**H2:** Se puede evidenciar una relación sustancial entre el componente de habilidad de la gestión de recursos humanos y el nivel de servicio que presta la municipalidad de Abancay en el año 2022.

**Ho:** En el municipio de Abancay, año 2022, el componente de habilidad de la gestión de recursos humanos no tiene una relación sustancial con la calidad del servicio.

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis específica: Habilidad en la gestión del talento humano y calidad de servicio.*

			Habilidad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Habilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,217*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	104	104
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,217*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	104	104

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

*Nota.* Información recogida del cuestionario

La tabla precedente muestra que según los resultados el valor de significancia observada es menor a 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que permite señalar que hay relación entre las variables; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Lo que significa que existe relación entre la habilidad del talento humano y la calidad de servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,217, significando que la relación entre la habilidad del talento humano y la calidad de servicio es positiva y moderada.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

**H3:** En la municipalidad de Abancay, año 2022, el aspecto motivacional de la gestión del talento humano tiene una relación considerable con la calidad del servicio.

**Ho:** En el municipio de Abancay, año 2022, el aspecto motivacional de la gestión del talento humano no tiene una relación sustancial con la calidad del servicio.

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis específica: Motivación en la gestión del talento humano y calidad de servicio.*

		Motivación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,455**
		N	104
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,455**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Información recogida del cuestionario

La tabla precedente muestra que según los resultados el valor de significancia observada es menor a 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que permite señalar que hay relación entre las variables; además, rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Entonces se tiene relación entre motivación del talento humano y la calidad de servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,455, lo que implica que la asociación entre la motivación del talento humano y la calidad de servicio.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

**H:** Se puede evidenciar una correlación considerable entre el componente aptitudinal de la gestión del talento humano y el nivel de servicio prestado por el gobierno municipal de Abancay en el año 2022.

**Ho:** El componente aptitudinal de la gestión del talento humano no tiene una fuerte relación con la calidad del servicio prestado en el gobierno municipal de Abancay, 2022.

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis específica: Aptitud en la gestión del talento humano y calidad de servicio.*

		Aptitud	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Aptitud	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,416**
		N	104
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	104

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Información recogida del cuestionario

La tabla precedente muestra que según los resultados que el valor de significancia observada es menor a 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ) lo que significa que hay relación entre las variables; además, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces existe asociación entre aptitud del talento humano y la calidad de servicio.

Por otro lado, el valor de correlación Rho de Spearman es igual a 0,416, lo que implica que la asociación entre aptitud del talento humano y la calidad de servicio es moderada.

## V. DISCUSIÓN

La investigación que se ha desarrollado, nace de la preocupación que los países y el Perú ha vivido frente a la presencia de la pandemia del covid-19. Este cambio radical en los quehaceres institucionales modificó los sistemas administrativos, se contrataron personal que no cumplía el perfil necesario para llevar a cabo sus funciones asignadas, indudablemente esta debilidad en las instituciones públicas hace que la calidad de servicio al cliente se deteriore. Del mismo modo la preocupación nació debido a la escasa capacitación que las instituciones brindan a su personal para poder enfrentar sus responsabilidades, en muchos casos la motivación era determinante para que su desempeño mejore.

De igual forma, el desarrollo de la investigación a nivel del gobierno local seleccionado para el estudio, muestra que su personal no se gestiona de manera pertinente, en muchos casos responde a intereses personales y de grupo, dejando de lado los intereses institucionales y principalmente la calidad de atención al usuario. Queda en preocupación, la mala costumbre de gestionar talento humano de manera informal e irregular, sin evaluar las condiciones básicas que deben cumplir para lograr los objetivos institucionales según se indican en los procedimientos administrativos.

Cabe resaltar que la incapacidad de algunos funcionarios hace que este problema se agudice más debido a la captación de personal sin condiciones exigidas para una función determinada, conduciendo en muchos casos a situaciones contenciosas que perjudican el cumplimiento de las metas y objetivos previstos a nivel de ejecución presupuestal y de proyectos de inversión.

Esta situación contenciosa es lo que se quiere evitar porque genera demasiado retraso en las atenciones a las poblaciones que requieren beneficiarse en sus requerimientos.

Para ejecutar la investigación previamente se hizo un análisis de la metodología de investigación a utilizar, en este proceso se consideró a la investigación como un estudio correlacional y corresponde al grupo de los inferenciales, además de ser descriptivo. Los datos estadísticos obtenidos fueron los que corroboraron nuestras proyecciones a nivel de hipótesis y comparados con otros estudios similares que se realizaron en contextos diferentes.

En relación a la hipótesis general, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay. Los resultados inferenciales, evidencian que efectivamente existe relación entre las variables estudiadas, el valor P-valor obtenido es de  $0,000 < 0,05$  , según las condiciones establecidas para datos no paramétricos se determina que existe la relación moderada con una intensidad de  $0,441$  , vale decir, en la medida que la gestión del talento humano mejore, también mejora la calidad del servicio. Reflexivamente se confirma que en la municipalidad aún falta fortalecer este trabajo coordinado de la gestión del talento humano con la calidad de servicio, para ello se debe trabajar bastante en temas que se vinculan con el conocimiento del nuevo personal captado, su habilidad para poder desenvolverse, la motivación con que cumple su trabajo, la aptitud que demuestra cuando cumple sus responsabilidades.

De igual forma en el tema de calidad de servicio, se debe tomar muy en cuenta los aspectos que son características tangibles, capacidad de resolución y lo más resaltante el nivel de confiabilidad que se debe al personal que labora en la institución.

Los datos obtenidos se asemejan a otros estudios que realizaron con las dos u por lo menos una de las variables y sus conclusiones fortalecen a los obtenidos en la investigación, principalmente cuando se hace referencia al nivel de correlación. Frías (2021) en su investigación Gestión del talento humano y calidad de atención. En sus resultados descriptivos demuestra que la calidad de atención es negativa y la gestión del talento humano no es el óptimo esperado, además se encontró una correlación moderada entre las variables de estudio.

De igual forma, López (2018) en su investigación. Obtiene como resultados un  $r=0,902$  y un  $p$ -valor de  $0,000$ . Se concluye que efectivamente existe una alta correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio. En los estudios indicados se ratifican que efectivamente, la relación se cumple entre gestión del talento humano y los servicios de calidad, vale decir que las instituciones deben tomar especial preocupación en captar al personal idóneo para que pueda cumplir de manera adecuada sus respectivas funciones y de esa forma garantizar el servicio hacia los usuarios.

La gestión de personal es importantísimo en una institución pública o privada, de allí radica la recomendación de muchos expertos para poder garantizar una buena calidad de atención, se debe contar con un buen personal. Pérez (2021) considera a la gestión del talento humano como los procesos que se realizan y cumplen para poder convocar, administrar e inducir al nuevo personal para la institución. Así mismo recomienda que los trabajadores de la institución deben ser movilizados de manera continua para que puedan ser capacitados y tengan mejores oportunidades, generalmente se debe promover pasantías a otras instituciones y de esa forma se vea como es la atención hacia los usuarios y quienes son los que atienden los requerimientos. De igual forma, Negokal (2019) hace referencia al talento humano como la búsqueda de personas que demuestren cualidades para un cargo y eso es lo que falta en las instituciones del Estado, porque no se cumplen las normas de convocatorias que requieran profesionales con un perfil establecido.

Descriptivamente en la investigación, también se muestra la apreciación de los trabajadores, respecto a las variables gestión del talento humano y de la calidad de atención al público usuario.

Respecto a la dimensión conocimiento en el talento humano, el 48% califica como buena, el 45% precisa que es regular y el 7% indica que es mala el conocimiento del talento humano. Sobre la habilidad del talento humano, el 61% precisa que sus habilidades son regulares, el 32% indica que es buena y el 8% manifiesta que es mala. Sobre la dimensión motivación en el talento humano, el 52% precisa que su motivación es buena, el 40% indica que es regular su motivación y solo un 8% precisa que su motivación es mala. Respecto a la dimensión aptitud, el 69% indica que tienen una buena aptitud, el 29% manifiesta

que tiene una regular aptitud y un 2% indica que su aptitud es mala, finalmente el consolidado de los resultados de las dimensiones, precisa que la variable gestión del talento humano, en un 55% es calificado como bueno, el 33% precisa que es regular la gestión del talento humano y solo el 13% indica que es mala la gestión del talento humano. De estos resultados , se puede precisar que falta trabajar en el tema de gestión del talento humano y de calidad de atención. Las autoridades deben mostrar mayor preocupación en estos temas de mucha importancia.

De igual forma cuando se hizo la evaluación sobre calidad de servicio, en su dimensión elementos tangibles del total de encuestados, en su apreciación personal indican en un 76% que son regulares los elementos tangibles, el 13% precisa que son malos y el 11% manifiesta que son buenos los elementos tangibles. Sobre la dimensión capacidad de respuesta, el 61% precisa que son regulares las respuestas que se dan en los servicios, el 24% manifiesta que son malas y el 15% indica que son buenas las respuestas que se brindan en el tema de servicios. Sobre la confiabilidad que se tiene en el servicio brindado, el 68% califica como regular, el 16% precisa que son malas la confiabilidad y solo el 15% indica que son buenas la confiabilidad que se tienen sobre el servicio. De los resultados de las dimensiones, se consolidan las respuestas que corresponde a la variable calidad de servicio. Del total, el 64% de trabajadores, se autoevalúan y califican como regular la calidad de servicio que brindan a los usuarios, el 19% indica que son buenas el servicio que brindan y un 16% manifiesta que son malas la calidad de servicio que la institución brinda a los usuarios. De igual forma a la primera variable, aún falta bastante por trabajar en el tema de calidad de servicios.

Cabe precisar, que la hipótesis general se ha contrastado en base a las hipótesis específicas, los procedimientos fueron similares, después de un análisis de normalidad de datos, estos fueron sometidos a una prueba de correlación de spearman, de tal forma que se buscaron los valores P-valor y comparar según criterios establecidos.

Para la hipótesis específica 1, la dimensión conocimiento de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.

Esta hipótesis quedó contrastada porque su p-valor es de  $0,000 < 0,05$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis que indica que el conocimiento si se relaciona con la calidad de servicio que debe brindar el trabajador a los usuarios.

Estos resultados, también se contrastan con lo que precisan investigadores como Ruíz (2020) quien indica que en el mundo varias instituciones públicas, ahora orientan sus lineamientos y políticas en el mejoramiento de los servicios a los usuarios, brindarles calidad en la atención, vale decir que el usuario tenga la razón y se vaya sin preocupación. De igual forma, Andina (2018) manfiesta que en el Perú la calidad de servicio es deficiente debido a muchos factores, por ello el Estado hace múltiples esfuerzos para crear nuevas estrategias que conduzcan modernizar el Estado, haciendo que la administración sea ágil, oportuna y brinde confianza a los usuarios, ahorrándoles costos y tiempo sobre todo, los trabajadores que se muestren empáticos y comprendan las necesidades que los ciudadanos tengan.

Respecto a la hipótesis específica 2: la dimensión habilidad de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022. En este caso también queda contrastada la hipótesis porque el P-valor obtenido es de  $0,000 < 0,05$  ratifica que efectivamente la habilidad que el trabajador posee debe servir para brindar una calidad de servicio aceptable en los usuarios.

Sobre la hipótesis específica 3 la dimensión motivación de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022, también quedó contrastada porque su p-valor obtenido es de  $0,000 < 0,05$  confirmando que una buena motivación en los trabajadores debe servir para poder brindar buenas atenciones a los usuarios y de esta forma se puedan cumplir con las expectativas del caso.

Finalmente, sobre la hipótesis específica 4, la dimensión aptitud de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022. También queda contrastada porque su p-valor obtenido es de  $0,000 < 0,05$  lo que implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación.

Los hallazgos más relevantes en la investigación, corresponde al nivel de correlación encontrado, lo que explica que falta aún mayor coordinación entre los responsables de gestionar el talento humano y los que brindan el servicio a los usuarios. Seguir fortaleciendo las capacidades y competencias en los trabajadores orientado al cumplimiento de sus funciones específicas tal y como lo indica el manual de organizaciones de funciones y su respectivo reglamento.

## CONCLUSIONES

**Primero.** En la jurisdicción de Abancay, municipalidad provincial de 2022, se ha investigado y encontrado que la gestión del talento humano está relacionada con la calidad del servicio. Dado que el valor P es 0,000 y el coeficiente es 0,441, podemos concluir que la fuerza de la correlación es moderada a un nivel de significación de 0,01.

**Seguro.** Se ha demostrado que el componente de conocimiento de la gestión del talento humano está relacionado con el nivel de servicio prestado en la subdivisión municipal de Abancay, 2022. Dado que el valor P es 0,000 y el coeficiente es 0,482, podemos concluir que la fuerza de la correlación es moderada a un nivel de significación de 0,01.

**Tercero.** Se ha demostrado que el componente de habilidades de la gestión del talento humano está relacionado con el nivel de servicio prestado en la subdivisión municipal de Abancay, 2022. Dado que el valor P es 0,000 y el coeficiente es 0,217, podemos deducir que la fuerza de la correlación es moderadamente débil al nivel de significación 0,05.

**Cuarto.** Se descubrió que el componente motivador de la gestión del talento humano está relacionado con el grado de servicio que se ofrece en el distrito municipal de Abancay, 2022. Teniendo en cuenta que el valor P es de 0,000 y el coeficiente es de 0,455, podemos concluir que la magnitud de la correlación es relativamente débil en comparación con el umbral de significación de 0,01.

**Quinto.** Se ha demostrado que la faceta aptitudinal de la gestión del talento humano está relacionada con el nivel de servicio prestado en el distrito municipal de Abancay, 2022. Dado que el valor P es de 0,000 y el coeficiente es de 0,416, podemos deducir que la fuerza de la correlación es moderada cuando se establece un umbral de significación de 0,01.

## RECOMENDACIONES

**Primero.** Las autoridades del gobierno local, deben promover actividades de capacitación para fortalecer los procesos de selección del talento humano y de esa forma garantizar una calidad de servicio en la institución.

**Segundo.** Los responsables del área de gestión de recursos, deben llevar a cabo procesos de capacitación para mejorar el profesionalismo de los trabajadores que se insertaron al sistema administrativo de la municipalidad.

**Tercero.** Los responsables de gestionar el talento humano, deben tener muy en cuenta las habilidades de los trabajadores que se incorporen al nuevo sistema administrativo de la municipalidad provincial de Abancay, con la finalidad de mejorar las atenciones a los usuarios.

**Cuarto.** Los funcionarios de la municipalidad deben evaluar el nivel de motivación que demuestran los trabajadores y de esa forma fortalecer a partir de programas de incentivo al rendimiento laboral.

**Quinto.** Los responsables del área de recursos humanos deben evaluar con frecuencia el nivel de aptitud de la gestión del talento humano con la finalidad de mejorar los servicios de atención al usuario.

## REFERENCIAS

- Abadi. (2019). *Calidad de servicio*. Facultad de Ciencias Económicas.
- Agudelo. (2019). *Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia*. doi:<https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Alarcón et al. (2020). Talento Humano y la Gestión del Conocimiento en las Microempresas. *Podium. Universidad Espiritu Santo*. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.6>
- Alfonso. (2022). Service quality, elements, dimensions and evaluation models. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://n9.cl/ibny5>
- Andina. (2018). Gobierno acercará el Estado al ciudadano con calidad en atención. Obtenido de <https://n9.cl/0jyne>
- Aróstegui. (2018). *Strategic direction and social responsibility in the Regional Management of Agriculture of Moquegua*. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26885>
- Baptista et al. (2018). *Metodología de la investigación científica*.
- Benites. (2018). *Dirección estratégica y talento humano en la empresa proveedora del oriente. Cartagena*.
- Cardona. (2018). *The management and direction of human talent from the analysis on organizational climate and its dimensions. a case study*. doi:DOI 10.22519/22157360.1185
- Cardona et al. (2019). *Planning and strategic management as pillars of organizational development*. Obtenido de <https://n9.cl/5wsfv>
- Castro y Delgado. (2020). Management of human talent in work performance. *Ciencia latina*. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Correa et al. (2019). Knowledge Management: An Alternative to Solve Educational Problems. *Dialnet*. doi:<http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-2.1>
- Cusi. (2018). *Dirección Estratégica de Gestión de Recursos Humanos en la Dirección Regional de Educación de Huancavelica, Perú*. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/32846>
- Chanamé, C. (2017). *4 deficiencias de la gestión pública en Perú que se deben resolver*.

- Daza et al. (2019). *Human Talent Management and Quality of the Educational Service in Public Universities of the Caribbean Region of Colombia*. doi:ISSN 0798 1015
- Dragft. (2017). *Dirección estratégica en la organización pública*.
- Euncet. (2019). *Dirección estratégica: qué es y cuáles son sus fases*. Obtenido de <https://n9.cl/2opct>
- Fernández. (2018). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*.
- Frías. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de atención en una empresa de calzado. Ecuador*. doi:<https://orcid.org/0000-0001-8930-979X>
- Gómez, I. (2019). *Falla en la planificación y dirección estratégica*.
- Hernández. (2018). *Metodología de la investigación científica*.
- Isotools Excellence. (2022). *Principales indicadores para valorar la calidad de servicios de atención al cliente*. Obtenido de <https://n9.cl/p86f1i>
- Iturralde et al. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas. *Digital publisher*. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.433>
- Kovacevic. (2021). *Razones porque falla la dirección estratégica en una empresa*. doi:<https://n9.cl/uhpdc>
- López. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado*. doi:<https://n9.cl/4i7jb>
- Mallma. (2018). *Dirección estratégica y el talento humano en la empresa Studio Benessere SAC, La Molina*. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25677>
- Mata. (2017). *Investigación científica y metodológica*.
- Mejía et al. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los usuarios en una institución. *Compendium*. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Metodología de la investigación científica*. (2016).
- Mintra. (2018). *fuga de talentos*. Obtenido de <https://n9.cl/3m202>
- Montes. (2018). Percepción de habilidad, reto y relevancia como predictores de compromiso cognitivo y afectivo en estudiantes de secundaria. *Pontificia universidad javeriana*. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-5.phrr>

- Negokal. (2019). *Human talent, characteristics, trends and processes*. Obtenido de <https://n9.cl/p1nap>
- Orellana. (2018). *Dirección estratégica*. Obtenido de <https://n9.cl/j7ve7>
- Peña y Villón. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez. (2018). Reliability: a competitive strategy in service provider organizations.
- Pérez. (2021). *What is human talent in an organization*. Obtenido de <https://n9.cl/yg2kl4>
- Prieto et al. (2019). Dimensiones de la calidad de servicio. *Impacto científico*. Obtenido de <https://n9.cl/doeq>
- Quispe. (2019). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019*. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.04>
- Ramírez et al. (2021). *Gestión estratégica del talento humano en las PYMES*. doi: <https://orcid.org/0000-0002-5976-932X>
- Restrepo, & Arias. (2019). *Human talent management practices in agricultural companies of the banana sector in Colombia*. Obtenido de <https://n9.cl/qn4fu>
- Rojas et al. (2020). Quality of service as a key element of social responsibility in small and medium-sized companies. *Scielo. Información tecnológica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Romero. (2020). *Strategic planning and its relationship with human talent*. Obtenido de <https://n9.cl/bwmze>
- Ruíz. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina. Revista multidisciplinar*. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Salas. (2019). *Metodología de la investigación científica*.
- Salazar, D., & Angles, A. (2018). *El diseño institucional de la corrupción: vacíos regulatorios en contrataciones públicas con el Estado. Análisis del Programa*. Lima.

- Sánchez. (2018). *Metodos científicos de investigación*.
- Santiesteban. (2019). *Metodología científica y de la investigación*. Arvezala.
- Silberman. (2020). *Human talent planning and management policies of the Ministry*. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/ldiaz,+IS\_Silberman\_e11.pdf
- Silva et al. (2018). *Planificación estratégica en las empresas*. doi:https://doi.org/10.18601/01233734.n29.02.
- Sumarán. (2018). *Dirección estratégica y talento humano en la Dirección Regional de Salud, Ucayali -2018*. doi:oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/26427
- Terán. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia latina*. doi:https://doi.org/10.37811/cl\_rcm.v5i1.320
- Urquía. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir – Surquillo*. doi: oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/7270
- Valderrama. (2019). *Investigación científica. Desarrollo de la tesis*.
- Vallejos. (2018). *Human Talent Management. Ecuador: Higher School of Chimborazo*.
- Velarde et al. (2020). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho. *Valor agregado, revista científica de administración*. doi:https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272
- Vigo y Gonzáles. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Ciencia y tecnología UNT*. Obtenido de https://n9.cl/qltct
- Walkins. (2018). *Management of human talent in public institutions*.
- Yataco. (2018). *Dirección Estratégica en Recursos Humanos y Calidad de Atención en el Hospital Regional, Ayacucho*. doi: https://hdl.handle.net/20.500.12692/28792
- Zambrano et al. (2018). *Human Talent Management and Knowledge Management*. doi:ISSN 1390-9304

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión del talento humano y calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Gestión del talento humano</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión conocimiento de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión conocimiento de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La dimensión conocimiento de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Habilidad</li> <li>• Motivación</li> <li>• Aptitud</li> </ul>	<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal, descriptivo, correlacional.</p>
<p>¿Cómo se relaciona la dimensión habilidad de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión habilidad de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p>	<p>La dimensión habilidad de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Calidad del servicio</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Confiabilidad</li> </ul>	<p><b>Población</b> 143 trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Abancay.</p> <p><b>Muestra</b> Con Z al 95%, margen de error del 5%, se tiene una muestra de 104 trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Abancay.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

<p>¿Cómo se relaciona la dimensión motivación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión aptitud de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión motivación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión aptitud de la gestión del talento humano con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p>	<p>La dimensión motivación de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p> <p>La dimensión aptitud de la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022.</p>		<p><b>Análisis de datos</b>  Para procesar la información se tendrá en cuenta la estadística descriptiva y la estadística inferencial, los datos se presentarán en tablas con frecuencia y porcentajes. Se realizará la prueba de hipótesis.</p>
--	--	--	--	--

### Operacionalización de la variable gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Categorización
<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestra especialista en lo que realiza.</li> <li>• Demuestra alto componente técnico.</li> <li>• Demuestran capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Demuestra capacidad para trabajar de manera autónoma.</li> <li>• Conoce el trabajo en equipo.</li> <li>• Demuestra experiencia en lo que realiza.</li> </ul>	<b>1 - 6</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30 ) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Habilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con habilidades blandas.</li> <li>• Demuestra creatividad en lo que hace.</li> <li>• Se adapta con facilidad a situaciones nuevas.</li> <li>• Demuestra iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.</li> <li>• Demuestra flexibilidad en el trabajo.</li> <li>• Se muestran tolerantes en el trabajo.</li> </ul>	<b>7 - 12</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30 ) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestran comprometidos con la institución.</li> <li>• Demuestra satisfacción con lo que hace.</li> <li>• Influye en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.</li> <li>• Genera un buen ambiente de trabajo.</li> <li>• Contagia interés en el resto de los trabajadores.</li> <li>• Comparte experiencias con sus compañeros.</li> </ul>	<b>13 - 18</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30 ) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Aptitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra interés por crecer profesionalmente.</li> <li>• Ofrece mejores resultados.</li> <li>• Realiza las actividades sin ningún problema.</li> <li>• Controla situaciones de estrés.</li> <li>• Demuestra experiencia cuando cumple con las actividades.</li> <li>• Cumple las actividades con facilidad.</li> </ul>	<b>19 - 24</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30 ) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )

### Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Categorización
<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones físicas adecuadas.</li> <li>• Equipamiento adecuado</li> <li>• Disponibilidad de personal</li> <li>• Anuncios visibles</li> <li>• Elementos de protección personal.</li> </ul>	<b>1 - 5</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )
<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad en los trámites y procesos.</li> <li>• Respuestas adecuadas frente a las dudas e inquietudes.</li> <li>• Horarios asequibles</li> <li>• Atención adecuada en el menor tiempo posible.</li> <li>• Predisposición frente a las dudas.</li> </ul>	<b>6 - 10</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )
<b>Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera adecuado.</li> <li>• Confianza en la atención que se brinda.</li> <li>• Comportamiento adecuado en atender al usuario.</li> <li>• Orientación adecuada al usuario.</li> <li>• Garantía en la atención del personal.</li> </ul>	<b>11 - 15</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )

## CUESTIONARIO

### Distinguido(a) servidor(a) de la Municipalidad Provincial de Abancay:

Apelo a su digna persona para solicitarle tenga a bien de responder el presente cuestionario que forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como propósito recoger información sobre "Gestión del talento humano y calidad del servicio en el municipio de Abancay, 2022". Su participación es voluntaria pero importante. Responda cada pregunta con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente después de calificar a los enunciados que se presentan a continuación:

Nro	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>					
	<b>Dimensión: Conocimiento</b>					
1	Los trabajadores se muestran especialistas en lo que realizan.					
2	Los trabajadores demuestran alto componente técnico.					
3	Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas.					
4	Los trabajadores demuestran capacidad para trabajar de manera autónoma.					
5	Los trabajadores conocen el trabajo en equipo.					
6	Los trabajadores demuestran experiencia en lo que realizan.					
	<b>Dimensión: Habilidad</b>					
7	Los trabajadores cuentan con habilidades blandas.					
8	Los trabajadores demuestran creatividad en lo que hacen.					
9	Los trabajadores se adaptan con facilidad a situaciones nuevas.					
10	Los trabajadores demuestran iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.					
11	Los trabajadores demuestran flexibilidad en el trabajo.					
12	Los trabajadores se muestran tolerantes en el trabajo.					
	<b>Dimensión: Motivación</b>					
13	Los trabajadores se muestran comprometidos con la institución.					
14	Los trabajadores demuestran satisfacción con lo que hacen.					
15	Los trabajadores Influyen en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.					
16	Los trabajadores generan un buen ambiente de trabajo.					
17	Los trabajadores contagian interés en el resto de los compañeros.					
18	Los trabajadores comparten experiencias con sus compañeros.					
	<b>Dimensión: Aptitud</b>					

19	Los trabajadores muestran interés por crecer profesionalmente.					
20	Los trabajadores ofrecen mejores resultados.					
21	Los trabajadores realizan las actividades sin ningún problema.					
22	Los trabajadores controlan situaciones de estrés.					
23	Los trabajadores demuestran experiencia cuando cumple con las actividades.					
24	Los trabajadores cumplen sus responsabilidades con facilidad.					
	<b>Variable 2 : Calidad de servicio</b>					
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>					
25	En la institución las instalaciones físicas se muestran adecuadas.					
26	En la institución el equipamiento se muestra adecuado					
27	En la institución existe disponibilidad de personal					
28	En la institución los anuncios son visibles					
29	En la institución se distribuyen elementos de protección personal.					
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
30	En la institución se demuestra facilidad en los trámites y procesos.					
31	En la institución las respuestas son adecuadas frente a las dudas e inquietudes.					
32	En la institución los horarios son asequibles					
33	En la institución la atención es adecuada y se realiza en el menor tiempo posible.					
34	En la institución se muestra predisposición frente a las dudas.					
	<b>Dimensión: Confiabilidad</b>					
35	En la institución el tiempo de espera es el más adecuado.					
36	En la institución se muestra confianza en la atención que se brinda.					
37	En la institución el comportamiento es adecuado cuando se atiende al usuario.					
38	En la institución se orienta de manera adecuada al usuario.					
39	En la institución se garantiza la atención del personal.					

*Gracias por su colaboración*



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 23 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 072 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)  
Lic. Anibal Ligarda Samanez  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY**  
Gerente Municipal  
Presente. -

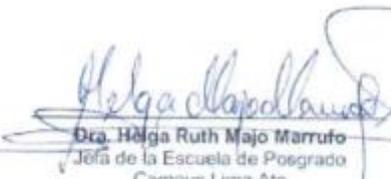
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RODRIGUEZ BASILIO LIZBETH KARINA N° DNI 42693921** y código de matrícula N° **7002677039**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY, 2022"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

  
Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY**  
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "**

*Abancay ,18 de Julio del 2022.*

**CARTA N° 493 -2022- SGRH- GAF-MPA**

**SEÑORES:**

**LISBETH KARINA RODRIGUEZ BASILIO**  
**ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA DE LA**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL -LIMA**

**ATENCION:**

Por medio del presente documento me dirijo a usted para saludar muy cordialmente y poner en conocimiento, que la petición que realizo a esta Institución, en la que solicita Autorización para aplicar encuesta de Investigación en **Temas de Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022** a los servidores de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Visto el documento solicitud expediente N°10774-2022 de fecha 21 de Junio del 2022, La Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Abancay se le concede la Autorización conforme a su solicitud.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y deferencia personal

Atentamente.

-C.C.  
-SGRH  
-GAC.

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE ABANCAY  
Abog. Gilmer Alarcón Cañari  
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

## **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**DRA. BERTHA SILVA NARVASTE**

Presente

Asunto: **Validación de Instrumento a través de juicio de Experto**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado Programa Académico de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”** 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.

El expediente de validación, que le hago llegar lo siguiente:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

  
LIZBETH KARINA RODRÍGUEZ BASILIO  
DNI: 42693921

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable 1: Gestión de recurso humano

**Definición conceptual.** Vallejos (2018) manifiesta que la gestión busca desarrollar la incorporación del capital humano, incrementando sus competencias, permitiendo comunicarse adecuadamente entre los trabajadores, siempre teniendo en cuenta las necesidades y su intención de desarrollarse de manera personal.

#### Dimensiones:

**1 Conocimiento**, hace referencia a la habilidad que tiene la persona para poder actuar frente a una nueva situación, con certeza y seguridad, debido a su conocimiento de las características del hecho observado. En este proceso el personal que conoce su contexto puede socializar lo que sabe, hacerlo externo con otros contextos, combinar con otros conocimientos para interiorizarlo y actuar con seguridad. **(Correa, 2019, p.08).**

**2 Habilidad**, Montes (2018) considera a la habilidad como las cualidades que demuestran las personas para poder cumplir algo y de esa forma mostrarse competentes, además se dice de las diferentes capacidades que demuestra una persona para lograr algo. En relación al trabajador, las habilidades pueden ser a nivel personal o social. En este proceso el trabajador muestra ser líder, saber trabajar en equipo, ser proactivo y tener capacidad para solucionar conflictos. **(Montes, 2018, p.08).**

**3 Motivación**, se refiere al interés que le pone el trabajador para poder cumplir con sus responsabilidades, además está vinculado con la satisfacción del trabajador por cumplir con los objetivos y metas. En este proceso de motivación laboral, los incentivos son importantes ya sean monetarios o no monetarios, además del reconocimiento que se debe realizar frente a su

comportamiento laboral, su productividad, liderazgo, flexibilidad o tolerancia (Peña y Villón, 2018, p.08).

**4 Aptitud**, Está referida a las características personales que demuestra un trabajador en el cumplimiento de sus responsabilidades, ya sea a nivel psicológico o desarrollo social. En este proceso se muestra capacidad para realizar algo específico de manera efectiva. (Peña y Villón, 2018, p.08).

## **II Variable 2: Calidad del servicio**

**Definición conceptual.** Terán (2021) manifiesta que son las condiciones en que una persona o una institución cumple con las atenciones que debe dar a un usuario. Además precisa que para este efecto se deben contemplar diferentes factores que satisfagan al usuario que asiste a recibir un servicio a nivel institucional, ya sea privado o público. De igual forma se precisa que la calidad de servicio se vincula con los deseos del usuario que generalmente busca solucionar sus problemas.

### **Dimensiones: Calidad del servicio**

**1 Elementos tangibles**, Alfonso (2022) considera como principales dimensiones de la calidad de servicio a los elementos tangible, la capacidad de responder y la confiabilidad en el trabajo, sin embargo existen otras dimensiones que forman parte de una calidad de servicio, pero, para el estudio se consideran solo tres.

Elementos tangibles. Prieto et al (2019) se refiere a las características que permiten dar funcionamiento a la organización. Se vincula con la calidad física que se ofrece al usuario, los productos, equipos y otros que permiten operativizar el funcionamiento. En muchos casos se contempla a las computadoras, decoraciones, el mobiliario que conduce a brindar un buen servicio, donde el usuario se sienta seguro y satisfecho.

**2 Capacidad de respuesta**, Isotools Excellence (2022) considera que una capacidad de respuesta se relaciona con la atención que se brinda para atender a un usuario. De igual forma se dice que viene a ser la predisposición y disposición de los responsables para brindar la atención de forma oportuna, de esta forma se puede lograr satisfacción en el usuario.

**3 Confiabilidad,** En este caso se hace referencia a la capacidad que muestra el personal frente al usuario, cuando se ofrece un servicio ofrecido con responsabilidad y prontitud. Esto implica que la atención debe ser correcta, demostrándoles nivel de conocimiento en la profesión. (Pérez, 2018).

### Operacionalización de la variable gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Categorización
<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestra especialista en lo que realiza.</li> <li>• Demuestra alto componente técnico.</li> <li>• Demuestran capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Demuestra capacidad para trabajar de manera autónoma.</li> <li>• Conoce el trabajo en equipo.</li> <li>• Demuestra experiencia en lo que realiza.</li> </ul>	<b>1 - 6</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Habilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con habilidades blandas.</li> <li>• Demuestra creatividad en lo que hace.</li> <li>• Se adapta con facilidad a situaciones nuevas.</li> <li>• Demuestra iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.</li> <li>• Demuestra flexibilidad en el trabajo.</li> <li>• Se muestran tolerantes en el trabajo.</li> </ul>	<b>7 - 12</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestran comprometidos con la institución.</li> <li>• Demuestra satisfacción con lo que hace.</li> <li>• Influye en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.</li> <li>• Genera un buen ambiente de trabajo.</li> <li>• Contagia interés en el resto de los trabajadores.</li> <li>• Comparte experiencias con sus compañeros.</li> </ul>	<b>13 - 18</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Aptitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra interés por crecer profesionalmente.</li> <li>• Ofrece mejores resultados.</li> <li>• Realiza las actividades sin ningún problema.</li> <li>• Controla situaciones de estrés.</li> <li>• Demuestra experiencia cuando cumple con las actividades.</li> <li>• Cumple las actividades con facilidad.</li> </ul>	<b>19 - 24</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )

### Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Categorización
<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones físicas adecuadas.</li> <li>• Equipamiento adecuado</li> <li>• Disponibilidad de personal</li> <li>• Anuncios visibles</li> <li>• Elementos de protección personal.</li> </ul>	<b>1 - 5</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )
<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad en los trámites y procesos.</li> <li>• Respuestas adecuadas frente a las dudas e inquietudes.</li> <li>• Horarios asequibles</li> <li>• Atención adecuada en el menor tiempo posible.</li> <li>• Predisposición frente a las dudas.</li> </ul>	<b>6 - 10</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )
<b>Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera adecuado.</li> <li>• Confianza en la atención que se brinda.</li> <li>• Comportamiento adecuado en atender al usuario.</li> <li>• Orientación adecuada al usuario.</li> <li>• Garantía en la atención del personal.</li> </ul>	<b>11 - 15</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”**  
 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: **Gestión del talento humano.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Primera Dimensión: Conocimiento</b>							
1	Los trabajadores se muestran especialistas en lo que realizan.	x		x		x		
2	Los trabajadores demuestran alto componente técnico.	X		X		X		
3	Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas.	X		X		X		
4	Los trabajadores demuestran capacidad para trabajar de manera autónoma.	X		X		X		
5	Los trabajadores conocen el trabajo en equipo.	X		X		X		
6	Los trabajadores demuestran experiencia en lo que realizan.	X		X		X		
	<b>Segunda Dimensión: Habilidad</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
7	Los trabajadores cuentan con habilidades blandas.	X		X		X		
8	Los trabajadores demuestran creatividad en lo que hacen.	X		X		X		
9	Los trabajadores se adaptan con facilidad a situaciones nuevas.	X		X		X		
10	Los trabajadores demuestran iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.	X		X		X		
11	Los trabajadores demuestran flexibilidad en el trabajo.	X		X		X		
12	Los trabajadores se muestran tolerantes en el trabajo.	X		X		X		
	<b>Tercera Dimensión: Motivación</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
13	Los trabajadores se muestran comprometidos con la institución.	X		X		X		

14	Los trabajadores demuestran satisfacción con lo que hacen.	X		X		X		
15	Los trabajadores Influyen en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	Los trabajadores generan un buen ambiente de trabajo.	X		X		X		
17	Los trabajadores contagian interés en el resto de los compañeros.	X		X		X		
18	Los trabajadores comparten experiencias con sus compañeros.	X		X		X		
<b>Cuarta Dimensión: Aptitud</b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Los trabajadores muestran interés por crecer profesionalmente.	X		X		X		
20	Los trabajadores ofrecen mejores resultados.	X		X		X		
21	Los trabajadores realizan las actividades sin ningún problema.	X		X		X		
22	Los trabajadores controlan situaciones de estrés.	X		X		X		
23	Los trabajadores demuestran experiencia cuando cumple con las actividades.	X		X		X		
24	Los trabajadores cumplen sus responsabilidades con facilidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **SILVA NARVASTE BERTHA**

Especialidad del validador: **Dra. En Educación, Maestría Universitaria, Licenciada en Educación** DNI nro. 45104543

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Bertha Silva Narvaste

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: **Calidad de servicio.**

N°	DIMENSIONES / ítems							Sugerencias
	Primera Dimensión: Elementos tangibles	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
25	En la institución las instalaciones físicas se muestran adecuadas.	X		X		X		
26	En la institución el equipamiento se muestra adecuado	X		X		X		
27	En la institución existe disponibilidad de personal	X		X		X		
28	En la institución los anuncios son visibles	X		X		X		
29	En la institución se distribuyen elementos de protección personal.	X		X		X		
	<b>Segunda Dimensión: Capacidad de respuesta</b>							<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
30	En la institución se demuestra facilidad en los trámites y procesos.	X		X		X		
31	En la institución las respuestas son adecuadas frente a las dudas e inquietudes.	X		X		X		
32	En la institución los horarios son asequibles	X		X		X		
33	En la institución la atención es adecuada y se realiza en el menor tiempo posible.	X		X		X		
34	En la institución se muestra predisposición frente a las dudas.	X		X		X		
	<b>Tercera Dimensión: Confiabilidad</b>							<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
35	En la institución el tiempo de espera es el más adecuado.	X		X		X		

36	En la institución se muestra confianza en la atención que se brinda.	X		X		X	
37	En la institución el comportamiento es adecuado cuando se atiende al usuario.	X		X		X	
38	En la institución se orienta de manera adecuada al usuario.	X		X		X	
39	En la institución se garantiza la atención del personal.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **SILVA NARVASTE BERTHA**

Especialidad del validador: **Dra. En Educación, Maestría Universitaria, Licenciada en Educación** DNI nro. 45104543

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dra. Bertha Silva Narvaste

Lima, 10 de mayo de 2022

## Instrumento de recolección de datos

# CUESTIONARIO

### Distinguido(a) servidor(a) de la Municipalidad Provincial de Abancay:

Apelo a su digna persona para solicitarle tenga a bien de responder el presente cuestionario que forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como propósito recoger información sobre “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”. Su participación es voluntaria pero importante. Responda cada pregunta con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente después de calificar a los enunciados que se presentan a continuación:

Nro	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>					
	<b>Dimensión: Conocimiento</b>					
1	Los trabajadores se muestran especialistas en lo que realizan.					
2	Los trabajadores demuestran alto componente técnico.					
3	Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas.					
4	Los trabajadores demuestran capacidad para trabajar de manera autónoma.					
5	Los trabajadores conocen el trabajo en equipo.					
6	Los trabajadores demuestran experiencia en lo que realizan.					
	<b>Dimensión: Habilidad</b>					
7	Los trabajadores cuentan con habilidades blandas.					
8	Los trabajadores demuestran creatividad en lo que hacen.					
9	Los trabajadores se adaptan con facilidad a situaciones nuevas.					
10	Los trabajadores demuestran iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.					
11	Los trabajadores demuestran flexibilidad en el trabajo.					
12	Los trabajadores se muestran tolerantes en el trabajo.					
	<b>Dimensión: Motivación</b>					
13	Los trabajadores se muestran comprometidos con la institución.					
14	Los trabajadores demuestran satisfacción con lo que hacen.					
15	Los trabajadores Influyen en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.					

16	Los trabajadores generan un buen ambiente de trabajo.					
17	Los trabajadores contagian interés en el resto de los compañeros.					
18	Los trabajadores comparten experiencias con sus compañeros.					
	<b>Dimensión: Aptitud</b>					
19	Los trabajadores muestran interés por crecer profesionalmente.					
20	Los trabajadores ofrecen mejores resultados.					
21	Los trabajadores realizan las actividades sin ningún problema.					
22	Los trabajadores controlan situaciones de estrés.					
23	Los trabajadores demuestran experiencia cuando cumple con las actividades.					
24	Los trabajadores cumplen sus responsabilidades con facilidad.					
	<b>Variable 2 : Calidad de servicio</b> <b>Dimensión: Elementos tangibles</b>					
25	En la institución las instalaciones físicas se muestran adecuadas.					
26	En la institución el equipamiento se muestra adecuado					
27	En la institución existe disponibilidad de personal					
28	En la institución los anuncios son visibles					
29	En la institución se distribuyen elementos de protección personal.					
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
30	En la institución se demuestra facilidad en los trámites y procesos.					
31	En la institución las respuestas son adecuadas frente a las dudas e inquietudes.					
32	En la institución los horarios son asequibles					
33	En la institución la atención es adecuada y se realiza en el menor tiempo posible.					
34	En la institución se muestra predisposición frente a las dudas.					
	<b>Dimensión: Confiabilidad</b>					
35	En la institución el tiempo de espera es el más adecuado.					
36	En la institución se muestra confianza en la atención que se brinda.					
37	En la institución el comportamiento es adecuado cuando se atiende al usuario.					
38	En la institución se orienta de manera adecuada al usuario.					
39	En la institución se garantiza la atención del personal.					

*Gracias por su colaboración*

## **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**MAGÍSTER DAVID BARRIAL ACOSTA**

Presente

Asunto: **Validación de Instrumento a través de juicio de Experto**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado Programa Académico de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”** 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.

El expediente de validación, que le hago llegar lo siguiente:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

  
LIZBETH KARINA RODRÍGUEZ BASILIO  
DNI: 42693921

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### II. Variable 1: Gestión de recurso humano

**Definición conceptual.** Vallejos (2018) manifiesta que la gestión busca desarrollar la incorporación del capital humano, incrementando sus competencias, permitiendo comunicarse adecuadamente entre los trabajadores, siempre teniendo en cuenta las necesidades y su intención de desarrollarse de manera personal.

#### Dimensiones:

**1 Conocimiento**, hace referencia a la habilidad que tiene la persona para poder actuar frente a una nueva situación, con certeza y seguridad, debido a su conocimiento de las características del hecho observado. En este proceso el personal que conoce su contexto puede socializar lo que sabe, hacerlo externo con otros contextos, combinar con otros conocimientos para interiorizarlo y actuar con seguridad. **(Correa, 2019, p.08).**

**2 Habilidad**, Montes (2018) considera a la habilidad como las cualidades que demuestran las personas para poder cumplir algo y de esa forma mostrarse competentes, además se dice de las diferentes capacidades que demuestra una persona para lograr algo. En relación al trabajador, las habilidades pueden ser a nivel personal o social. En este proceso el trabajador muestra ser líder, saber trabajar en equipo, ser proactivo y tener capacidad para solucionar conflictos. **(Montes, 2018, p.08).**

**3 Motivación**, se refiere al interés que le pone el trabajador para poder cumplir con sus responsabilidades, además está vinculado con la satisfacción del trabajador por cumplir con los objetivos y metas. En este proceso de motivación laboral, los incentivos son importantes ya sean monetarios o no monetarios, a demás del reconocimiento que se debe realizar frente a su

comportamiento laboral, su productividad, liderazgo, flexibilidad o tolerancia (Peña y Villón, 2018, p.08).

**4 Aptitud**, Está referida a las características personales que demuestra un trabajador en el cumplimiento de sus responsabilidades, ya sea a nivel psicológico o desarrollo social. En este proceso se muestra capacidad para realizar algo específico de manera efectiva. (Peña y Villón, 2018, p.08).

## **II Variable 2: Calidad del servicio**

**Definición conceptual.** Terán (2021) manifiesta que son las condiciones en que una persona o una institución cumplen con las atenciones que debe dar a un usuario. Además precisa que para este efecto se deben contemplar diferentes factores que satisfagan al usuario que asiste a recibir un servicio a nivel institucional, ya sea privado o público. De igual forma se precisa que la calidad de servicio se vincula con los deseos del usuario que generalmente busca solucionar sus problemas.

### **Dimensiones: Calidad del servicio**

**1 Elementos tangibles**, Alfonso (2022) considera como principales dimensiones de la calidad de servicio a los elementos tangible, la capacidad de responder y la confiabilidad en el trabajo, sin embargo existen otras dimensiones que forman parte de una calidad de servicio, pero, para el estudio se consideran solo tres.

Elementos tangibles. Prieto et al (2019) se refiere a las características que permiten dar funcionamiento a la organización. Se vincula con la calidad física que se ofrece al usuario, los productos, equipos y otros que permiten operativizar el funcionamiento. En muchos casos se contempla a las computadoras, decoraciones, el mobiliario que conduce a brindar un buen servicio, donde el usuario se sienta seguro y satisfecho.

**2 Capacidad de respuesta**, Isotoools Excellence (2022) considera que una capacidad de respuesta se relaciona con la atención que se brinda para atender a un usuario. De igual forma se dice que viene a ser la predisposición y disposición de los responsables para brindar la atención de forma oportuna, de esta forma se puede lograr satisfacción en el usuario.

**3 Confiabilidad,** En este caso se hace referencia a la capacidad que muestra el personal frente al usuario, cuando se ofrece un servicio ofrecido con responsabilidad y prontitud. Esto implica que la atención debe ser correcta, demostrándoles nivel de conocimiento en la profesión. (Pérez, 2018)

### Operacionalización de la variable gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Categorización
<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestra especialista en lo que realiza.</li> <li>• Demuestra alto componente técnico.</li> <li>• Demuestran capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Demuestra capacidad para trabajar de manera autónoma.</li> <li>• Conoce el trabajo en equipo.</li> <li>• Demuestra experiencia en lo que realiza.</li> </ul>	<b>1 - 6</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Habilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con habilidades blandas.</li> <li>• Demuestra creatividad en lo que hace.</li> <li>• Se adapta con facilidad a situaciones nuevas.</li> <li>• Demuestra iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.</li> <li>• Demuestra flexibilidad en el trabajo.</li> <li>• Se muestran tolerantes en el trabajo.</li> </ul>	<b>7 - 12</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestran comprometidos con la institución.</li> <li>• Demuestra satisfacción con lo que hace.</li> <li>• Influye en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.</li> </ul>	<b>13 - 18</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera un buen ambiente de trabajo.</li> <li>• Contagia interés en el resto de los trabajadores.</li> <li>• Comparte experiencias con sus compañeros.</li> </ul>		Nunca (1)	
<b>Aptitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra interés por crecer profesionalmente.</li> <li>• Ofrece mejores resultados.</li> <li>• Realiza las actividades sin ningún problema.</li> <li>• Controla situaciones de estrés.</li> <li>• Demuestra experiencia cuando cumple con las actividades.</li> <li>• Cumple las actividades con facilidad.</li> </ul>	<b>19 - 24</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )

### Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Categorización
<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones físicas adecuadas.</li> <li>• Equipamiento adecuado</li> <li>• Disponibilidad de personal</li> <li>• Anuncios visibles</li> <li>• Elementos de protección personal.</li> </ul>	<b>1 - 5</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )
<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad en los trámites y procesos.</li> <li>• Respuestas adecuadas frente a las dudas e inquietudes.</li> <li>• Horarios asequibles</li> <li>• Atención adecuada en el menor tiempo posible.</li> <li>• Predisposición frente a las dudas.</li> </ul>	<b>6 - 10</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )
<b>Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera adecuado.</li> <li>• Confianza en la atención que se brinda.</li> <li>• Comportamiento adecuado en atender al usuario.</li> <li>• Orientación adecuada al usuario.</li> <li>• Garantía en la atención del personal.</li> </ul>	<b>11 - 15</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: **Gestión del talento humano.**

N°	DIMENSIONES / ítems							Sugerencias
	Primera Dimensión: Conocimiento	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los trabajadores se muestran especialistas en lo que realizan.	x		x		x		
2	Los trabajadores demuestran alto componente técnico.	X		X		X		
3	Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas.	X		X		X		
4	Los trabajadores demuestran capacidad para trabajar de manera autónoma.	X		X		X		
5	Los trabajadores conocen el trabajo en equipo.	X		X		X		
6	Los trabajadores demuestran experiencia en lo que realizan.	X		X		X		
	Segunda Dimensión: Habilidad							Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores cuentan con habilidades blandas.	X		X		X		
8	Los trabajadores demuestran creatividad en lo que hacen.	X		X		X		
9	Los trabajadores se adaptan con facilidad a situaciones nuevas.	X		X		X		
10	Los trabajadores demuestran iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.	X		X		X		
11	Los trabajadores demuestran flexibilidad en el trabajo.	X		X		X		
12	Los trabajadores se muestran tolerantes en el trabajo.	X		X		X		
	Tercera Dimensión: Motivación							Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los trabajadores se muestran comprometidos con la institución.	X		X		X		

14	Los trabajadores demuestran satisfacción con lo que hacen.	X		X		X		
15	Los trabajadores Influyen en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	Los trabajadores generan un buen ambiente de trabajo.	X		X		X		
17	Los trabajadores contagian interés en el resto de los compañeros.	X		X		X		
18	Los trabajadores comparten experiencias con sus compañeros.	X		X		X		
<b>Cuarta Dimensión: Aptitud</b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Los trabajadores muestran interés por crecer profesionalmente.	X		X		X		
20	Los trabajadores ofrecen mejores resultados.	X		X		X		
21	Los trabajadores realizan las actividades sin ningún problema.	X		X		X		
22	Los trabajadores controlan situaciones de estrés.	X		X		X		
23	Los trabajadores demuestran experiencia cuando cumple con las actividades.	X		X		X		
24	Los trabajadores cumplen sus responsabilidades con facilidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **DAVID BARRIAL ACOSTA**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública** DNI nro. 42515036

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Mg. David Barrial Acosta

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: **Calidad de servicio.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
25	En la institución las instalaciones físicas se muestran adecuadas.	X		X		X		
	26	En la institución el equipamiento se muestra adecuado	X		X		X	
	27	En la institución existe disponibilidad de personal	X		X		X	
	28	En la institución los anuncios son visibles	X		X		X	
	29	En la institución se distribuyen elementos de protección personal.	X		X		X	
30	<b>Segunda Dimensión:</b> Capacidad de respuesta							Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	30	En la institución se demuestra facilidad en los trámites y procesos.	X		X		X	
	31	En la institución las respuestas son adecuadas frente a las dudas e inquietudes.	X		X		X	
	32	En la institución los horarios son asequibles	X		X		X	
	33	En la institución la atención es adecuada y se realiza en el menor tiempo posible.	X		X		X	
34	En la institución se muestra predisposición frente a las dudas.	X		X		X		
35	<b>Tercera Dimensión:</b> Confiabilidad							Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	35	En la institución el tiempo de espera es el más adecuado.	X		X		X	
36	En la institución se muestra confianza en la atención que se brinda.	X		X		X		

37	En la institución el comportamiento es adecuado cuando se atiende al usuario.	X		X		X		
38	En la institución se orienta de manera adecuada al usuario.	X		X		X		
39	En la institución se garantiza la atención del personal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **DAVID BARRIAL ACOSTA**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública** DNI nro. 42515036

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Mg. David Barrial Acosta

Abancay, 10 de mayo de 2022

## Instrumento de recolección de datos

# CUESTIONARIO

### Distinguido(a) servidor(a) de la Municipalidad Provincial de Abancay:

Apelo a su digna persona para solicitarle tenga a bien de responder el presente cuestionario que forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como propósito recoger información sobre “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”. Su participación es voluntaria pero importante. Responda cada pregunta con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente después de calificar a los enunciados que se presentan a continuación:

Nro	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>					
	<b>Dimensión: Conocimiento</b>					
1	Los trabajadores se muestran especialistas en lo que realizan.					
2	Los trabajadores demuestran alto componente técnico.					
3	Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas.					
4	Los trabajadores demuestran capacidad para trabajar de manera autónoma.					
5	Los trabajadores conocen el trabajo en equipo.					
6	Los trabajadores demuestran experiencia en lo que realizan.					
	<b>Dimensión: Habilidad</b>					
7	Los trabajadores cuentan con habilidades blandas.					
8	Los trabajadores demuestran creatividad en lo que hacen.					
9	Los trabajadores se adaptan con facilidad a situaciones nuevas.					
10	Los trabajadores demuestran iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.					
11	Los trabajadores demuestran flexibilidad en el trabajo.					
12	Los trabajadores se muestran tolerantes en el trabajo.					
	<b>Dimensión: Motivación</b>					
13	Los trabajadores se muestran comprometidos con la institución.					
14	Los trabajadores demuestran satisfacción con lo que hacen.					
15	Los trabajadores Influyen en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.					
16	Los trabajadores generan un buen ambiente de trabajo.					
17	Los trabajadores contagian interés en el resto de los compañeros.					

18	Los trabajadores comparten experiencias con sus compañeros.					
<b>Dimensión: Aptitud</b>						
19	Los trabajadores muestran interés por crecer profesionalmente.					
20	Los trabajadores ofrecen mejores resultados.					
21	Los trabajadores realizan las actividades sin ningún problema.					
22	Los trabajadores controlan situaciones de estrés.					
23	Los trabajadores demuestran experiencia cuando cumple con las actividades.					
24	Los trabajadores cumplen sus responsabilidades con facilidad.					
<b>Variable 2 : Calidad de servicio</b>						
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>						
25	En la institución las instalaciones físicas se muestran adecuadas.					
26	En la institución el equipamiento se muestra adecuado					
27	En la institución existe disponibilidad de personal					
28	En la institución los anuncios son visibles					
29	En la institución se distribuyen elementos de protección personal.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
30	En la institución se demuestra facilidad en los trámites y procesos.					
31	En la institución las respuestas son adecuadas frente a las dudas e inquietudes.					
32	En la institución los horarios son asequibles					
33	En la institución la atención es adecuada y se realiza en el menor tiempo posible.					
34	En la institución se muestra predisposición frente a las dudas.					
<b>Dimensión: Confiabilidad</b>						
35	En la institución el tiempo de espera es el más adecuado.					
36	En la institución se muestra confianza en la atención que se brinda.					
37	En la institución el comportamiento es adecuado cuando se atiende al usuario.					
38	En la institución se orienta de manera adecuada al usuario.					
39	En la institución se garantiza la atención del personal.					

*Gracias por su colaboración*

## **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**MAGÍSTER ELVIA ROCIO RODRÍGUEZ BACILIO**

Presente

Asunto: **Validación de Instrumento a través de juicio de Experto**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado Programa Académico de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”** 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.

El expediente de validación, que le hago llegar lo siguiente:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

  
LIZBETH KARINA RODRÍGUEZ BASILIO  
DNI: 42693921

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### Variable 1: Gestión de recurso humano

**Definición conceptual.** Vallejos (2018) manifiesta que la gestión busca desarrollar la incorporación del capital humano, incrementando sus competencias, permitiendo comunicarse adecuadamente entre los trabajadores, siempre teniendo en cuenta las necesidades y su intención de desarrollarse de manera personal.

#### Dimensiones:

**1 Conocimiento**, hace referencia a la habilidad que tiene la persona para poder actuar frente a una nueva situación, con certeza y seguridad, debido a su conocimiento de las características del hecho observado. En este proceso el personal que conoce su contexto puede socializar lo que sabe, hacerlo externo con otros contextos, combinar con otros conocimientos para interiorizarlo y actuar con seguridad. **(Correa, 2019, p.08).**

**2 Habilidad**, Montes (2018) considera a la habilidad como las cualidades que demuestran las personas para poder cumplir algo y de esa forma mostrarse competentes, además se dice de las diferentes capacidades que demuestra una persona para lograr algo. En relación al trabajador, las habilidades pueden ser a nivel personal o social. En este proceso el trabajador muestra ser líder, saber trabajar en equipo, ser proactivo y tener capacidad para solucionar conflictos. **(Montes, 2018, p.08).**

**3 Motivación**, se refiere al interés que le pone el trabajador para poder cumplir con sus responsabilidades, además está vinculado con la satisfacción del trabajador por cumplir con los objetivos y metas. En este proceso de motivación laboral, los incentivos son importantes ya sean monetarios o no monetarios, además del reconocimiento que se debe realizar frente a su

comportamiento laboral, su productividad, liderazgo, flexibilidad o tolerancia (Peña y Villón, 2018, p.08).

**4 Aptitud**, Está referida a las características personales que demuestra un trabajador en el cumplimiento de sus responsabilidades, ya sea a nivel psicológico o desarrollo social. En este proceso se muestra capacidad para realizar algo específico de manera efectiva. (Peña y Villón, 2018, p.08).

## **Variable 2: Calidad del servicio**

**Definición conceptual.** Terán (2021) manifiesta que son las condiciones en que una persona o una institución cumplen con las atenciones que debe dar a un usuario. Además precisa que para este efecto se deben contemplar diferentes factores que satisfagan al usuario que asiste a recibir un servicio a nivel institucional, ya sea privado o público. De igual forma se precisa que la calidad de servicio se vincula con los deseos del usuario que generalmente busca solucionar sus problemas.

### **Dimensiones: Calidad del servicio**

**1 Elementos tangibles**, Alfonso (2022) considera como principales dimensiones de la calidad de servicio a los elementos tangible, la capacidad de responder y la confiabilidad en el trabajo, sin embargo existen otras dimensiones que forman parte de una calidad de servicio, pero, para el estudio se consideran solo tres.

Elementos tangibles. Prieto et al (2019) se refiere a las características que permiten dar funcionamiento a la organización. Se vincula con la calidad física que se ofrece al usuario, los productos, equipos y otros que permiten operativizar el funcionamiento. En muchos casos se contempla a las computadoras, decoraciones, el mobiliario que conduce a brindar un buen servicio, donde el usuario se sienta seguro y satisfecho.

**2 Capacidad de respuesta**, Isotools Excellence (2022) considera que una capacidad de respuesta se relaciona con la atención que se brinda para atender a un usuario. De igual forma se dice que viene a ser la predisposición y disposición de los responsables para brindar la atención de forma oportuna, de esta forma se puede lograr satisfacción en el usuario.

**3 Confiabilidad,** En este caso se hace referencia a la capacidad que muestra el personal frente al usuario, cuando se ofrece un servicio ofrecido con responsabilidad y prontitud. Esto implica que la atención debe ser correcta, demostrándoles nivel de conocimiento en la profesión. (Pérez, 2018)

### Operacionalización de la variable gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Categorización
<b>Conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestra especialista en lo que realiza.</li> <li>• Demuestra alto componente técnico.</li> <li>• Demuestran capacidad para resolver problemas.</li> <li>• Demuestra capacidad para trabajar de manera autónoma.</li> <li>• Conoce el trabajo en equipo.</li> <li>• Demuestra experiencia en lo que realiza.</li> </ul>	1 - 6	<b>Escala: ordinal</b> <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Habilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con habilidades blandas.</li> <li>• Demuestra creatividad en lo que hace.</li> <li>• Se adapta con facilidad a situaciones nuevas.</li> <li>• Demuestra iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.</li> <li>• Demuestra flexibilidad en el trabajo.</li> <li>• Se muestran tolerantes en el trabajo.</li> </ul>	7 - 12	<b>Escala: ordinal</b> <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestran comprometidos con la institución.</li> </ul>		<b>Escala: ordinal</b> <b>Valoración</b>	Bueno ( 22 – 30)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra satisfacción con lo que hace.</li> <li>• Influye en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.</li> <li>• Genera un buen ambiente de trabajo.</li> <li>• Contagia interés en el resto de los trabajadores.</li> <li>• Comparte experiencias con sus compañeros.</li> </ul>	<b>13 - 18</b>	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )
<b>Aptitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra interés por crecer profesionalmente.</li> <li>• Ofrece mejores resultados.</li> <li>• Realiza las actividades sin ningún problema.</li> <li>• Controla situaciones de estrés.</li> <li>• Demuestra experiencia cuando cumple con las actividades.</li> <li>• Cumple las actividades con facilidad.</li> </ul>	<b>19 - 24</b>	<b>Escala: ordinal            Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 22 – 30 ) Regular ( 14 – 21 ) Malo ( 6 – 13 )

### Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Categorización
<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones físicas adecuadas.</li> <li>• Equipamiento adecuado</li> <li>• Disponibilidad de personal</li> <li>• Anuncios visibles</li> <li>• Elementos de protección personal.</li> </ul>	<b>1 - 5</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )
<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad en los trámites y procesos.</li> <li>• Respuestas adecuadas frente a las dudas e inquietudes.</li> <li>• Horarios asequibles</li> <li>• Atención adecuada en el menor tiempo posible.</li> <li>• Predisposición frente a las dudas.</li> </ul>	<b>6 - 10</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )
<b>Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera adecuado.</li> <li>• Confianza en la atención que se brinda.</li> <li>• Comportamiento adecuado en atender al usuario.</li> <li>• Orientación adecuada al usuario.</li> <li>• Garantía en la atención del personal.</li> </ul>	<b>11 - 15</b>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Valoración</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno ( 19 – 25 ) Regular ( 12 – 18 ) Malo ( 5 – 11 )

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”**  
 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: **Gestión del talento humano.**

N°	DIMENSIONES / ítems							Sugerencias
	Primera Dimensión: Conocimiento	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los trabajadores se muestran especialistas en lo que realizan.	x		x		x		
2	Los trabajadores demuestran alto componente técnico.	X		X		X		
3	Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas.	X		X		X		
4	Los trabajadores demuestran capacidad para trabajar de manera autónoma.	X		X		X		
5	Los trabajadores conocen el trabajo en equipo.	X		X		X		
6	Los trabajadores demuestran experiencia en lo que realizan.	X		X		X		
	Segunda Dimensión: Habilidad							Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores cuentan con habilidades blandas.	X		X		X		
8	Los trabajadores demuestran creatividad en lo que hacen.	X		X		X		
9	Los trabajadores se adaptan con facilidad a situaciones nuevas.	X		X		X		
10	Los trabajadores demuestran iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.	X		X		X		
11	Los trabajadores demuestran flexibilidad en el trabajo.	X		X		X		
12	Los trabajadores se muestran tolerantes en el trabajo.	X		X		X		
	Tercera Dimensión: Motivación							Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>				
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los trabajadores se muestran comprometidos con la institución.	X		X		X		

14	Los trabajadores demuestran satisfacción con lo que hacen.	X		X		X		
15	Los trabajadores Influyen en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	Los trabajadores generan un buen ambiente de trabajo.	X		X		X		
17	Los trabajadores contagian interés en el resto de los compañeros.	X		X		X		
18	Los trabajadores comparten experiencias con sus compañeros.	X		X		X		
<b>Cuarta Dimensión: Aptitud</b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Los trabajadores muestran interés por crecer profesionalmente.	X		X		X		
20	Los trabajadores ofrecen mejores resultados.	X		X		X		
21	Los trabajadores realizan las actividades sin ningún problema.	X		X		X		
22	Los trabajadores controlan situaciones de estrés.	X		X		X		
23	Los trabajadores demuestran experiencia cuando cumple con las actividades.	X		X		X		
24	Los trabajadores cumplen sus responsabilidades con facilidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **ELVIA ROCIO RODRÍGUEZ BACILIO**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública** DNI nro. 41403139

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Mg. Elvia Rocio Rodríguez Bacilio

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: **Calidad de servicio.**

N°	DIMENSIONES / ítems							Sugerencias
	Primera Dimensión: Elementos tangibles	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
25	En la institución las instalaciones físicas se muestran adecuadas.	X		X		X		
26	En la institución el equipamiento se muestra adecuado	X		X		X		
27	En la institución existe disponibilidad de personal	X		X		X		
28	En la institución los anuncios son visibles	X		X		X		
29	En la institución se distribuyen elementos de protección personal.	X		X		X		
	<b>Segunda Dimensión: Capacidad de respuesta</b>							<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
30	En la institución se demuestra facilidad en los trámites y procesos.	X		X		X		
31	En la institución las respuestas son adecuadas frente a las dudas e inquietudes.	X		X		X		
32	En la institución los horarios son asequibles	X		X		X		
33	En la institución la atención es adecuada y se realiza en el menor tiempo posible.	X		X		X		
34	En la institución se muestra predisposición frente a las dudas.	X		X		X		
	<b>Tercera Dimensión: Confiabilidad</b>							<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
35	En la institución el tiempo de espera es el más adecuado.	X		X		X		
36	En la institución se muestra confianza en la atención que se brinda.	X		X		X		

37	En la institución el comportamiento es adecuado cuando se atiende al usuario.	X		X		X	
38	En la institución se orienta de manera adecuada al usuario.	X		X		X	
39	En la institución se garantiza la atención del personal.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: **ELVIA ROCIO RODRÍGUEZ BACILIO**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública** DNI nro. 41403139

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Mg. Elvia Rocio Rodriguez Bacilio

Lima, 10 de mayo de 2022

## Instrumento de recolección de datos

# CUESTIONARIO

### **Distinguido(a) servidor(a) de la Municipalidad Provincial de Abancay:**

Apelo a su digna persona para solicitarle tenga a bien de responder el presente cuestionario que forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como propósito recoger información sobre “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022”. Su participación es voluntaria pero importante. Responda cada pregunta con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente después de calificar a los enunciados que se presentan a continuación:

Nro	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>					
	<b>Dimensión: Conocimiento</b>					
1	Los trabajadores se muestran especialistas en lo que realizan.					
2	Los trabajadores demuestran alto componente técnico.					
3	Los trabajadores demuestran capacidad para resolver problemas.					
4	Los trabajadores demuestran capacidad para trabajar de manera autónoma.					
5	Los trabajadores conocen el trabajo en equipo.					
6	Los trabajadores demuestran experiencia en lo que realizan.					
	<b>Dimensión: Habilidad</b>					
7	Los trabajadores cuentan con habilidades blandas.					
8	Los trabajadores demuestran creatividad en lo que hacen.					
9	Los trabajadores se adaptan con facilidad a situaciones nuevas.					
10	Los trabajadores demuestran iniciativa cuando se tiene que resolver problemas.					
11	Los trabajadores demuestran flexibilidad en el trabajo.					
12	Los trabajadores se muestran tolerantes en el trabajo.					
	<b>Dimensión: Motivación</b>					
13	Los trabajadores se muestran comprometidos con la institución.					
14	Los trabajadores demuestran satisfacción con lo que hacen.					
15	Los trabajadores Influyen en el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo.					
16	Los trabajadores generan un buen ambiente de trabajo.					
17	Los trabajadores contagian interés en el resto de los compañeros.					
18	Los trabajadores comparten experiencias con sus compañeros.					

	<b>Dimensión: Aptitud</b>					
19	Los trabajadores muestran interés por crecer profesionalmente.					
20	Los trabajadores ofrecen mejores resultados.					
21	Los trabajadores realizan las actividades sin ningún problema.					
22	Los trabajadores controlan situaciones de estrés.					
23	Los trabajadores demuestran experiencia cuando cumple con las actividades.					
24	Los trabajadores cumplen sus responsabilidades con facilidad.					
	<b>Variable 2 : Calidad de servicio</b>					
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>					
25	En la institución las instalaciones físicas se muestran adecuadas.					
26	En la institución el equipamiento se muestra adecuado					
27	En la institución existe disponibilidad de personal					
28	En la institución los anuncios son visibles					
29	En la institución se distribuyen elementos de protección personal.					
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
30	En la institución se demuestra facilidad en los trámites y procesos.					
31	En la institución las respuestas son adecuadas frente a las dudas e inquietudes.					
32	En la institución los horarios son asequibles					
33	En la institución la atención es adecuada y se realiza en el menor tiempo posible.					
34	En la institución se muestra predisposición frente a las dudas.					
	<b>Dimensión: Confiabilidad</b>					
35	En la institución el tiempo de espera es el más adecuado.					
36	En la institución se muestra confianza en la atención que se brinda.					
37	En la institución el comportamiento es adecuado cuando se atiende al usuario.					
38	En la institución se orienta de manera adecuada al usuario.					
39	En la institución se garantiza la atención del personal.					

***Gracias por su colaboración***

## Base de datos

	Gestión del talento humano																				Calidad de servicio																																							
	Conocimiento						Habilidad						Motivación						Aptitud						Calidad de servicio					Capacidad de respuesta					Confiabilidad																									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1X	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2X	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D3X	P19	P20	P21	P22	P23	P24	D4X	VX	P25	P26	P27	P28	P29	D1Y	P30	P31	P32	P33	P34	D2Y	P35	P36	P37	P38	P39	D3Y	VY												
1	3	3	3	3	4	3	19	3	4	4	4	3	3	21	3	4	3	3	3	3	19	3	3	1	3	3	4	17	76	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	4	4	3	4	18	3	4	5	4	3	19	3	4	4	5	3	19	56
2	3	4	4	4	3	3	21	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	3	3	4	22	84	3	4	4	3	4	18	3	4	5	4	3	19	3	4	4	5	3	19	56												
3	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	3	14	55	2	3	3	3	1	12	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	32												
4	3	2	3	3	3	3	17	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	3	3	4	18	4	4	3	3	4	22	72	1	3	2	3	3	12	3	3	1	3	4	14	4	4	4	3	3	18	44													
5	4	2	2	2	2	1	13	1	1	3	4	1	4	14	3	1	1	4	1	4	14	3	1	1	3	3	1	12	53	2	3	2	1	2	10	1	2	3	2	3	11	1	3	1	3	3	11	32												
6	4	5	5	4	4	5	27	4	4	4	3	4	5	24	4	4	4	4	4	5	25	3	4	3	5	3	3	21	97	3	3	3	4	4	17	3	3	4	2	3	15	3	4	4	3	3	17	49												
7	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	4	4	4	21	5	4	3	3	4	3	22	89	4	3	3	4	2	16	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	2	14	42												
8	4	3	1	1	1	4	14	3	2	4	1	1	1	22	2	1	1	4	1	4	13	1	4	1	3	1	3	13	52	2	1	2	3	2	10	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	11	30												
9	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	4	4	4	23	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	2	4	4	23	96	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	46												
10	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	70	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	2	14	39												
11	3	3	1	1	1	3	12	3	1	2	3	1	3	13	3	1	1	3	3	1	12	1	3	3	1	3	3	14	51	1	2	2	2	1	8	1	1	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	25												
12	3	3	1	3	1	3	14	3	3	1	3	1	3	14	3	1	3	1	3	3	14	3	3	1	2	1	3	13	55	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	12	34												
13	4	4	1	1	1	1	12	4	1	1	4	1	1	12	4	4	1	1	1	1	12	4	2	4	1	1	2	14	50	2	2	3	3	1	11	1	1	1	1	3	7	3	3	3	2	2	13	31												
14	4	3	4	1	1	1	14	4	1	1	3	1	4	14	4	1	3	1	4	1	14	4	1	2	2	1	1	11	53	3	3	3	3	3	15	3	2	3	1	2	11	3	1	1	2	3	10	36												
15	3	2	2	3	2	2	14	4	3	2	4	4	4	21	3	3	5	4	3	3	21	5	4	3	1	4	4	21	77	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	49												
16	1	1	1	2	1	4	10	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	1	1	2	8	1	1	2	1	1	7	33	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	2	7	1	1	1	1	1	5	19													
17	4	4	4	3	5	5	25	2	4	4	4	3	3	20	4	4	4	5	4	3	24	4	4	3	4	3	4	22	91	2	3	3	3	3	14	3	3	2	4	3	15	3	4	3	3	2	15	44												
18	5	4	4	4	3	3	23	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	3	4	4	22	90	2	2	2	3	2	11	1	4	3	1	2	11	3	4	2	1	4	14	36												
19	2	3	3	4	3	4	19	4	3	5	5	4	4	25	3	2	4	5	3	4	21	5	3	4	3	4	4	23	88	1	3	3	4	1	12	2	2	3	3	3	13	3	2	2	3	3	13	38												
20	3	4	5	2	3	4	21	5	5	4	4	4	3	25	3	4	5	3	2	19	4	5	5	4	4	3	25	90	2	4	3	4	2	15	1	1	3	3	3	11	3	4	2	3	3	15	41													
21	2	4	1	5	1	5	18	2	3	3	3	4	4	19	4	4	1	5	1	2	17	3	4	3	4	5	4	23	77	3	3	2	3	4	15	3	3	2	3	4	15	3	1	2	3	3	12	42												
22	4	1	1	3	2	3	14	4	3	2	3	4	1	17	3	4	4	1	3	3	18	5	4	1	5	1	4	20	69	4	3	3	3	3	16	2	4	3	2	3	14	3	3	4	2	3	15	45												
23	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	4	4	4	21	5	4	3	3	4	3	22	89	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	14	4	4	3	4	3	18	46												
24	4	3	4	4	5	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	5	5	4	5	4	27	5	4	4	3	4	3	23	97	4	4	3	4	3	18	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	56												
25	1	3	1	4	1	1	11	1	1	1	4	1	4	12	4	1	2	2	1	12	1	4	2	2	2	1	12	47	3	1	2	3	3	12	2	2	1	2	2	9	2	3	2	2	2	11	32													
26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	70	2	3	1	3	3	12	1	4	3	3	3	14	4	3	4	4	3	18	44												
27	3	1	4	1	3	1	13	1	1	3	3	1	3	12	1	1	1	3	3	1	10	4	1	3	1	3	1	13	48	2	2	2	3	1	10	3	3	1	2	2	11	1	3	1	3	3	11	32												
28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17	71	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	2	15	4	3	3	4	3	17	49												
29	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	98	3	2	4	3	4	16	3	3	2	2	2	12	3	2	3	3	3	14	42												
30	1	3	1	1	4	4	14	1	3	3	3	1	1	12	1	3	3	1	1	4	13	1	1	4	1	3	4	14	53	2	2	2	1	3	10	2	2	1	2	2	9	3	3	2	2	1	11	30												
31	3	2	2	3	2	2	14	1	3	2	1	4	1	12	3	1	1	4	3	3	15	1	4	3	1	1	4	14	55	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	46												
32	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	3	3	3	22	88	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	54												
33	4	1	1	1	1	1	9	2	1	4	1	3	3	14	4	1	4	1	1	3	14	4	1	3	1	3	1	13	50	2	1	1	2	2	8	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	2	10	26												
34	5	4	2	2	3	3	19	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	3	4	4	22	86	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	3	18	55												
35	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	70	3	1	2	2	3	11	1	3	1	1	1	7	3	2	3	3	2	13	31												
36	3	3	4	3	3	3	19	3	4	3	3	3	3	19	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	4	3	4	21	80	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	1	11	1	3	3	1	2	10	36												
37	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	2	16	70	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	4	16	3	3	3	3	3	15	49												
38	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	98	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	55												
39	4	3	4	3	4	4	22																																																					

42	4	4	4	3	5	5	25	2	4	4	4	3	3	20	4	4	4	5	4	3	24	4	4	3	4	3	4	22	91	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	3	18	55
43	5	4	4	4	3	3	23	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	3	4	3	21	89	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	4	18	56
44	2	3	3	4	3	4	19	4	3	5	5	4	4	25	3	2	4	5	3	4	21	5	3	4	3	4	3	22	87	3	3	4	3	3	16	3	3	2	4	2	14	4	3	3	3	2	15	45
45	3	4	5	2	3	4	21	5	5	4	4	4	3	25	3	4	5	3	2	2	19	4	5	5	4	4	4	26	91	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13	4	3	4	4	3	18	46
46	2	4	4	5	5	5	25	2	3	3	3	4	4	19	4	4	5	5	5	2	25	3	4	3	4	5	4	23	92	4	3	4	4	3	18	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	5	22	61
47	4	5	5	3	2	3	22	4	3	2	3	4	5	21	3	4	4	5	3	3	22	5	4	4	5	5	5	28	93	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	35
48	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	4	4	4	21	5	4	3	3	4	3	22	89	3	3	2	3	3	14	3	3	1	3	3	13	4	3	4	4	3	18	45
49	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	98	3	1	2	3	1	10	2	2	3	2	2	11	3	3	1	3	3	13	34
50	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	3	4	23	88	3	4	3	3	4	17	3	2	4	3	2	14	4	3	4	4	3	18	49	
51	3	2	2	3	2	2	14	4	3	2	4	4	4	21	3	3	5	4	3	3	21	5	4	3	1	4	1	18	74	3	4	3	3	4	17	2	2	3	2	2	11	3	3	3	3	3	15	43
52	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	3	3	3	22	88	1	3	2	1	3	10	2	2	2	2	2	10	2	1	3	2	1	9	29
53	4	4	4	3	5	5	25	2	4	4	4	3	3	20	4	4	4	5	4	3	24	4	4	3	4	3	4	22	91	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
54	5	4	4	4	3	3	23	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	3	4	3	21	89	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	39
55	2	3	3	4	3	4	19	4	3	5	5	4	4	25	3	2	4	5	3	4	21	5	3	4	3	4	3	22	87	2	2	2	2	2	10	1	1	2	1	1	6	2	2	2	2	2	10	26
56	3	4	5	2	3	4	21	5	5	4	4	4	3	25	3	4	5	3	2	2	19	4	5	5	4	4	26	91	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	2	18	4	3	3	4	4	18	54	
57	2	4	4	5	5	5	25	2	3	3	3	4	4	19	4	4	5	5	5	2	25	3	4	3	4	5	4	23	92	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18	55
58	4	5	5	3	2	3	22	4	3	2	3	4	5	21	3	4	4	5	3	3	22	5	4	4	5	5	5	28	93	3	3	3	3	3	15	2	1	3	2	1	9	1	2	1	1	2	7	31
59	2	4	4	5	5	5	25	2	3	3	3	4	4	19	4	4	5	5	5	2	25	3	4	3	4	5	4	23	92	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	52
60	4	5	5	3	2	3	22	4	3	2	3	4	5	21	3	4	4	5	3	3	22	5	4	4	5	5	4	27	92	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	3	4	3	4	4	18	56
61	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	4	4	4	21	5	4	3	3	4	3	22	89	3	3	3	3	3	15	3	4	2	3	4	16	4	3	3	4	3	17	48
62	4	3	4	4	5	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	5	5	4	5	4	27	5	4	4	3	4	3	23	97	4	3	4	2	4	17	4	4	3	4	4	19	4	4	2	4	4	18	54
63	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	4	4	4	23	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	2	4	4	23	96	3	4	3	3	4	17	2	3	3	2	3	13	2	3	2	2	3	12	42
64	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	70	4	4	3	4	4	19	1	3	3	1	3	11	4	3	2	4	3	16	46
65	3	3	4	3	3	3	19	3	4	3	3	3	3	19	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	3	3	3	20	79	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	1	3	2	1	3	10	38
66	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	17	71	3	3	3	3	3	15	4	2	3	4	2	15	3	2	4	3	2	14	44
67	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	98	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	49
68	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	23	88	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	51
69	3	2	2	3	2	2	14	4	3	2	4	4	4	21	3	3	5	4	3	3	21	5	4	3	1	4	4	21	77	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	56
70	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	3	3	3	22	88	3	2	3	3	3	14	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18	49
71	4	4	4	3	5	5	25	2	4	4	4	3	3	20	4	4	4	5	4	3	24	4	4	3	4	3	4	22	91	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	4	18	56
72	5	4	4	4	3	3	23	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	3	4	4	22	90	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	49
73	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	4	22	3	3	4	4	4	4	21	5	4	3	3	4	4	23	90	3	3	4	4	3	17	3	2	2	3	2	12	2	3	3	2	3	13	42
74	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	98	4	4	3	4	3	18	4	4	4	2	4	18	3	4	4	3	4	18	54
75	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	23	88	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	43
76	3	2	2	3	2	2	14	4	3	2	4	4	4	21	3	3	5	4	3	3	21	5	4	3	1	4	4	21	77	3	2	2	2	3	12	3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	4	18	46
77	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	3	3	4	23	89	2	2	2	2	3	11	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	30
78	4	4	4	3	5	5	25	2	4	4	4	3	3	20	4	4	4	5	4	3	24	4	4	3	4	3	5	23	92	4	4	3	3	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	56
79	5	4	4	4	3	3	23	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	3	4	4	22	90	4	3	4	3	4	18	3	1	1	3	1	9	2	3	3	2	3	13	40
80	2	3	3	4	3	4	19	4	3	5	5	4	4	25	3	2	4	5	3	4	21	5	3	4	3	4	5	24	89	3	3	4	4	4	18	2	4	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	54
81	3	4	5	2	3	4	21	5	5	4	4	4	3	25	3	4	5	3	2	2	19	4	5	5	4	4	3	25	90	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	49
82																																																

89	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	98	3	3	3	3	3	15	3	2	4	2	4	15	4	2	3	2	3	14	44
90	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	3	4	4	4	21	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	23	88	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	49
91	3	2	2	3	2	2	14	4	3	2	4	4	4	4	21	3	3	5	4	3	3	21	5	4	3	1	4	4	21	77	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	3	17	51
92	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	3	3	4	23	89	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	56	
93	4	4	4	3	5	5	25	2	4	4	4	3	3	20	4	4	4	5	4	3	24	4	4	3	4	3	5	23	92	3	2	3	3	3	14	3	3	4	3	4	17	4	4	3	4	3	18	49	
94	5	4	4	4	3	3	23	3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	3	4	4	22	90	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	56	
95	2	3	3	4	3	4	19	4	3	5	5	4	4	25	3	2	4	5	3	4	21	5	3	4	3	4	5	24	89	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	49	
96	3	4	5	2	3	4	21	5	5	4	4	4	3	25	3	4	5	3	2	2	19	4	5	5	4	4	3	25	90	4	3	4	3	3	17	2	2	3	2	3	12	3	3	2	3	2	13	42	
97	2	4	4	5	5	5	25	2	3	3	3	4	4	19	4	4	5	5	5	2	25	3	4	3	4	5	5	24	93	3	4	4	3	4	18	4	4	2	4	4	18	4	4	3	4	3	18	54	
98	4	5	5	3	2	3	22	4	3	2	3	4	5	21	3	4	4	5	3	3	22	5	4	4	5	5	5	28	93	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	43	
99	2	4	4	5	5	5	25	2	3	3	3	4	4	19	4	4	5	5	5	2	25	3	4	3	4	5	5	24	93	2	2	2	3	3	12	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18	46	
100	4	5	5	3	2	3	22	4	3	2	3	4	5	21	3	4	4	5	3	3	22	5	4	4	5	5	5	28	93	5	5	2	5	2	19	5	2	5	4	2	18	2	5	5	5	2	19	56	
101	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	4	4	4	21	5	4	3	3	4	4	23	90	3	4	3	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	56	
102	4	3	4	4	5	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	5	5	4	5	4	27	5	4	4	3	4	4	24	98	4	3	3	4	4	18	5	5	3	5	3	21	3	3	5	3	4	18	57	
103	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	4	4	4	23	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	2	4	5	24	97	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	2	17	4	4	3	4	4	19	54	
104	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	4	4	4.2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	77	4	4	4	3	4	19	3	5	3	5	3	19	3	5	5	3	3	19	57	