



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de talento humano y la calidad del servicio público del
Gobierno Local de Virú en tiempos de COVID- 19, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Yon Avalos, Saydi Giovana (orcid.org/0000-0002-1949-9089)

ASESORA:

Mg. Alvarado Leguía, Angela Andrea (orcid.org/0000-0002-1070-0452)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis, la dedico a mi madre por enseñarme, a ser perseverante, contante para el cumplimiento de mis metas; a mi esposo por su apoyo incondicional, y a mi hija Gia por ser mi motor para seguir adelante.

Saydi Giovana Yon Avalos

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía en mi camino, por darme fortaleza, sabiduría para el cumplimiento de mis objetivos.

A mi madre por sus consejos y por enseñarme a ser perseverante; a mi esposo e hija por ser mi motor y apoyo constante para el cumplimiento de mis objetivos y metas.

Saydi Giovana Yon Avalos

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula | |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos..... | iii |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación..... | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 16 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19 |
| 3.5. Procedimientos..... | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN..... | 33 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 39 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 41 |
| REFERENCIAS | 42 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Prueba de confiabilidad de variables</i> | 20 |
| Tabla 2 <i>Niveles obtenidos para la Variable Talento Humano de los colaboradores encuestados</i> | 22 |
| Tabla 3 <i>Niveles obtenidos para la Variable Calidad de Servicio de los colaboradores encuestados</i> | 23 |
| Tabla 4 <i>Niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Talento Humano de los colaboradores encuestados en porcentajes</i> | 24 |
| Tabla 5 <i>Niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Público de los colaboradores encuestados en porcentajes</i> | 25 |
| Tabla 6 <i>Prueba de normalidad para las variables de estudio</i> | 26 |
| Tabla 7 <i>Prueba de normalidad para las dimensiones de las variables de estudio</i> | 28 |
| Tabla 8 <i>Correlación entre las variables de estudio</i> | 30 |
| Tabla 9 <i>Correlación entre la dimensión Gestión de Talento Humano de la Variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio</i> | 31 |
| Tabla 10 <i>Correlación entre la dimensión Calidad de Talento Humano de la Variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio</i> | 32 |

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. *Gráfico circular de los niveles obtenidos para la Variable Talento Humano de los colaboradores encuestados*

Figura 2. *Gráfico circular de los niveles obtenidos para la Variable Talento Humano de los colaboradores encuestados*

Figura 3 *Gráfico de barras de los niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Talento Humano de los colaboradores encuestados*

Figura 4. *Gráfico de barras de los niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Público de los colaboradores encuestados*

Figura 5. *Gráfico radial de los niveles obtenidos para las dos variables de estudio*

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal conocer cómo se relacionan la gestión del talento humano y la calidad del servicio público del gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19, 2022. El tipo de estudio fue un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal. La población está conformada por 232 trabajadores y la muestra por 74 trabajadores del gobierno local de Virú. Se utilizó la técnica de recolección de datos, encuesta, con un cuestionario validado por el juicio de expertos, ambos cuestionarios contenían un total de 20 preguntas, y la confiabilidad se realizó por el método de Alfa de Cronbach.

Como resultado de esta investigación, se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19, según el resultado de Rho Spearman de 0,861 y un valor de Sig. (Bilateral) de 0,000; por tanto, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación donde se menciona que existe relación positiva entre la gestión del talento humano con la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de Covid-19.

Palabras clave: Calidad de servicio, Gestión del talento humano, COVID-19

Abstract

The main objective of this research project is to know how the management of human talent and the quality of the public service of the local government of Virú are related in times of COVID-19, 2022. The type of study was a quantitative approach, non-experimental design, correlational, transversal. The population is made up of 232 workers and the sample is made up of 74 workers from the local government of Viru. The data collection technique was used, survey, with a questionnaire validated by expert judgment, both questionnaires contained a total of 20 questions, and reliability was performed by the Cronbach's Alpha method.

As a result of this investigation, it was concluded that there is a positive correlation between the management of human talent and the quality of public service in the local government of Viru in times of COVID-19, according to the Rho Spearman result of 0.861 and a Sig. (Two-Sided) value of 0.000; therefore, the null hypothesis is not accepted and the research hypothesis is accepted where it is mentioned that there is a positive relationship between the management of human talent and the quality of public service in the local government of Viru in times of Covid-19.

Keywords: Service quality, Human talent management, COVID-19

I. INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano está experimentando transformaciones revolucionarias como resultado de la importancia que se le da ahora a proporcionar a las empresas del sector público una ventaja competitiva, fortaleciendo el potencial humano por medio de capacitaciones para establecer una cultura de entrega al servicio de la humanidad, combinando el trabajo con la tecnología, de tal manera que permita un crecimiento organizacional eficiente, debiendo ser promovido por las instituciones gubernamentales para satisfacer las metas y alcanzar la excelencia en la gestión. Dado que son los individuos los que dan vida a las organizaciones, el estudio de la realidad a través de la investigación es fundamental para desarrollar una excelente gestión del talento humano. Por esta razón, el objetivo general de este análisis es aportar información idónea para la toma de decisiones, dilucidando y caracterizando el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de los servicios públicos.

En la realidad fáctica a nivel internacional como nacional, denota que el ambiente organizacional es un territorio en constante actualización cuya mejora reside en las ventajas competitivas, siendo que la valía del mecanismo humano laboral tiene repercusión en la productividad para las instituciones impulsando el desarrollo y desempeño de la organización. Además, se debe hacer mención del contexto global en el que se encuentra la sociedad (COVID 19) invita a que las naciones desplieguen protocolos de seguridad que sean aplicables a las instituciones que yacen en su jurisdicción para continuar con satisfacer las carencias de la sociedad.

Sin embargo, la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las instituciones tanto públicas como privadas han sufrido la repentina vicisitudes efecto de la pandemia SARS – COV2. A nivel internacional, se explica que las entidades gubernamentales han priorizado a su personal proveyendo bases de datos virtuales seguras, aplicativos disponibles de fácil utilidad para los usuarios, las capacitación, y la vacunación del personal que labora en las instituciones (The World Bank, 2020). A nivel de Latinoamérica,

el Covid-19 desenmascaró los pobres niveles de gestión de la entidad, así como el aumento de descontento social por el pobre enfoque en materias de trámite y seguridad documental que ofrecían las diversas entidades latinoamericanas regionales (OECD, 2020). Finalmente, en el contexto nacional, el gobierno central, ante la crisis originada por la emergencia sanitaria Covid-19, aprobó diferentes dispositivos legales para el avance de la gestión de las entidades públicas, con la finalidad de implementar estructuras de prevención para hacer frente la pandemia facilitando la atención y calidad del servicio a la ciudadanía; sin embargo, debido a la falta de estrategias y planificación para enfrentar la emergencia sanitaria ha repercutido en los gobiernos autónomos cuyos líderes se encuentran desprovistos de herramientas humanas como económicas de cara a la paupérrima estructura de los servicios públicos; asimismo, los gobiernos locales, tiene una gran responsabilidad en implementar un sistema de gestión de rendimiento, porque a través de ello, se fomenta la competitividad de los servidores públicos y por ende se brinda una buena calidad de servicio a favor de la ciudadanía; siendo el talento humano el componente principal para el éxito en una institución pública, por lo que demanda una correcta selección del personal. En el contexto local, el gobierno local de Virú, con la crisis sanitaria provocada por el Covid-19, emitió decretos de alcaldía prorrogando la suspensión de las labores administrativas con excepción de los servicios esenciales y complementarios necesarios, con el fin de cubrir las carencias de la población; asimismo, reinicio de manera gradual las actividades administrativas priorizando el trabajo remoto a fin de proteger la vida y la salud de los servidores municipales, del mismo modo protegiendo la vida de los usuarios implemento la mesa de partes virtual para la continuidad de sus trámites administrativos.

El problema principal del gobierno local es la poca implementación de mecanismos para enfrentar; por un lado, el contexto pandémico pese a la existencia de normativa que propugna protocolos de seguridad fiables para sus trabajadores; así como, por otro lado la inútil implementación de sistemas alternativos a los trámites en el servicio público, los que, en lugar de ocasionar

una mejora y facilidad de tramitación, ocasionaron la ralentización en los trámites dado el pobre conocimiento y nula capacitación constante de las plataformas virtuales a los colaboradores de la entidad. Es así que, en la presente investigación se procedió a analizar la gestión de talento humano y calidad del servicio público del gobierno local de Virú durante el COVID 19. Por lo tanto, como problema de investigación se señala ¿En qué medida la gestión de talento humano se relaciona con la calidad del servicio en el gobierno local, Virú en tiempo de COVID-19, 2022?

La presente investigación cuenta con una justificación teórica, donde su sustento se encuentra en aportes teóricos de gestión de talento humano y la calidad del servicio en tiempos de COVID-19, de tal manera que va a permitir ampliar los conceptos en un entorno local, regional y nacional; por otro lado, cuenta una justificación práctica, porque permite identificar la problemática en cuanto a la gestión de talento humano y la calidad de servicio que brinda los gobiernos locales teniendo como contexto la pandemia del Covid-19; de tal manera, que va a permitir brinda una nueva perspectiva a las entidades públicas, con la finalidad de proponer alternativas de solución en gestión administrativa, a fin de que los servidores puedan manejar protocolos de atención y actividades, siendo paralela y consecuente a la calidad de servicio que se brinda a la entidad. Finalmente, la justificación metodológica, se detalla que se pudo apreciar a través de los instrumentos y su medición a la gestión de talento humano y la calidad de servicio en una entidad, se coligen datos que pueden ser utilizados en otras investigaciones, evaluando y contrastando los resultados al tener en cuenta el contexto actual de pandemia.

El objetivo general: Determinar la relación de la gestión de talento humano con la calidad de servicio público del gobierno local, Virú, en tiempos de Covid-19, 2022, mientras como objetivos específicos se plantearon los siguientes: OE1: Identificar los niveles del talento humano en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19; OE2: Identificar los niveles de la calidad de servicio en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19, OE3: Determinar la relación de la gestión del talento humano con el servicio público en el

gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19, y OE4: Determinar la relación en la calidad del talento humano y el servicio público en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19.

La hipótesis general se expresa de la siguiente manera Hg: Existe relación positiva entre la gestión de talento humano con la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19; la hipótesis nula se expresa como H_0 : No Existe relación positiva entre la gestión de talento humano con la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19.

La hipótesis específicas se plantean de la siguiente manera: HE1: El nivel del talento humano y sus dimensiones en el gobierno local de Virú es regular; HE2: El nivel de calidad de servicio y sus dimensiones en el gobierno local de Virú es regular; HE3: Existe relación positiva entre la gestión del talento humano con el servicio público en el gobierno local de Virú y HE4: Existe relación positiva entre la calidad de talento humano y el servicio público en el gobierno local de Virú.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Ramos (2021) señala que la pandemia ha tenido estragos en diversas esferas, perteneciendo al grupo de los más afectados el talento humano y la calidad de servicio en gobierno local. En consecuencia, el objetivo es evidenciar la relación de la gestión estratégica del talento humano en la alcaldía Municipal de Nechí - Colombia; cuyo análisis realizado resultó en un diagnóstico negativo al no existir un área de recursos humanos que gestione correctamente el talento humano en la municipalidad y que los procesos son deficientes; puesto que, al realizarse una encuesta se obtuvo solo 15% de los perfiles profesionales cumplen con los requisitos de contratación de la municipalidad; asimismo, se evidenció que la infraestructura del municipio carece de áreas para el regular desempeño de funciones. Finalmente, como conclusión resalta que, en base a lo expuesto, la citada municipalidad requiere un apoyo e inyección económica - administrativa inmediata al no cumplirse requisitos básicos de contratación, y no contener directrices generales de gestión humana.

En adición a lo expresado, la calidad del performance o servicio en las esferas públicas, en los últimos años tienden a arribar a determinados estándares. Como fundamenta Mwanamvua (2020) en su propuesta de estudio teniendo como objetivo de estudio a la relación de la gestión del talento humano y el nivel de calidad de servicio en una municipalidad local de Uvinza en Tanzania, obtiene como resultado que pese a que se entiende a la calidad de performance servicial como un mecanismo en continuo avance que está alineado con las estrategias de la institución, como también resalta el hecho que, si se implementase en la logística como equipos tecnológicos, equipamiento para el área y otros, en el contexto histórico en que se encuentre; es decir, sea una guerra, crisis sanitaria o económica, asegurará un compromiso laboral por parte de los colaboradores del gobierno local. Por lo que concluye, que esta no se desarrolla debido a la falta de logística proveída por el gobierno central de Tanzania, incidiendo ello en la falta de atención oportuna a los habitantes de las regiones.

Estupiñán (2021) en su investigación efectuada en un Gobierno autónomo descentralizado Provincial de los Ríos en Ecuador, tuvo como objetivo establecer la correlación entre el talento humano y la calidad de servicio brindado, obteniendo como resultado que el actuar diario del citado gobierno se presenta una prórroga de la tramitación como cruce de información, cuyo efecto es generar aglomeración, lo que está relacionado con la falta de capacitación del personal. Concluye el autor que la falta de implementación de logística, y la falta de capacitación constante al personal de atención en situación de pandemia, son dos principales obstáculos para efectuar una calidad de servicio de calidad en los gobiernos locales.

Finalmente, Guerrero (2020) en su investigación realizada en la dirección de control del servicio público del Ministerio del Trabajo, tuvo como objetivo determinar un modelo de gestión que planifique, organice, dirija, coordine, controle y evalúe la situación actual, para que al momento de establecer observaciones sea más fácil de dar reportes confiables, así como el estado de los estudios de control realizado. Se aplicó una encuesta, cuyo resultado señala que es necesario aplicar un modelo de gestión que permita llevar a cabo los estudios de control, esto con la finalidad de estudiar las variables relacionadas a la gestión del talento que ha sido auditadas y evaluar su relación. Concluyendo que el modelo de gestión beneficiará en el control de las funciones, desempeño, convivencia y potenciar los resultados de cada trabajador.

A nivel nacional, Huaroc et al (2021) en una investigación realizada en el gobierno local de Huancavelica, en el periodo 2020, tuvo como objetivo conocer la problemática de la gestión pública municipal al estar siempre en contacto directo con el público en general. Como resultado, se encontró que en lo que respecta al talento humano, este se ve en constante fluctuación de acuerdo a las necesidades de la institución. Es así que se concluye en una relación inversamente proporcional, dado que pese a los esfuerzos de la Municipalidad Distrital de Conayca en ofrecer un servicio de calidad, este último presenta una opinión negativa por parte del sector de

trabajadores de la municipalidad. En consecuencia, de los encuestados que asisten a la municipalidad citada un 25% adujo que es pésima, 65% manifestó un regular funcionamiento y un 10% afirmó que es correcta.

Quispe (2021) en su investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Abancay, en Apurímac, tuvo como objetivo analizar que la mala selección de personas para el desempeño de un cargo se relaciona con una inconstancia hacia las metas de la institución. En consecuencia, se obtuvo como resultado la negativa percepción de la calidad de servicio ofrecida a los usuarios que asisten a realizar las diligencias. Que, a través de la encuesta efectuada a los trabajadores, indicaron un 13.64% que la gestión de talento es de un nivel alto, un 18.18% de nivel muy bajo y 50% que es de nivel bajo. Es así que, se concluye una relación directamente proporcional, dado que, a mayor gestión de talento a manos de las capacitaciones constantes y la comunicación, se obtendrá mayor calidad de servicio público con un personal dispuesto a ofrecer un trato respetuoso y diligente.

Solís y Ventura (2019), cuya investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Huariaca, en Pasco, establece que la gestión que promueve la plena identificación de los individuos con la organización, permitiendo una colaboración exitosa entre las personas (trabajadores, funcionarios y recursos humanos) y adoptando siempre un estilo de comunicación participativo. Se trata de una tarea crucial para lograr el éxito organizativo e individual de un alto nivel de competitividad. Cuanto más comprometido y motivado esté el empleado, más eficazmente se gestionará este activo.

Salazar (2020) cuya investigación descansó en la Municipalidad Distrital de Chimbán, en Cajamarca, tuvo como objetivo establecer si los cambios tecnológicos a través de plataformas virtuales para la ciudadanía resultaron beneficiosos para los usuarios. Como resultado, se obtuvieron que el paupérrimo ejercicio de la administración documentaria, así como de la calidad de servicio hacia los usuarios, son las problemáticas que enfrenta la entidad. Siendo que, de la encuesta realizada a los servidores públicos, un

28.6% manifestaron que la gestión es pésima, mientras que el otro 25.7% indica que es buena, finalmente el 45,7% la encuentra en regular. Es así que, se concluye que con una mayor gestión de talento humano alinea la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios, así permitiría identificar falencias y plantear estrategias que mejoren la calidad de servicio de la citada municipalidad.

López (2018) en su investigación realizada anterior a presencia de la pandemia, realizada en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, tuvo como objetivo demostrar que cubrir los puestos de los empleados públicos, en muchos casos se encuentran inmersos en vicios como el nepotismo y no por su experiencia laboral, debido a ello, impide la disponibilidad de recursos humanos eficaces durante el proceso de selección. Que, como resultados se obtiene acerca de la calidad de servicio en su área de trabajo, se obtuvo que el 45% es regular, mientras que el 6% es pésima, 18.33% es mala, bueno al 22.22% y, finalmente, el 8,89% aduce que es excelente. En consecuencia, se concluye que existe una correlación positiva alta entre la gestión de talento humano y calidad de servicios, por tanto, si se llenase los puestos de trabajo con profesionales producto del nepotismo, no se realizaría la finalidad de la entidad.

Osorio (2021) realizó su investigación en el Gobierno Regional de Huancavelica, teniendo como fin, establecer la relación que hay entre calidad del servicio público y la gestión del talento humano. Obteniendo una correlación de 0.549 siendo significativa y directa. Concluyendo que existe una relación positiva media, deduciendo que es indispensable que los trabajadores estén felices y así brindar un servicio de calidad.

En cuanto a la primera variable, talento humano, en palabras de Carrascal (2020) citando a Prieto (2013), define a las capacidades de la persona para una ocupación determinada, como la resolución de problemas, lo que se mide en indicadores de su capacidad y habilidad para el buen desempeño en la entidad. Galindo (2019) indica que el talento humano se considera al grupo de habilidades necesarias, y agrega; que son útiles para la gestión de recursos

con los que cuenta la institución u organización a la que pertenecen. Teniendo como base a la teoría clásica, este enfoque clásico hace referencia a una colección ordenada y legalizada que une a las organizaciones, dentro de estas organizaciones clásicas se logra identificar el miedo y la rigidez al cambio, de tal manera que dicha actitud se demuestra en los intereses personales y en las ocupaciones concertadas por el jefe y/o gerente.

Del mismo modo, la teoría del comportamiento, se hace notar una importante relevancia en la estimulación humana de la gestión organizacional, debido a que basa su estudio en la conducta y el proceder de los individuos y los motivos por el cual se exponen ante la sociedad e institución (Agudelo, 2019); y la teoría del capital humano de Gary Becker (como se citó en Quintero & Quintero, 2020) la cual ha aportado significativamente, a nivel teórico, dicho autor define al capital humano como el grupo de capacidades productivas que posee un individuo debido al cúmulo de conocimiento dados a través del tiempo, ya sean generales o específicos. Según los criterios de calificación de Bunge citado por Padrón (2004), se ha seleccionado la teoría desarrollada por López, puesto que dicha teoría posee criterios semánticos, lo cual permite tener una gran exactitud lingüística que carece mínimas ambigüedades, y así mismo, de una consistente unidad conceptual y representatividad que la hace obtener un profundo alcance referencial.

Referente a la dimensión de gestión del talento humano, Agudelo-Orrego (2019) hace alusión a un organismo dentro de la gestión administrativa cuyo fin es dirigir implementación constante. Al mismo tiempo, Mendoza et al. (2018), define “gestión” como un mecanismo funcional para que las organizaciones, tales como municipios, instituciones privadas, tecnológicas y entidades financieras, ejerzan actividades intrínsecas ligadas con la productividad. Del mismo modo, López (2018) señala que es un conjunto de políticas y mecanismos necesarios para la realización de funciones a asignar, las entidades ejercen, en los procesos de convocatoria, selección y contratación, un mecanismo crítico y riguroso en busca de un servidor con las mejores condiciones académicas y prácticas. Finalmente, la gestión del

talento humano implica el desarrollo de características competitivas para implementar políticas y establecer una estructura organizativa favorable que permita anticipar y gestionar colectivamente el cambio, así como desarrollar continuamente estrategias que aseguren la razón de ser y el futuro de la organización.

Sobre las características de la gestión del talento humano, este se orienta a la productividad. En primer lugar, todo buen proyecto tiene una génesis en una buena planeación; así, para Estupiñán (2021) implica que, siendo el procedimiento principal del sistema de la administración en una organización, este reside en los vínculos de asignación de labores estratégicas de la institución en consonancia con el status del trabajador, entiéndase como obrero, operario, gerente. Barrios-Hernández et al. (2020) aduce que las personas son un factor de la dinámica organizativa; en consecuencia, las capacidades dinámicas y el talento humano se concentran en los recursos como las capacidades mediante la planificación del empleo y la creación de ventajas competitivas dentro de las empresas. En segundo lugar, cuando se alude a la gestión de empleo o de labores, la postura de Castillo y Velásquez (2018) es básica y simple al afirmar que esta constituye un conglomerado de procesos y acciones destinadas a hacer cumplir la estrategia de la organización, a través de procesos de selección de personal. Es así que no solo las instituciones públicas basan su garantismo productivo en la cantidad de personal que puedan contratar, más también denota el filtro que se materializa a través de mecanismos solicitados a los aspirantes a un lugar en la organización, como su estadía en la misma; y, en tercer lugar, se explica que el clima organizacional es la forma de organización dado que depende de la visión y comodidad de los servidores lo que implica niveles altos o bajos de motivación, disposición e iniciativa en el trabajo y la consecuente productividad. (Reátegui, 2019).

Referente a la dimensión de calidad del talento humano, Pajuelo (2018) señala que se entiende como una actividad que tiene su génesis en la praxis, cuyo destino no está en la vista puramente productiva, más si está

condicionada a la vista de calidad de servicio que se ofrezca citando como ejemplo a las actividades de tramitación pública. Añádase a lo citado lo dicho por Castro et al. (2020) que el compromiso laboral se refiere a la medida en que un trabajador se conecta con su trabajo, se compromete activamente con él y considera que el éxito del trabajo es fundamental para su autoestima. Finalmente, en palabras de Durán et al. (2018) la calidad de talento humano es un esfuerzo planificado para el aumento de la eficiencia de las labores efectuadas en una institución, usando conocimientos ofrecidos por patrones de cursos, u otros medios que ayuden a reforzar los conocimientos.

Respecto a la segunda variable calidad de servicio público, está conformado por criterios de valoración, los cuales permiten que un elemento resalte sobre la totalidad del género al que se hace referencia. En palabras de Jerez et al. (2018) citando a Grönroos y Parasuraman et al., la calidad de servicio es un juicio emitido por los usuarios intervinientes en la entrega de servicios, cuya definición es ex post; así como también, se define como un mecanismo de anticipación a las expectativas del cliente, cuya definición es ex ante. Otro rasgo a mencionar es la acepción mixta que ejemplifican Jemes et al. (2019) al afirmar que la calidad de servicio es considerada como el balance entre las expectativas y la satisfacción entre los usuarios y la organización que provee la satisfacción de necesidades. Según los criterios de calificación de Bunge citado por Padrón (2004), se ha seleccionado la teoría desarrollada por Jemes et al., puesto que dicha teoría posee criterios semánticos, lo cual permite tener una gran exactitud lingüística que carece mínimas ambigüedades, y así mismo, de una consistente unidad conceptual y representatividad que la hace obtener un profundo alcance referencial.

Sobre las características de la calidad del servicio público, para ser constante en el servicio de satisfacción de los usuarios, son las siguientes: Fajardo et al. (2020) consideran que se prioriza el criterio de evaluación en una unidad municipal en la presente investigación dado la diversidad de instituciones públicas destinadas a la satisfacción de las necesidades del ciudadano. A continuación, la satisfacción del usuario es el resultado del

cumplimiento de una demanda y a un estado psicológico de satisfacción (Bustamante et al., 2019). Como resultado, la interacción se constituye como un primer filtro de percepción para con los usuarios que realizan diversos actos administrativos en una entidad pública. Luego, la innovación y modernización, de acuerdo con la globalización y los consecuentes avances de la tecnología en muchos aspectos; debe tenerse claro que las instituciones también deben ser paralelas a la innovación tecnológica. Otro rasgo a mencionar, a decir de Arros (2017) citando a Lasagna et al., es necesario la implementación y práctica de nuevos modelos o métodos de gestión y productividad; por un lado, que fortalezcan y faciliten la labor de los servidores y; por otro lado, el acceso de los ciudadanos. Añádase a esta lo acotado por Rubio y Aruanno (2020), ya que debe ser entendida como la habilidad de las instituciones, para que, frente a una adversidad de carácter aleatorio, tales como pandémicas, económicas y sociales, estas puedan seguir ofreciendo si bien no al 100% sus servicios, ser constante con proveer de servicios a los ciudadanos.

Con relación a la dimensión de capacidad de respuesta, debe ser progresivo, con base en estudios organizacionales, debe incidir en los siguientes puntos: Inicialmente, en el desempeño de sector público se ha concatenado ideas de soluciones plausibles a seguir y a valorar en cuanto al desempeño como actitud y función. Por ello, Estupiñán (2020) enumera que los factores funcionales se refieren a elementos conductuales de las personas tales como: gesto cooperativo, diligencias, normas, compromiso, descripción individual e ingenio. Un segundo aspecto es la competencia de servidor público que, de acuerdo a la Escuela Iberoamericana de Administración para el desarrollo (2018), indica que la competencia si bien significa hacer o una acción, estas siempre se despliegan y son contundentes a fijar metas y objetivos para la institución. Enseguida, los criterios benéficos de la tecnología de la información en cuanto la capacidad de obtener una respuesta de las instituciones, frente a catástrofes. Por ello, Román (2020) incurre en razonamientos propios del concepto, citando a Leavitt et al., que se componen del conjunto de técnicas para procesar la información mediante un

computador con aplicaciones para la distribución de tareas como toma de decisiones. En consecuencia, a más adaptación de nuevas tecnologías de información en las instituciones, más capacidad de respuesta de los entes institucionales a la ciudadanía. Por otro lado, un estudio publicado por (Sejzer, 2015), nos habla de la trilogía de Juran, donde da a conocer que, el experto y consulto de calidad Joseph Juran realizó una propuesta acerca de cómo se logra una gestión de Calidad óptima, siguiendo la trilogía de procesos, el primer paso se basa en la planificación y esta hace referencia al desarrollo del producto o servicio que pide el cliente para que resulte satisfecho, el segundo paso hace referencia al Control de Calidad, donde se denota los parámetros de calidad aplicados en la inspección y el tercer paso, hace referencia a la Mejora de la Calidad, donde se detectan errores y se investiga su origen de tal manera que se pueda hallar una mejora. Para terminar, Rosas (2019) citando a Acuña y Chudnovsky indica que la capacidad institucional está compuesta por la regla para incentivar comportamientos que tengan como fin la resolución de conflictos en un corto, pero trascendental plazo. Asimismo, agrega la citada autora, que, frente al conflicto, las capacidades de las instituciones tienden a resolver problemas distintos, considerando el entendimiento teórico – práctico de sus servidores para ofrecer soluciones a su entorno. Según los criterios de calificación de Bunge citado por Padrón (2004), se ha seleccionado la teoría desarrollada por Roseth et al., puesto que dicha teoría posee criterios de eficacia lingüística, lo cual permite tener una gran exactitud lingüística que carece mínimas ambigüedades, y así mismo, de una consistente unidad conceptual económica y representatividad que la hace obtener un profundo alcance referencial.

Es sensato pensar que el futuro prevé nuevas circunstancias a las que se les debe hacer frente; no obstante, la actual pandemia SARS-COV2 ha dilucidado las deficiencias exorbitantes y la desactualización presente en las entidades, en especial las públicas. No solo en la pandemia, la atención se centró en el desarrollo de una fórmula de talento humano adecuada, competente y eficiente, tratando de afrontar los estragos del primer periodo de pandemia; sino también, para afrontar el escenario que supuso la retirada,

sustitución y muerte de cantidad de profesionales. Con respecto al desenvolvimiento de la calidad de servicio en el aspecto pandémico, se cuestiona la agilidad de la creación de canales digitales, que a decir de Roseth et al. (2021) fueron de uso masivo, colocando como ejemplo la creación de la página oficial del avance del coronavirus, obteniendo más de 450 millones de visitas en su primera semana de lanzamiento. No obstante, la ralentización de calidad se observó en la poca e incluso demoras en las instituciones públicas existentes. Finalmente, se reflexiona que si bien frente a la numerosa cantidad de pérdidas de capital humano, además de la inexistencia de gestión del talento humano con base en atender rápidamente las demandas sociales para el primer periodo de pandemia, se trató paulatinamente de agilizar las condiciones de acceso a la población a los sistemas públicos.

La crisis causada por la emergencia sanitaria Covid-19, ha originado diferentes desafíos a las entidades públicas en gestión de recursos humanos; por ello, el gobierno central, ha dictado diferentes normativas y guías para que faciliten el trabajo, con la finalidad que las entidades públicas (tres niveles de gobierno), puedan continuar brindando servicios de calidad a la ciudadanía, preservando la vida y salud de los usuarios; a su vez, evitando la propagación del virus.

Para comenzar, el Decreto Supremo N° 08-2020-SA, de fecha 11/03/2020, declara en “emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendarios y dicta medidas de prevención y control del Covid-19”. El Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, de fecha 15/03/2020, declara “estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del Covid-19, disponiendo el aislamiento social obligatoria (cuarentena) por un plazo de quince (15) días calendarios”; posteriormente, fue prorrogada mediante los siguientes Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM. Acto seguido el Decreto de Urgencia N° 026-2020, establece “diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el

territorio nacional”, estableciéndose en el Título II del presente, la aplicación del trabajo remoto para el sector público y privado; las obligaciones del empleador y trabajador; los medios para llevar a cabo el trabajo remoto; y los que son considerados en el grupo de riesgo (edad y factores clínicos) para realizar trabajo remoto. Así también la Resolución Ministerial N° 072-2020-TR, de fecha 25/03/2020, aprueba la “Guía para la aplicación del trabajo remoto”. También cabe traer a colación la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000039-2020-SERVIR-PE, de fecha 03/06/2020, que aprobó la “Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto”. Y para concluir, se toma en cuenta la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, de fecha 27/11/2020, que aprobó los “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, que tiene como finalidad disminuir la propagación del virus en el centro laboral.

III.METODOLOGÍA

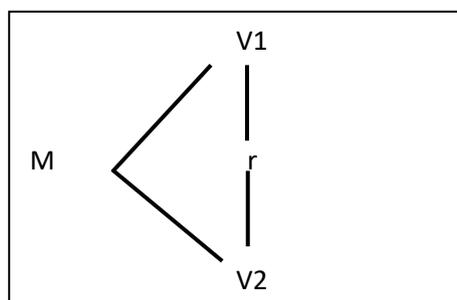
3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 El tipo de investigación:

Es básica, porque tiene como finalidad crear un nuevo conocimiento de modo sistémico, que coadyuve al mejor entendimiento de la realidad. (Álvarez, 2020).

3.1.2 Diseño de investigación:

Es no experimental al no existir condiciones alterables a las que fuesen sometidas las variables de estudio, es decir, que la evaluación se dio en un contexto ambiental natural, además fue transversal dado que los datos tuvieron carácter de irrepetibles dándose la posibilidad de recolección en un solo momento. (Arias, 2021)



Donde:

M: Trabajadores y usuarios del gobierno local de la provincial de Virú

V1: Talento humano

V2: Calidad de servicio

r: Correlación

3.2. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual**

Galindo (2019) indica que el talento humano se considera al grupo de habilidades necesarias, y agrega; que son útiles para la gestión de recursos con los que cuenta la institución u organización a la que pertenecen.

Jemes et al. (2019) quienes afirman que la calidad de servicio es considerada como el balance entre las expectativas y la satisfacción entre los usuarios y la organización que provee la satisfacción de necesidades.

- **Definición operacional**

El talento humano, siendo la variable independiente, se midió a través de las dimensiones de gestión propia del talento humano, así como la calidad de talento presente en el gobierno local de Virú en el año 2022.

Mientras que la variable dependiente, representada por la calidad de servicio público, se midió a través de las dimensiones de calidad de servicio propiamente dicha y la capacidad de respuesta de la institución.

- **Indicadores**

Para cada dimensión son los siguientes: para la D1: gestión del talento humano, sus indicadores son conocimiento, comunicación, responsabilidad y trabajo en equipo. Para la D2: calidad del talento humano, sus indicadores son: profesionalismo, cumplimiento del trabajo. Para cada dimensión son los siguientes: para la D1: calidad del servicio, sus indicadores son: uso adecuado de los recursos, cumplimiento de plazos. Para la D2: capacidad de respuesta, sus indicadores son: garantía del trabajo, cumplimiento de metas.

- **Escala de medición**

En cuanto a la escala de medición, esta será con escala de Likert con opciones de: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Se refiere al grupo de componentes o individuos que se van a estudiar. Los objetos idénticos que tienen un rasgo similar son el objeto de investigación. (Hernández et al., 2018).

Población que representa la cantidad de servidores públicos pertenecientes a la entidad pública cuyo total es de 232, siendo la distribución de la siguiente manera:

| Descripción | Total |
|--------------|-------|
| D.Leg. 276 | 97 |
| D.Leg. 278 | 17 |
| Personal CAS | 118 |
| Total | 232 |

Nota: Gobierno Local de Virú

- **Criterio de inclusión**

- Personal que tienen contacto directo con el usuario.
- Trabajadores de ambos sexos (masculino y femenino)
- Con una antigüedad de un año laborando en la entidad

- **Criterio de exclusión**

- Personal bajo el Régimen 728, por ser personal obrero
- Personal mayor de 50 años.

3.3.2. Muestra

Se define como un conjunto de personas o elementos que fueron extraídos de una población universal con el fin de obtener información y aplicar los ensayos pertinentes (Hernández et al., 2018).

Para la Población se utilizó el muestreo no probabilístico – censal, dado que se obtuvo cifras de los servidores públicos que se encuentran en contacto directo con la población del gobierno local de Virú, cuyo resultado se materializa en 74 trabajadores.

3.3.3. Muestreo:

Para la población se usará muestreo no probabilístico – censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica:**

El método de acopio de datos empleado fue la encuesta, cuya actividad permite recopilar datos pertinentes sobre las variables del estudio. En el presente trabajo de investigación, se utilizó la encuesta, a través del cual los servidores públicos del gobierno local de Virú, proporcionaron datos para lograr nuestro objetivo de estudio.

- **Instrumento:**

El cuestionario fue utilizado como instrumento, permitiendo el acopio de datos pertinentes para cuantificar las variables de la investigación y conocer las inquietudes de la entidad objeto de estudio. El cuestionario estuvo conformado por 40 ítems, para la variable de gestión de talento humano se consideró 20 preguntas distribuidas en las dimensiones: gestión del talento humano y calidad del talento humano; asimismo, para la variable de calidad de servicio público se consideró 20 preguntas distribuidas en las dimensiones: calidad del servicio y capacidad de respuesta; en ambos cuestionarios se estableció una escala de medición ordinal tipo Liker Politómica, con cinco opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

- **Validez**

Para la validez de contenido, cada ítem fue evaluado por tres expertos que utilizaron herramientas estadísticas para garantizar su compatibilidad con los indicadores y dimensiones del estudio para cada variable, así como la autenticidad del constructo. Siendo los expertos la Mg. en Gestión Pública Abog. Karla Patricia Sal y Rosas Bustamante; Mg. en Gestión Pública, Abog. Luz Elena Arrué León y el Mg. En Gestión Pública y Desarrollo Local, Lic. Juan Carlos Carrascal Cabanillas.

- **Confiabilidad**

Para lo que respecta a la confiabilidad, en palabras de Villasís-Keever et al. (2018) indica que la confiabilidad cuando los resultados de una investigación tienen un alto grado de validez; es decir, cuando no hay sesgos, se consideran fiables.

Tabla 1

Prueba de confiabilidad de variables

| INSTRUMENTO | N° ITEMS | ALFA DE CRONBACH |
|------------------------------------|-----------------|-------------------------|
| Talento Humano | 20 | 0.926 |
| Calidad de Servicio Público | 20 | 0.934 |

Nota: Base de datos de la prueba piloto

3.5. Procedimientos

El mecanismo por el que se adquirió los datos estaba orientado por una secuencia de procesos evaluados para el análisis, como se expone a continuación:

Se elaboró los instrumentos en primer lugar; este proceso se centró en la cuantificación de las variables del estudio mediante el uso de ítems. En consecuencia, se utilizó la opinión de expertos para validar los instrumentos. Tras obtener la aprobación de la entidad pública, así como para con sus usuarios en aras de utilizar el instrumento, se inició la recolección de datos.

Una vez obtenido el permiso, se recopiló la información y se la introdujo en sistemas que ayuden a su respectivo proceso. Por último, los resultados de esta investigación incluyen una presentación de los datos obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

Dado cuenta que se obtuvieron los datos e información a través de los instrumentos de recolección de datos se procedió al análisis, donde este procedimiento consistió en la estructura de datos por medio de la herramienta IBM SPSS vs 26, junto con la herramienta Microsoft Excel 2019 donde se concentró tablas y gráficos estadísticos de manera personalizada.

3.7. Aspectos éticos

Inguillay, Tercero y López (2019) citando a Miranda, indican que la utilidad y pertinencia de la ética en la investigación es la de servir como filtro ante las malas praxis que afecten los resultados finales de la investigación. Es así que la incidencia de la realización de la investigación responde a la necesidad de la búsqueda de la verdad y la demostración de lo concluido; siendo que en palabras de Inguillay, Tercero y López (2019) la validez de la investigación será verificado por la percepción y la aceptación de los resultados publicados. Dicho ello, el presente estudio fue elaborado con los requerimientos propuestos en la Guía de realización del trabajo de investigación y tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos profesionales del año 2022, el cumplimiento de las normas APA 7 edición y las citas bibliográficas que coadyuvaron a la descripción, definición y aumento de la cognoscibilidad científica.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo de las Variables de Estudio

4.1.1. Nivel de la Variable Talento Humano

(Baremos establecidos por Rangos: Teórico de Mínimo, Máximo y Rango)

Tabla 2

Niveles obtenidos para la Variable Talento Humano de los colaboradores encuestados

| Nivel | Colaboradores | Porcentaje |
|--------------|----------------------|-------------------|
| Bajo | 13 | 17.57% |
| Medio | 39 | 52.70% |
| Alto | 22 | 29.73% |
| Total | 74 | 100.00% |

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Del análisis realizado, se observa que el 52.70% de los encuestados calificaron como medio el talento humano en el gobierno local de Virú, seguido calificaron el 29.73% que el nivel de talento humano es alto y el porcentaje de 17.57% que es un nivel bajo, el resultado señala que el talento humano en la entidad no es muy adecuado, lo que ocasiona que la entidad no cuente con personal capacitado para el desarrollo de sus actividades y por ende no se dé el cumplimiento de los objetivos institucional.

4.1.2. Nivel de la Variable Calidad de Servicio

(Baremos establecidos por Rangos: Teórico de Mínimo, Máximo y Rango)

Tabla 3

Niveles obtenidos para la Variable Calidad de Servicio de los colaboradores encuestados

| Nivel | Colaboradores | Porcentaje |
|--------------|----------------------|-------------------|
| Bajo | 9 | 12.16% |
| Medio | 51 | 68.92% |
| Alto | 14 | 18.92% |
| Total | 74 | 100.00% |

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Del análisis realizado, se observa que el 68.92% de los encuestados calificaron como medio la calidad del servicio en el gobierno local de Virú, seguido calificaron el 18.62% que el nivel de calidad de servicio es alto y el porcentaje de 12.16% que es un nivel bajo, el resultado evidencia que la satisfacción de los usuarios frente al servicio que presta los servidores de la entidad es regular; por tanto, no cubre en totalidad las expectativas de los usuarios.

4.1.3. Niveles para las dimensiones de la Variable Talento Humano

Tabla 4

Niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Talento Humano de los colaboradores encuestados en porcentajes

| Dimensiones Variable Talento Humano | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|
| Porcentaje (%) | | |
| Nivel | Gestión de Talento Humano | Calidad de Talento Humano |
| Bajo | 18.92% | 16.22% |
| Medio | 52.70% | 60.81% |
| Alto | 28.38% | 22.97% |
| Total | 100.00% | 100.00% |

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Del análisis realizado, observamos que de todos colaboradores encuestados para la dimensión gestión de talento humano de la variable talento humano, un 18.92% de ellos indica que existe nivel bajo de gestión de talento humano, un 52.70% opinan que este es medio y un 28.38% consideran que es alto, se estableció los siguientes parámetros: Bajo (28-40) Medio (41-53) Alto (54-65); para la dimensión calidad de talento Humano de la variable Talento Humano, un 16.22% de ellos indica que existe un nivel bajo de calidad de talento humano, un 60.81% opinan que este es medio y un 22.97% consideran que es alto, se estableció los siguientes parámetros: Bajo (16-22) Medio (23-29) Alto (30-35); esta tabla corresponde a una elaboración propia en IBM SPSS Statistics Vs. 26, de acuerdo a la información recopilada, procesada y analizada; asimismo, se trabajó con baremos por rangos propuestos por el investigador del presente estudio (utilizando mínimos, máximos y rango), con la intención de mejorar la organización de la información y su visualización.

4.1.4. Niveles para las dimensiones de la Calidad de Servicio Público

Tabla 5

Niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Público de los colaboradores encuestados en porcentajes

| Dimensiones Variable Calidad de Servicio Público | | |
|---|----------------------------|-------------------------------|
| Porcentaje (%) | | |
| Nivel | Calidad de Servicio | Capacidad de Respuesta |
| Bajo | 6.76% | 5.41% |
| Medio | 51.35% | 40.54% |
| Alto | 41.89% | 54.05% |
| Total | 100.00% | 100.00% |

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Del análisis realizado, observamos que de todos colaboradores encuestados para la dimensión calidad de servicio de la variable calidad de servicio público, un 6.76% de ellos indica que existe nivel bajo de calidad de servicio, un 51.35% opinan que este es medio y un 41.89% consideran que es alto, se estableció los siguientes parámetros: Bajo (20-29) Medio (30-39) Alto (40-50); para la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio, un 5.41% de ellos indica que existe un nivel bajo de capacidad de respuesta, un 40.54% opinan que este es medio y un 54.05% consideran que es alto, se estableció los siguientes parámetros: Bajo (11-23) Medio (24-36) Alto (37-50); esta figura corresponde a una elaboración propia en IBM SPSS Statistics Vs. 26, de acuerdo a la información recopilada, procesada y analizada; asimismo, se trabajó con baremos por rangos propuestos por el investigador del presente estudio (utilizando mínimos, máximos y rango), con la intención de mejorar la organización de la información y su visualización.

4.2. Prueba de Normalidad

4.2.1. Para las Variables de estudio: Talento Humano y Calidad de Servicio Público

Tabla 6

Prueba de normalidad para las variables de estudio

| | <i>Pruebas de normalidad</i> | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| V1: Talento Humano | ,088 | 74 | ,200 [*] | ,980 | 74 | ,277 |
| V2: Calidad del Servicio Público | ,133 | 74 | ,002 | ,958 | 74 | ,015 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Del análisis realizado se considera correcto usar la Prueba Kolmogorov-Smirnov; debido a que la muestra considerada para el presente estudio está por encima de los 50 informantes, caso contrario se utilizaría la prueba Shapiro-Wilk.

Se observa en este análisis, que el estadístico para la variable Calidad de Servicio Público se ha obtenido un valor estadístico de 0.133 y que el valor de la significación estadística (p) ha sido 0.002, o sea menor que 0.05 y, por tanto, se rechaza H_0 y aceptamos H_a , que significa que la variable no sigue una distribución normal.

Se observa en este análisis, que el estadístico para la variable Talento Humano se ha obtenido un valor estadístico de 0.088 y que el valor de la significación estadística (p) ha sido 0.200, o sea mayor que 0.05 y, por lo tanto, se acepta H_0 y rechazamos H_a , que significa que la variable sigue una distribución normal.

La teoría nos indica que cuando una o ambas variables no tienen una distribución normal existen las pruebas de Spearman y de Kendall; ambas utilizan, en vez de los valores de las variables, sus rangos, es decir, el número de orden del valor de cada observación de la variable dentro del conjunto de observaciones. La prueba de Spearman tiene la ventaja de ser muy sencilla de calcular, Jorge Camacho-Sandoval (2008).

4.2.2. Para las dimensiones de las Variables de estudio: Talento Humano y Calidad de Servicio Público

Tabla 7

Prueba de normalidad para las dimensiones de las variables de estudio

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| V1: Talento Humano | ,088 | 74 | ,200* | ,980 | 74 | ,277 |
| D1V1: Gestión de Talento Humano | ,104 | 74 | ,045 | ,974 | 74 | ,138 |
| D2V1: Calidad de Talento Humano | ,126 | 74 | ,005 | ,971 | 74 | ,093 |
| V2: Calidad del Servicio Público | ,133 | 74 | ,002 | ,958 | 74 | ,015 |
| D1V2: Calidad de Servicio | ,176 | 74 | ,000 | ,945 | 74 | ,003 |
| D2V2: Capacidad de Respuesta | ,136 | 74 | ,002 | ,941 | 74 | ,002 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Vi: Variables i: 1 y 2

Dj: Dimensiones j: 1,2 y 3 de cada Variable de estudio

Observamos que el estadístico para la variable Talento Humano tiene un valor p de 0.200, por tanto, se acepta H_0 . Rechazamos H_a , que significa que sigue una distribución normal.

Del mismo modo, para las dimensiones restantes tienen un valor p menor a 0.05, por lo tanto, se rechazaría H_0 . Aceptamos H_a , que significa que estas dimensiones no siguen una distribución normal.

Con respecto al contraste de pruebas estadísticas para los objetivos del estudio y habiendo demostrado que una de las variables de estudio no sigue una distribución normal, el estadístico correspondiente para aplicar es el paramétrico Rho de Spearman para determinar las correlaciones pertinentes en la presente investigación

4.3. Pruebas de contraste

4.3.1. Relación entre las Variables: Talento Humano y Calidad de Servicio Público

Tabla 8

Correlación entre las variables de estudio

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------------|
| | | | V1: Talento Humano | V2: Calidad del Servicio Público |
| Rho de Spearman | V1: Talento Humano | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,861** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 74 | 74 |
| | V2: Calidad del Servicio Público | Coeficiente de correlación | ,861** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 74 | 74 |

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

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Según los resultados de la Prueba de correlación de Rho de Spearman entre: Talento Humano y Calidad de Servicio Público de los 74 colaboradores gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19 aplicado en el mes de junio del año 2022, se tiene un coeficiente de correlación de 0,861, según la escala de Correlación, indica que se tiene una correlación positiva considerable. Se tiene también el valor de significancia bilateral (Sig.) es de 0,000, además es directa, por ende, si se tiene un buen Talento Humano se tendrá una muy adecuada calidad de servicio del gobierno local, en conclusión, mejora una y por tanto, impacta en la otra de manera positiva.

4.3.2. Relación entre la dimensión Gestión de Talento Humano de la Variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio

Tabla 9

Correlación entre la dimensión Gestión de Talento Humano de la Variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| | | | D1V1: Gestión de Talento Humano | V2: Calidad de Servicio |
| Rho de Spearman | D1V1: Gestión de Talento Humano | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,837** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 74 | 74 |
| | V2: Calidad de Servicio | Coeficiente de correlación | ,837** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 74 | 74 |

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

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Según los resultados de la Prueba de correlación de Rho de Spearman entre: la dimensión Gestión de Talento Humano de la Variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio, se concluye que de los 74 colaboradores gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19 aplicado en el mes de junio del año 2022, se tiene un coeficiente de correlación de 0,837, según la escala de Correlación, indica que se tiene una correlación positiva considerable. Se tiene también el valor de significancia bilateral (Sig.) de 0,000, es una de las dimensiones que tiene un aporte significativo para la relación de la variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio (2do lugar en aporte).

4.3.3. Relación entre la dimensión Calidad de Talento Humano de la Variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio

Tabla 10

Correlación entre la dimensión Calidad de Talento Humano de la Variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| | | | D2V1: Calidad de Talento Humano | V2: Calidad de Servicio |
| Rho de Spearman | D2V1: Calidad de Talento Humano | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,857** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 74 | 74 |
| | V2: Calidad de Servicio | Coeficiente de correlación | ,857** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 74 | 74 |

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

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Según los resultados de la Prueba de correlación de Rho de Spearman entre: la dimensión Calidad de Talento Humano de la Variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio, se concluye que de los 74 colaboradores gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19 aplicado en el mes de junio del año 2022, se tiene un coeficiente de correlación de 0,857, según la escala de Correlación, indica que se tiene una correlación positiva considerable. Se tiene también el valor de significancia bilateral (Sig.) de 0,000, es una de las dimensiones que tiene un aporte significativo para la relación de la variable Talento Humano con la variable Calidad de Servicio (1er lugar en aporte).

V. DISCUSIÓN

En esta sección se expondrá los resultados obtenidos en el presente estudio, los mismo que serán comparados y contrastados con los resultados de investigaciones anteriores sobre las mismas variables, así como con la teoría desarrollada a lo largo del estudio.

Es preciso señalar, que para desarrollar y analizar estadísticamente las variables se estableció la confiabilidad de la información, mostrándose a través del Alfa de Cronbach con una puntuación de 0.926 para la variable de talento humano y una puntuación de 0.934 para la variable calidad de servicio público, demostrándose una confiabilidad aceptable.

Respecto al objetivo general “Determinar la relación de la gestión de talento humano con la calidad de servicio público del gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19, 2022”, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,861 y un nivel de significancia bilateral de 0,000. Lo que significa, que los resultados indican que se tiene una correlación positiva considerable entre la variable de talento humano con la variable de calidad de servicio; por ende, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa donde se menciona que existe relación positiva entre la gestión del talento humano con la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de Covid-19, en relación con el autor López (2018) la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos el valor es de 0.969 lo que indica también una correlación positiva muy alta; sin embargo, su significancia bilateral es menor a 0,001; por lo que, es contrastado, para que exista una relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos se debe mejorar los distintos procesos que se llevan a cabo en una entidad, optimizando la calidad de los servicios que se ofrecen; asimismo, los funcionarios deben cumplir con sus obligaciones en cada área de su puesto de trabajo. Los resultados del estudio realizado coinciden con el autor; en tal sentido, la gestión del talento humano es relacionado de manera significativa con la calidad de los servicios públicos que se brinda dicha entidad, luego de someterse a una contrastación que

indica la existencia de una correlación positiva entre ambas variables, analizando esta relación responden a las actitudes de los funcionarios públicos de una manera positiva satisfaciendo la necesidad de los usuario; asimismo, que el conocimiento de capacidades y actitudes de los funcionarios, tienen relación directa con la calidad de servicios públicos ofrecidos.

Asimismo, se observa que los niveles obtenidos de las dos variables (figura 5 -Anexo) dan como resultado que 7 colaboradores consideran que existe un nivel bajo de talento humano, pero un nivel medio de calidad de servicio, 35 colaboradores consideran que existe un nivel medio de talento humano y de calidad de servicio; y 13 colaboradores consideran un nivel alto de talento humano y calidad de servicio. Lo que quiere decir que, al analizar los datos, los colaboradores se encuentran en una disyuntiva para crear; por un lado, una futura confiabilidad en la gestión del talento humano con la calidad de servicio público en el gobierno local de Virú, y otra parte trata de ser altamente objetiva a cabalidad en que, pese a la gestión de talento humano empleada, la calidad de servicio público seguiría siendo la misma. En contrastación con la tesis de Ramos (2021) y Estupiñan (2021) señala que para el análisis de cada una de estas categorías se tuvo en cuenta los datos más relevantes agrupados en subcategorías; es decir, indican la tendencia más general del comportamiento de los datos por categoría, y esta tendencia se demuestra experimentalmente que los sujetos coinciden en que muchas veces la falta de implementación logística, aunada a las estructuras deficientes del gobierno local, invitan a emitir y suplir falencias por parte de los colaboradores, para la no generación de contratiempos en la tramitación y gestión de la calidad de servicio en la institución.

De acuerdo con la tesis de Castillo y Velásquez (2018), quien promueve la idea de que el modelo de gestión debe ser utilizado para realizar estudios de control en la gestión del talento humano en las instituciones públicas, este contempla el desarrollo por procesos de manera sistemática y participativa organizada con la clave de los actores internos y externos, que da como resultado un conjunto de instrumentos técnicos que conducen a un servicio

público de excelencia sin apartarse del marco normativo, a través de procesos dinámicos orientados a la eficacia y eficiencia y enfocados al desempeño práctico del talento humano que responda a un direccionamiento estratégico de la institución pública, se realizó un análisis situacional de la unidad de estudio para la investigación; una recomendación planteada por el autor Guerrero (2020), es que para la aplicación de este modelo hay que tener en cuenta una serie de elementos cruciales, como la protección de la máxima autoridad, el refuerzo de los actores del sistema y la posesión de los recursos materiales necesarios de la tecnología como suministro oportuno en cualquier situación de crisis, como la que se examina en esta investigación en el momento y lugar en que se desarrolla una pandemia mundial.

En conclusión, a lo expuesto, las inyecciones económicas a la institución, durante el Covid-19 harían factible suplir falencias, los que se traducirán en capacitaciones constantes, renovación de equipos tecnológicos, compra de equipos de seguridad en pandemia, entre otros. Ello contribuiría en los diversos aspectos para mejorar la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio público del gobierno local de Virú durante la época de COVID 19.

Respecto al primer objetivo específico “identificar los niveles de talento humano en el gobierno local de Virú en tiempo de Covid-19”, la variable de talento humano se observó que los colaboradores del gobierno local de Virú, el 17% indican que existe un nivel bajo de talento humano, el 53% opinan que existe un nivel medio y el 30% consideran que es alto. En cuanto a los niveles obtenidos para la dimensión de gestión de talento humano un 18.92% indican que existe un nivel bajo, 52.70% opinan que este es medio y un 28.38% consideran que es alto, y para la dimensión de calidad de talento humano un 16.22% indican que existe un nivel bajo de calidad de talento humano, 60.81% opinan que este es nivel medio y un 29.97% consideran que es alto. Por tanto, se acepta la primera hipótesis específica que establece que los niveles de talento humano y sus dimensiones son regulares.

Esto guarda relación con la teoría de López (2018) donde explica que gestión de talento humano es un compuesto de políticas y mecanismos necesarios para la realización de funciones a un puesto de trabajo específico. Asimismo, guarda relación con Quispe (2021) cuando señala que la mala selección del personal se relaciona con el incumplimiento de las metas de una institución y cuyo resultado es la mala percepción del servicio que se presta.

En conclusión, la autoridad del gobierno local deberá ser críticos y rigurosos en los procesos de selección de personal, para ello, se deberá elegir al personal que cuente con las mejores condiciones académicas y laborales que el puesto convocado exija.

Respecto al segundo objetivo específico “identificar los niveles de la calidad de servicio en el gobierno local de Virú en tiempos de Covid-19”, la variable de calidad de servicio que se presta en el gobierno local de Virú, el 12% indica que existe un nivel bajo de calidad de servicio, 69% opinan que es de nivel medio y 19% consideran que es alto. En cuanto a la dimensión de calidad de servicio público de la variable calidad de servicio, un 6.76% indican que existe un nivel bajo de calidad de servicio, un 51.35% opinan que es nivel medio y un 41.89% consideran que es alto; para la dimensión de capacidad de respuesta de la variable de calidad de servicio el 5.41% indican un nivel bajo de capacidad de respuesta, un 40.54% opinan un nivel medio y el 54.05% consideran alto. Por tanto, en relación a los resultados obtenidos se acepta la segunda hipótesis específica que expresa que los niveles de calidad de servicio y sus dimensiones con regulares.

Esto guarda relación con Salazar (2020), que tuvo como objetivo determinar si los cambios tecnológicos en las plataformas virtuales resultaron beneficiosos para la población, cuyo resultado demostró que el 45,7% de las personas encuestas manifestaron que es regular, concluyendo que con mayor gestión de talento humano se mejora la calidad del servicio que se ofrece.

En conclusión, para que exista una buena calidad de servicio; así como, una buena capacidad de respuesta, el gobierno local deberá implementar un

sistema de gestión documental y transformación digital de los expedientes administrativos; también, se deberá evaluar el desempeño y sus competencias de los servidores; con la finalidad de poder ofrecer un servicio eficiente, eficaz y oportuno; y en consecuencia, se fortalece el desempeño de la administración de una entidad.

Respecto al tercer objetivo específico que es “Determinar la relación de la gestión del talento humano con el servicio público en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19”, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,837 con un nivel de significancia bilateral de 0,000, indicando que se tiene una correlación positiva considerable. Es decir, al existir una buena gestión de talento humano existe una buena calidad de servicio público; por tanto, se acepta la tercera hipótesis específica que expresa que existe una relación positiva entre la gestión del talento humano con el servicio público.

Huaroc et al. (2021) en su estudio indican que un 10% afirmó que la gestión de talento humano es de buena aplicación, a pesar de la opinión negativa de los usuarios. El sustento teórico se evidencia en lo que dice por Mwanamvua (2020) y Huaroc et al. (2021) que la correcta gestión del talento humano se materializa de acuerdo a las necesidades de la institución, así como el mecanismo de la fluctuación de avance está alineado con las estrategias de la institución.

En conclusión, si no se presentan propuestas para observar las necesidades, así como, las estrategias de la institución, sea por parte de los colaboradores o autoridades de los gobiernos locales, no se podrá garantizar una correcta gestión del talento humano en el servicio público del gobierno local de Virú, en época de COVID 19.

Respecto al cuarto objetivo específico “Determinar la relación en la calidad del talento humano y el servicio público en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19”, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,857 con un nivel de significancia bilateral de 0,000, indicando una

correlación positiva considerable; es decir, se acepta la cuarta hipótesis específica que expresa que existe una relación positiva entre la calidad de talento humano y el servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de Covid-19.

López (2018) en su estudio señala que el 22% es de carácter regularmente bueno frente a un 45% de carácter regular, efectuado en el Gobierno local de Leoncio Prado. Se sustenta teóricamente por Quispe (2021) y López (2018) indican que cubrir puestos de trabajo para colaboradores con baja calidad de talento humano implican gastos administrativos por doble partida, así como no garantizar el cumplimiento de los objetivos y programas de la institución. Por tanto, es determinante conocer las realidades de los gobiernos locales para poder analizar las necesidades de contratación de sus colaboradores, ya que en aspectos de necesidad es ilógico no pensar en una contratación masiva para satisfacer cumplimiento de acciones a corto plazo frente a las de largo plazo; por ende, los procesos de contratación deben ser objetivos y transparentes, contratando personal idóneo y que cumpla con el perfil del puesto que se está convocando, de tal manera que la entidad pueda cumplir con sus metas y objetivos trazados, por consiguiente la calidad del servicio público será más eficiente y habrá una mejor aceptación por parte del ciudadano.

VI. CONCLUSIONES

En función a los resultados obtenidos con los instrumentos utilizados, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Respecto a la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio público del gobierno local de Virú en tiempos de Covid-19, existe relación positiva entre ambas variables; ya que, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,861 y su nivel de significancia bilateral es de 0,000; por tanto, se acepta la hipótesis alternativa, y a medida que una variable aumente la otra variable también va a aumentar.
2. Los resultados revelan que la gestión de talento humano en el gobierno local de Virú necesita ser fortalecida en los procedimientos de selección del personal; ya que, la mayoría del grupo de estudio indican que es nivel es medio, así lo aprecia el 52.70% de los encuestados, del mismo modo se evidencia que el 60.81% indica que es nivel medio respecto a la calidad de talento humano; por tanto, la entidad deberá reforzar el área de Recursos Humanos. En consecuencia, se acepta la primera hipótesis específica en donde se establece que los niveles de gestión de talento humano con sus dimensiones son regulares.
3. Los resultados denotan que la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú, tiene un impacto relativo; ya que, la mayoría del grupo de estudio indican que es nivel es medio, así lo aprecia el 69% de los encuestados; por tanto, la calidad del servicio que presta la entidad no es la adecuado, por ende, el usuario no estará conforme. En consecuencia, se acepta la segunda hipótesis específica que establece que los niveles de calidad de servicio con sus dimensiones son regulares.
4. Respecto a la relación entre la dimensión Gestión del talento humano con el servicio público del gobierno local de Virú en tiempo de Covid-19, existe relación positiva entre ambas variables; ya que, el coeficiente de

correlación de Rho de Spearman es de 0,837 y su nivel de significancia bilateral es de 0,000; por tanto, se acepta la tercera hipótesis específica, y a medida que una variable aumente la otra variable también va a aumentar.

5. Respecto a la relación entre la dimensión Calidad del Talento Humano con el servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de Covid-19, existe relación positiva entre ambas variables; ya que, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,857 y su nivel de significancia bilateral es de 0,000; por tanto, se acepta la cuarta hipótesis específica, y a medida que una variable aumente la otra variable también va a aumentar.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gobierno local de Virú, la implementación del sistema de gestión del rendimiento, que va a permitir identificar, reconocer y promover los aportes de los servidores públicos a los objetivos y metas institucionales; de tal manera, que mejorara la calidad del servicio al ciudadano.
2. Se recomienda al gobierno local de Virú, instaurar prácticas y procesos estandarizados para el registro y proceso de información documentaria, implementando un sistema de gestión documental y transformación digital; a fin de mejorar de forma organizada y efectiva la creación y mantenimiento de los documentos digitalizados.
3. Se recomienda que el área de Administración gestione diferentes capacitaciones que sean enfocadas en la calidad de servicio ofrecido al personal que llega a su área de atención (ciudadanos, colaboradores, etc.), con el fin de ofrecer atención de calidad, promover la participación ciudadana y que la institución cubra las necesidades de los actores recurrentes.
4. En el área de Recursos Humanos, se recomienda evaluar mensualmente a los servidores públicos del gobierno local de Virú, con el objetivo de identificar equivocaciones en el desarrollo de funciones y aplicar medidas de carácter correctivo que se complementen con los objetivos institucionales.
5. Se recomienda, a las futuras autoridades del gobierno local de Virú, tener en cuenta los resultados de esta investigación, a fin de mejorar la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Agudelo-Orrego, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Human Talent Training and the Organizational Strategy in Companies of Colombia*. 15(1), 1900. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Revista Entramado*, 15(1), 116–137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Arros, V. (2017). Innovación en el sector público chileno: la experiencia y aprendizajes del laboratorio de gobierno. *Revista de Gestión Pública*, 5(1), 43–80. <https://rscs.uv.cl/index.php/rgp/article/view/2215/2168>
- Barrios Hernández, K., Olivero Vega, E., y Figueroa Saumet, B. (2019). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información Tecnológica*, 31(2), 55–62. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–1. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Carrascal, L. (2020). *Modelo de gestión estratégica del talento humano de la administración central del Municipio de Abrego, Colombia, con enfoque a la creación de valor público*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia] <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/33668/lacarrascalt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, V., y Velásquez, E. (2018). *Competencias laborales y gestión de asignación de empleo de los oficiales superiores de material de guerra e*

intendencia en las grandes unidades de servicio y dependencias del Ejército del Perú. [Tesis de posgrado, Escuela Superior de Guerra del Ejército]

<http://repositorio.esge.edu.pe/bitstream/handle/ESGEEPG/112/COMPETENCIAS%20LABORALES%20Y%20GESTI%20N%20DE%20ASIGNACION%20DE%20EMPLEOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México, 4(2), 684–703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>

Castro, K., Luna, K., y Erazo, J. (2020). Vista de Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 22(1), 184–203. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3282/4481>

Córdova, V. y Miranda J. (2020). *El rol de las municipalidades de la provincia de Trujillo para garantizar la seguridad y salud en el trabajo de los obreros municipales durante la emergencia sanitaria: COVID-19.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25942/Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n%20Miranda-C%C3%B3rdova.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas. (2018). *Guía para la construcción y análisis de indicadores.* www.dnp.gov.co

Duran, S., Parra, M., y García, J. (2018). *El aprendizaje como técnica de mejora continua en la gestión de desarrollo organizacional en Pymes Colombianas.* 97-113 en Duana, D. (Ed.) *El conocimiento como base del desarrollo económico y social entre los retos actuales* https://www.researchgate.net/profile/Milagros-Villasmil/publication/331534665_Elementos_clave_del_emprendimiento_social_sustentado_en_los_principios_del_pensamiento_estrategico_en

[Universidades privadas/links/5c7ef8d192851c695058b5b1/Elementos-clave-del-emprendimiento-social-sustentado-en-los-principios-del-pensamiento-estrategico-en-Universidades-privadas.pdf#page=110](https://clad.org/wp-content/uploads/2021/02/ExperienciasEIAPP-2019-Competencias.pdf#page=110)

Escuela Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas. (2018). *Competencias Laborales en el Sector Público*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/02/ExperienciasEIAPP-2019-Competencias.pdf>

Estupiñán, D. (2021). *Dirección del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos, periodo 2020. Plan de formación continua*. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo] <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6351/1/T-UTEQ-155.pdf>

Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *ORBIS. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 47(16), 107–117. www.revistaorbis.org

Galindo, L. (2019). Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia. *Signos. Investigación En Sistemas de Gestión*, 12(1), 181–197. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65358291/Aproximacion a los lineamientos para la implementacion de la gestion del conocimiento-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1649860497&Signature=Js6AliskwsEQsfscfswxxwfMWb63h63l65Q21AV5AzKiN3Du-bvAwz961L9wujt5zNJ57pTSK9Z2hymI3ZPvzF7BxlSigaafK-oiXouxe6POuWen4JZtRk60JTAioRk1~RjHJTbQLDm2fRgCh5hwh3zoK44tcNjbx5UP6UdXgnWVcN8AcKnT-KNyFVLHwKACp0nHtbNg3pyywk2~4juV94ZGrvzAn8CVV3VeWhHAncC1J6E6cqN1tN8jX6hrfPRVTPG772-jWxaVTncToQwnLHQHDEQxYOTQzKRgKKG00yj2gNVNYphftQiWf5R](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65358291/Aproximacion%20a%20los%20lineamientos%20para%20la%20implementacion%20de%20la%20gestion%20del%20conocimiento-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1649860497&Signature=Js6AliskwsEQsfscfswxxwfMWb63h63l65Q21AV5AzKiN3Du-bvAwz961L9wujt5zNJ57pTSK9Z2hymI3ZPvzF7BxlSigaafK-oiXouxe6POuWen4JZtRk60JTAioRk1~RjHJTbQLDm2fRgCh5hwh3zoK44tcNjbx5UP6UdXgnWVcN8AcKnT-KNyFVLHwKACp0nHtbNg3pyywk2~4juV94ZGrvzAn8CVV3VeWhHAncC1J6E6cqN1tN8jX6hrfPRVTPG772-jWxaVTncToQwnLHQHDEQxYOTQzKRgKKG00yj2gNVNYphftQiWf5R)

Guerrero, S. (2020). *Propuesta de un Modelo de Gestión para la ejecución de estudios de control en la gestión de talento humano a las instituciones*

públicas, para la Dirección de Control del Servicio Público del Ministerio del Trabajo. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar] <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7898/1/T3426-MDTH-Guerrero-Propuesta.pdf>

Huaroc, A., & Comun, R. (2021). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica – 2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes] https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3262/T037_N%c2%b042451116_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jemes, I., Romero-Galisteo, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/J.ANPEDE.2018.04.009>

Jerez, W., Borja, E., & D'armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(21), 7–26. <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/>

Kozjek, T., & Franca, V. (2020). Talent Management in the Public Sector. *Central European Public Administration Review*, 18(2), 53-71. <https://doi.org/10.17573/cepar.2020.2.03>

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica.* <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica+2020+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf6NOL4tPpAhVDheAKHUxZCgYQ6AEIMDAB#v=onepage&q&f=false>

Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social*, 3(1), 42–51. <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10/19>

- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balance's*, 6(7), 12–17. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Mendoza, W., Saltos, A., San Andrés, E., & Yoza, N. (2018). Gestión del Talento Humano en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. *Revista Ciencias Sociales y Económicas-UTEQ*, 2(1), 92–114.
- Mrindoko, M. (2020). *The impact of performance management on effectiveness of public sector service provision in tanzania: The Case of Uvinza District Council*. <http://repository.out.ac.tz/2770/>
- Padrón, J. (2004). Aspectos clave en la evaluación de teorías. *Revista Arbitrada de Divulgación Científica*, 1, pp.71-82. <http://bdigital.ula.ve/storage/pdf/copernico/v1n1/articulo8.pdf>
- Pajuelo, J. (2018). *Clima organizacional y la gestión del desempeño docente en el colegio honores de San Martín de Porres, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana de las Américas] <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/592/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20GESTION%20DEL%20DESEMPE%c3%91O%20DOCENTE%20EN%20EL%20COLEGIO%20HONORES%20DE%20SAN%20MARTIN%20DE%20PORRES%2c%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quintero Montaña, W. J., & Quintero Montaña, W. J. (2020). La formación en la teoría del capital humano: Una crítica sobre el problema de agregación. *Análisis económico*, 35(88), 239-265. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-66552020000100239&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Quispe, W. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74091/Quispe_SW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramos, C. (2021). *Estado actual de la gestión estratégica del talento humano en la Alcaldía Municipal De Nechí: diagnóstico y recomendaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad EAFIT] https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/30342/RamosJim%C3%A9nez_CarlosAlberto_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. *Información Tecnológica*, 30(6), 167–176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ramírez, R., Villalobos, J., & Herrera, B. (2018). Proceso de talento humano en la gestión estratégica. *Año*, 34(18), 2076–2101. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3097/Proceso%20de%20talento%20humano%20en%20la%20gesti%c3%b3n%20estrat%c3%a9gica.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Reguant Álvarez, M., Vilà Baños, R., & Torrado Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE. Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 11(2), 45–60. <https://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>
- Reátegui, O. (2019). Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017 [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38061>
- Román, R. (2020). *Tecnologías de la información y calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45979/Rom%c3%a1n_ARD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rosas, A. (2019). Capacidad institucional: revisión del concepto y ejes de análisis. *DAAPGE*, año 19, N° 32 (ene–jun), 2019, pp. 81–107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7618614>
- Roseth, B., María, A. y Yee, K. (2021) *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>
- Rubio, J., & Aruanno, L. (2020). *La capacidad de respuesta del Estado frente a una crisis: el rol de un espacio directivo profesional*. CIPPEC. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2020/07/222-DPP-La-capacidad-de-respuesta-del-Estado-Rubio-y-Aruanno-julio-2020.pdf>
- Salazar, J. (2020). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sejzer, R. (2015). *La Trilogía de Juran*. Recuperado el 10 de Julio de 2022, de <http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html>
- Solís, J. y Ventura, M. (2019). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca – Región Pasco – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1634/1/T026_72637921_T.pdf
- Vallejos, C., Yovera, A., & Núñez, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la Región Lambayeque, Perú 2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 436–448. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>

- Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J. y Cacho, A. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID-19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Pakamuros*, 8 (4), 105 – 115.
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/153/133>
- Villasís Keever, M. Á., Márquez González, H., Zurita Cruz, J. N., Miranda Novales, G., & Escamilla Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergía Mexico*, 65(4), 414–421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|---|---|---|----------------------------|---|---|
| <p>Problema General: ¿En qué medida la gestión de talento humano se relaciona con la calidad del servicio en el gobierno local, Virú en tiempo de COVID-19, 2020?</p> | <p>Objetivo General: Determinar la relación de la gestión de talento humano con la calidad de servicio público del gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19, 2020</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación positiva entre la gestión de talento humano con la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19.</p> | <p>Independiente: Talento Humano</p> | Gestión del talento humano | Conocimiento | <p>Tipo de investigación: Básica</p> |
| | | | | | Comunicación | |
| | Responsabilidad | | | | | |
| | <p>Objetivos específicos: OE1: Identificar los niveles del Talento Humano en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19</p> | <p>Hipótesis nula: No existe relación positiva entre la gestión de talento humano con la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19.</p> | <p>Dependiente: Servicio Público</p> | Calidad del servicio | Trabajo en equipo | <p>Diseño: No experimental, transversal</p> |
| | | | | | Profesionalismo | |
| | <p>Objetivos específicos: OE1: Identificar los niveles del Talento Humano en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19</p> | <p>Hipótesis nula: No existe relación positiva entre la gestión de talento humano con la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19.</p> | <p>Dependiente: Servicio Público</p> | Capacidad de respuesta | Cumplimiento del trabajo | <p>Población: Trabajadores de la Entidad gubernamental local de Virú</p> |
| Uso adecuado de los recursos | | | | | | |
| <p>Objetivos específicos: OE1: Identificar los niveles del Talento Humano en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19</p> | <p>Hipótesis nula: No existe relación positiva entre la gestión de talento humano con la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19.</p> | <p>Dependiente: Servicio Público</p> | Capacidad de respuesta | Cumplimiento de plazos | <p>Muestra Probabilística censal</p> | |
| | | | | Garantía del trabajo | | |
| <p>Objetivos específicos: OE1: Identificar los niveles del Talento Humano en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19</p> | <p>Hipótesis nula: No existe relación positiva entre la gestión de talento humano con la calidad del servicio público en el gobierno local de Virú en tiempos de COVID-19.</p> | <p>Dependiente: Servicio Público</p> | Capacidad de respuesta | Cumplimiento de metas | <p>Muestra Probabilística censal</p> | |
| | | | | Garantía del trabajo | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | <p>OE2: Identificar los niveles de la Calidad de Servicio en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19</p> <p>OE3: Determinar la relación de la gestión del talento humano con el servicio público en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19</p> <p>OE4: Determinar la relación en la calidad del talento humano y el servicio público en el gobierno local, Virú en tiempos de Covid-19.</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. El nivel del talento humano y sus dimensiones en el gobierno local de Virú es regular.</p> <p>H2. El nivel de calidad de servicio y sus dimensiones en el gobierno local de Virú es regular.</p> <p>H3. Existe relación positiva entre la gestión del talento humano con el servicio público en el gobierno local de Virú.</p> <p>H4. Existe relación positiva entre la calidad de talento humano y el servicio público en el gobierno local de Virú.</p> | | | | <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta a los servidores públicos con opción de respuesta tipo Likert. - Análisis bibliográfico <p>Instrumentos de recolección de datos</p> <p>Guía de encuesta</p> <p>Métodos de análisis de datos</p> <p>Deductivo e hipotético - deductivo</p> |
|--|---|--|--|--|--|--|

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN | | | | |
|--|--|----------------------------|---|---------------|
| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
| INDEPENDIENTE Talento Humano | Capacidades que están comprometidos a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. Asimismo, define al profesional con talento como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización. Jerico, Pilar (2008) | Gestión del talento humano | Conocimiento, comunicación, responsabilidad, trabajo en equipo. | Ordinal |
| | | Calidad del talento humano | Profesionalismo, cumplimiento de las tareas ejecutadas | Ordinal |

| | | | | |
|--|--|------------------------|--|---------|
| DEPENDIENTE Servicio Público | Son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrece los operadores. Reyna Alfaro / Ventura Saavedra. | Calidad del servicio | Uso adecuado de los recursos, cumplimiento de los plazos de los procedimientos | Ordinal |
| | | Capacidad de respuesta | Garantía del trabajo que presta Cumplimiento de metas | Ordinal |

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Estimado (a) servidor perteneciente a la entidad pública de la provincia de Virú, sírvase a marcar con un **(x)** la respuesta que más se ajuste a lo siguiente:

1. TOTALMENTE EN DESACUERDO
2. EN DESACUERDO
3. INDIFERENTE
4. DE ACUERDO
5. TOTALMENTE DE ACUERDO

| | | Escala | | | | |
|---|--|--------|---|---|---|---|
| VARIABLE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | | | | | |
| D-1 DIMENSIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR CONOCIMIENTO | | | | | | |
| 1 | ¿El personal que labora en la entidad posee las competencias que el puesto de trabajo exige? | | | | | |
| 2 | ¿El personal recibió capacitaciones constantes de parte de la institución en etapa de Covid 19 (utilización de equipos tecnológicos, plataformas virtuales, etc.)? | | | | | |
| 3 | ¿Las capacitaciones que se desarrollaron en época de pandemia, le ayudaron a entender como desempeñar su función? | | | | | |
| 4 | ¿Cuándo ingresó a laborar en la entidad tenía pleno conocimiento de sus funciones y como desempeñarlas teniendo en cuenta el contexto de la pandemia? | | | | | |
| INDICADOR COMUNICACIÓN | | | | | | |
| 5 | ¿Recibió capacitaciones sobre como emplear las habilidades comunicativas vía correo institucional o presencial, ante la presencia del Covid 19, para la interacción con los usuarios? | | | | | |
| 6 | ¿El personal comunica sobre las necesidades y carencias sobre el área de trabajo en donde se encuentra a sus superiores con facilidad? | | | | | |
| 7 | ¿Cuándo el personal comunica sobre las falencias y posibles mejoras a realizar en la entidad, siente que escuchan su opinión y la consideran? | | | | | |
| INDICADOR RESPONSABILIDAD | | | | | | |
| 8 | ¿El personal cumplió con sus actividades de acuerdo a la función asignada en etapa de pandemia? | | | | | |
| 9 | ¿Cuándo interactúa con los usuarios que acuden la entidad, usted procura siempre respetar el protocolo de seguridad (por ejemplo, los implementos para prevenir el covid) en la atención que brinda? | | | | | |
| 10 | ¿Mantiene en su área de trabajo todos los implementos de seguridad (por ejemplo, alcohol, guantes quirúrgicos) para cuidarse y cuidar a los demás en la realización de sus labores diarias? | | | | | |

| INDICADOR TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 11 | ¿Se organizan actividades conjuntas entre áreas de la entidad para la realización de metas en etapa de Covid 19? | | | | | |
| 12 | ¿El personal de la entidad demuestra compañerismo en las labores cotidianas? | | | | | |
| 13 | ¿El personal demuestra compromiso con la entidad en mantener los protocolos de seguridad contra el Covid en el trabajo diario? | | | | | |
| D-2 DIMENSIÓN CALIDAD DE TALENTO HUMANO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR PROFESIONALISMO | | | | | | |
| 14 | ¿El perfil profesional fue un requisito indispensable para la contratación y el ejercicio del cargo en etapa de covid? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que su formación profesional, en lo académico, facilitó la realización de tareas en la entidad? | | | | | |
| 16 | ¿El personal ejerce labores administrativas, en época de Covid, de manera eficiente debido a su conocimiento profesional? | | | | | |
| INDICADOR CUMPLIMIENTO DE TRABAJO | | | | | | |
| 17 | ¿Se efectuaron procesos de supervisión durante etapa de pandemia (se remitieron cuestionarios para evaluar la atención, etc.)? | | | | | |
| 18 | ¿Era usual el proceso de acompañamiento, en cuanto a asesoría al nuevo personal, en época de Covid? | | | | | |
| 19 | ¿Considera que, si se aplicase una supervisión continua para el desempeño y cumplimiento de tareas, se realizaría un eficiente trabajo en la entidad? | | | | | |
| 20 | ¿Se lograron cumplir todas las metas propuestas en la entidad en época de Covid 19? | | | | | |

CUESTIONARIO DE SERVICIO PÚBLICO

Estimado (a) servidor perteneciente a la entidad pública de la provincia de Virú, sírvase a marcar con un **(x)** la respuesta que más se ajuste a lo siguiente:

1. TOTALMENTE EN DESACUERDO
2. EN DESACUERDO
3. INDIFERENTE
4. DE ACUERDO
5. TOTALMENTE DE ACUERDO

| | | Escala | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| VARIABLE: SERVICIO PÚBLICO | | | | | | |
| D-1 DIMENSIÓN CALIDAD DE SERVICIO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR USO ADECUADO DE LOS RECURSOS | | | | | | |
| 1 | ¿La entidad se preocupa de ofrecer materiales de prevención, necesarios para prevenir la propagación del Covid (alcohol, mascarillas, guantes quirúrgicos, etc.)? | | | | | |
| 2 | ¿La entidad actualiza sus equipos electrónicos para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios? | | | | | |
| 3 | ¿La entidad ofrece instalaciones adecuadas, salubres y seguras para la atención al usuario? | | | | | |
| 4 | ¿El personal atienden a los usuarios que acuden a la entidad usando los protocolos de seguridad para prevenir el Covid 19? | | | | | |
| 5 | ¿El personal tratan de atender a todos los usuarios de manera diligente, respeto y orden? | | | | | |
| INDICADOR CUMPLIMIENTO DE PLAZOS | | | | | | |
| 6 | ¿Los horarios de trabajo que ofrece la entidad son los adecuados para usted? | | | | | |
| 7 | ¿El tiempo que toma atender a un usuario es relativamente prolongado, dado que usted trata de solucionar todas sus interrogantes? | | | | | |
| 8 | ¿El personal goza de un periodo de descanso para poder realizar actividades distintas a las usuales (por ejemplo, ir a comer, ir a los servicios higiénicos)? | | | | | |
| 9 | ¿El personal presenta dificultades para poder atender a los usuarios de manera diligente dado a lo obsoleto de los equipos de cómputo? | | | | | |
| 10 | ¿Es complicado poder dar respuesta al tiempo que durarán los trámites de los usuarios en época de covid en la entidad? | | | | | |
| D-2 DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR: GARANTÍA DEL TRABAJO QUE PRESTA | | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que la crisis de la pandemia ha sido un problema para que la municipalidad genere un servicio de calidad? | | | | | |
| 12 | ¿Los colaboradores de la entidad brindan información clara, detallada y concreta? | | | | | |
| 13 | ¿Los colaboradores de la entidad muestran interés en atender las consultas de los usuarios? | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 14 | ¿Los colaboradores tratan con respeto a los usuarios que concurren a la entidad? | | | | | |
| 15 | ¿El personal sabe cómo reaccionar y solucionar los posibles problemas que surgen a raíz de las emociones del usuario (por ejemplo, exaltación, ira, preocupación)? | | | | | |
| INDICADOR CUMPLIMIENTO DE METAS | | | | | | |
| 16 | ¿Considera que la entidad tiene un cronograma de metas en etapa de Covid? | | | | | |
| 17 | ¿El personal garantizan que los trámites que se realizan ante entidad no sean engorrosos? | | | | | |
| 18 | ¿El personal tienen un cronograma de metas a cumplir en época Covid? | | | | | |
| 19 | ¿El personal es sometido a algún tipo de sanción si no cumple con las metas trazadas por la entidad? | | | | | |
| 20 | ¿Existen incentivos motivacionales de parte de la entidad (por ejemplo, día libre, incremento de salario) que le ayuden a cumplir las metas trazadas por la entidad? | | | | | |

Anexo 3. Certificado de validación de juicio por expertos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Por intermedio del presente, reciba un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de post grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Trujillo, requiero validar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) con el cual recogeré la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario); a fin de evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: **A = 1 = Bueno** (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

| VARIABLE: TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| DIMENSIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | |
| Indicador | Ítems | Criterios de validación de contenido | | | | | | | | | | Observaciones |
| | | Redacción | | Pertinencia | | Coherencia | | Adecuación | | Comprensión | | |
| CONOCIMIENTO | ¿El personal que labora en la entidad posee las competencias que el puesto de trabajo exige? | A X | B | A X | B | A X | B | A X | B | A X | B | |
| | ¿El personal recibió capacitaciones constantes de parte de la institución en etapa de Covid 19 (utilización de equipos tecnológicos, plataformas virtuales, etc.)? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Las capacitaciones que se desarrollaron en época de pandemia, le ayudaron a entender como desempeñar su función? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo ingresó a laborar en la entidad tenía pleno conocimiento de sus funciones y como desempeñarlas teniendo en cuenta el contexto de la pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| COMUNICACIÓN | ¿Recibió capacitaciones sobre como emplear las habilidades comunicativas vía correo institucional o presencial, ante la presencia del Covid 19, para la interacción con los usuarios? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal comunica sobre las necesidades y carencias sobre el área de trabajo en donde se encuentra a sus superiores con facilidad? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo el personal comunica sobre las falencias y posibles mejoras a realizar en la entidad, siente que escuchan su opinión y la consideran? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| RESPONSABILIDAD | ¿El personal cumplió con sus actividades de acuerdo a la función asignada en etapa de pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo interactúa con los usuarios que acuden la entidad, usted procura siempre respetar el protocolo de seguridad (por ejemplo, los implementos para prevenir el covid) en la atención que brinda? | X | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|
| | ¿Mantiene en su área de trabajo todos los implementos de seguridad (por ejemplo, alcohol, guantes quirúrgicos) para cuidarse y cuidar a los demás en la realización de sus labores diarias? | | | | | | | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | ¿Se organizan actividades conjuntas entre áreas de la entidad para la realización de metas en etapa de Covid 19? | X | X | X | X | X | | | | | | |
| | ¿El personal de la entidad demuestra compañerismo en las labores cotidianas? | X | X | X | X | X | | | | | | |
| | ¿El personal demuestra compromiso con la entidad en mantener los protocolos de seguridad contra el Covid en el trabajo diario? | X | X | X | X | X | | | | | | |
| DIMENSIÓN: CALIDAD DE TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | |
| PROFESIONALISMO | ¿El perfil profesional fue un requisito indispensable para la contratación y el ejercicio del cargo en etapa de covid? | X | X | X | X | X | | | | | | |
| | ¿Considera que su formación profesional, en lo académico, facilitó la realización de tareas en la entidad? | X | X | X | X | X | | | | | | |
| | ¿El personal ejerce labores administrativas, en época de Covid, de manera eficiente debido a su conocimiento profesional? | X | X | X | X | X | | | | | | |
| CUMPLIMIENTO DE TRABAJO | ¿Se efectuaron procesos de supervisión durante etapa de pandemia (se remitieron cuestionarios para evaluar la atención, etc)? | X | X | X | X | X | | | | | | |
| | ¿Era usual el proceso de acompañamiento, en cuanto a asesoría al nuevo personal, en época de Covid? | X | X | X | X | X | | | | | | |
| | ¿Considera que, si se aplicase una supervisión continua para el desempeño y cumplimiento de tareas, se realizaría un eficiente trabajo en la entidad? | X | X | X | X | X | | | | | | |
| | ¿Se lograron cumplir todas las metas propuestas en la entidad en época de Covid 19? | X | X | X | X | X | | | | | | |

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|---|---|-----------------------|--------------------|
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO LOCAL DE VIRÚ | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | KARLA PATRICIA SAL Y ROSAS BUSTAMAMTE | DNI N° | 44156686 |
| Título Profesional | ABOGADA | Celular | 949320696 |
| Dirección Domiciliaria | MZ. P – LT. 9 – URB. VISTA HERMOSA | | |
| Grado Académico | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | TRUJILLO, 29/06/22 |

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO

Por intermedio del presente, reciba un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de post grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Trujillo, requiero validar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) con el cual recogeré la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario); a fin de evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- b) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: **A = 1 = Bueno** (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

| VARIABLE: SERVICIO PÚBLICO | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | |
| Indicador | Ítems | Criterios de validación de contenido | | | | | | | | | | Observaciones |
| | | Redacción | | Pertinencia | | Coherencia | | Adecuación | | Comprensión | | |
| Uso adecuado de los recursos | ¿La entidad se preocupa de ofrecer materiales de prevención, necesarios para prevenir la propagación del Covid (alcohol, mascarillas, guantes quirúrgicos, etc)? | A | B | A | B | A | B | A | B | A | B | |
| | ¿La entidad actualiza sus equipos electrónicos para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿La entidad ofrece instalaciones adecuadas, salubres y seguras para la atención al usuario? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal atienden a los usuarios que acuden a la entidad usando los protocolos de seguridad para prevenir el Covid 19? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Cumplimiento de plazos | ¿Los horarios de trabajo que ofrece la entidad son los adecuados para usted? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El tiempo que toma atender a un usuario es relativamente prolongado, dado que usted trata de solucionar todas sus interrogantes? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal goza de un periodo de descanso para poder realizar actividades distintas a las usuales (por ejemplo, ir a comer, ir a los servicios higiénicos)? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal presenta dificultades para poder atender a los usuarios de manera diligente dado a lo obsoleto de los equipos de cómputo? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Es complicado poder dar respuesta al tiempo que durarán los trámites de los usuarios en época de covid en la entidad? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| RESPONSABILIDAD | ¿El personal cumplió con sus actividades de acuerdo a la función asignada en etapa de pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo interactúa con los usuarios que acuden la entidad, usted procura siempre respetar el protocolo de seguridad (por ejemplo, los implementos para prevenir el covid) en la atención que brinda? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Mantiene en su área de trabajo todos los implementos de seguridad (por ejemplo, alcohol, guantes quirúrgicos) para cuidarse y cuidar a los demás en la realización de sus labores diarias? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | | | | | |
| GARANTÍA DEL TRABAJO QUE PRESTA | ¿Considera usted que la crisis de la pandemia ha sido un problema para que la municipalidad genere un servicio de calidad? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Los colaboradores de la entidad brindan información clara, detallada y concreta? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Los colaboradores de la entidad muestran interés en atender las consultas de los usuarios? | X | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------|--|---|---|---|---|---|--|
| | ¿Los colaboradores tratan con respeto a los usuarios que concurren a la entidad? | X | X | X | X | X | |
| | ¿El personal sabe cómo reaccionar y solucionar los posibles problemas que surgen a raíz de las emociones del usuario (por ejemplo, exaltación, ira, preocupación)? | X | X | X | X | X | |
| CUMPLIMIENTO DE METAS | ¿Considera que la entidad tiene un cronograma de metas en etapa de Covid? | X | X | X | X | X | |
| | ¿El personal garantizan que los trámites que se realizan ante entidad no sean engorrosos? | X | X | X | X | X | |
| | ¿El personal tienen un cronograma de metas a cumplir en época Covid? | X | X | X | X | X | |
| | ¿El personal es sometido a algún tipo de sanción si no cumple con las metas trazadas por la entidad? | X | X | X | X | X | |
| | ¿Existen incentivos motivacionales de parte de la entidad (por ejemplo, día libre, incremento de salario) que le ayuden a cumplir las metas trazadas por la entidad? | X | X | X | X | X | |

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|---|---|-----------------------|--------------------|
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO LOCAL DE VIRÚ | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | KARLA PATRICIA SAL Y ROSAS BUSTAMAMTE | DNI N° | 44156686 |
| Título Profesional | ABOGADA | Celular | 949320696 |
| Dirección Domiciliaria | MZ. P – LT. 9 – URB. VISTA HERMOSA | | |
| Grado Académico | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | TRUJILLO, 29/06/22 |

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Por intermedio del presente, reciba un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de post grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Trujillo, requiero validar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) con el cual recogeré la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario); a fin de evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

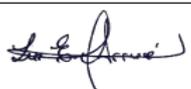
Leyenda: **A = 1 = Bueno** (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

| VARIABLE: TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| DIMENSIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | |
| Indicador | Ítems | Criterios de validación de contenido | | | | | | | | | | Observaciones |
| | | Redacción | | Pertinencia | | Coherencia | | Adecuación | | Comprensión | | |
| CONOCIMIENTO | ¿El personal que labora en la entidad posee las competencias que el puesto de trabajo exige? | A | B | A | B | A | B | A | B | A | B | |
| | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal recibió capacitaciones constantes de parte de la institución en etapa de Covid 19 (utilización de equipos tecnológicos, plataformas virtuales, etc.)? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| COMUNICACIÓN | ¿Las capacitaciones que se desarrollaron en época de pandemia, le ayudaron a entender como desempeñar su función? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo ingresó a laborar en la entidad tenía pleno conocimiento de sus funciones y como desempeñarlas teniendo en cuenta el contexto de la pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| RESPONSABILIDAD | ¿Recibió capacitaciones sobre como emplear las habilidades comunicativas vía correo institucional o presencial, ante la presencia del Covid 19, para la interacción con los usuarios? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal comunica sobre las necesidades y carencias sobre el área de trabajo en donde se encuentra a sus superiores con facilidad? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| RESPONSABILIDAD | ¿Cuándo el personal comunica sobre las falencias y posibles mejoras a realizar en la entidad, sienten que escuchan su opinión y la consideran? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal cumplió con sus actividades de acuerdo a la función asignada en etapa de pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| RESPONSABILIDAD | ¿Cuándo interactúa con los usuarios que acuden la entidad, usted procura siempre respetar el protocolo de seguridad (por ejemplo, los implementos para prevenir el covid) en la atención que brinda? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | X | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| | ¿Mantiene en su área de trabajo todos los implementos de seguridad (por ejemplo, alcohol, guantes quirúrgicos) para cuidarse y cuidar a los demás en la realización de sus labores diarias? | X | X | X | X | X | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | ¿Se organizan actividades conjuntas entre áreas de la entidad para la realización de metas en etapa de Covid 19? | X | X | X | X | X | | |
| | ¿El personal de la entidad demuestra compañerismo en las labores cotidianas? | X | X | X | X | X | | |
| | ¿El personal demuestra compromiso con la entidad en mantener los protocolos de seguridad contra el Covid en el trabajo diario? | X | X | X | X | X | | |
| DIMENSIÓN: CALIDAD DE TALENTO HUMANO | | | | | | | | |
| PROFESIONALISMO | ¿El perfil profesional fue un requisito indispensable para la contratación y el ejercicio del cargo en etapa de covid? | X | X | X | X | X | | |
| | ¿Considera que su formación profesional, en lo académico, facilitó la realización de tareas en la entidad? | X | X | X | X | X | | |
| | ¿El personal ejerce labores administrativas, en época de Covid, de manera eficiente debido a su conocimiento profesional? | X | X | X | X | X | | |
| CUMPLIMIENTO DE TRABAJO | ¿Se efectuaron procesos de supervisión durante etapa de pandemia (se remitieron cuestionarios para evaluar la atención, etc)? | X | X | X | X | X | | |
| | ¿Era usual el proceso de acompañamiento, en cuanto a asesoría al nuevo personal, en época de Covid? | X | X | X | X | X | | |
| | ¿Considera que, si se aplicase una supervisión continua para el desempeño y cumplimiento de tareas, se realizaría un eficiente trabajo en la entidad? | X | X | X | X | X | | |
| | ¿Se lograron cumplir todas las metas propuestas en la entidad en época de Covid 19? | X | X | X | X | X | | |

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|---|---|-----------------------|------------|
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO LOCAL DE VIRÚ | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Luz Elena Arrué León | DNI N° | 43143242 |
| Título Profesional | Abogada | Celular | 947009944 |
| Dirección Domiciliaria | Cahuide 505 Urb. Santa María – 1er Piso | | |
| Grado Académico | Mg. En Gestión Pública y Mg. En MBA | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | 30/06/2022 |

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO

Por intermedio del presente, reciba un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de post grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Trujillo, requiero validar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) con el cual recogeré la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario); a fin de evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- b) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: **A = 1 = Bueno** (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

| VARIABLE: SERVICIO PÚBLICO | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | |
| Indicador | Ítems | Criterios de validación de contenido | | | | | | | | | | Observaciones |
| | | Redacción | | Pertinencia | | Coherencia | | Adecuación | | Comprensión | | |
| Uso adecuado de los recursos | ¿La entidad se preocupa de ofrecer materiales de prevención, necesarios para prevenir la propagación del Covid (alcohol, mascarillas, guantes quirúrgicos, etc)? | A | B | A | B | A | B | A | B | A | B | |
| | ¿La entidad actualiza sus equipos electrónicos para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿La entidad ofrece instalaciones adecuadas, salubres y seguras para la atención al usuario? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal atienden a los usuarios que acuden a la entidad usando los protocolos de seguridad para prevenir el Covid 19? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Cumplimiento de plazos | ¿Los horarios de trabajo que ofrece la entidad son los adecuados para usted? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El tiempo que toma atender a un usuario es relativamente prolongado, dado que usted trata de solucionar todas sus interrogantes? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal goza de un periodo de descanso para poder realizar actividades distintas a las usuales (por ejemplo, ir a comer, ir a los servicios higiénicos)? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal presenta dificultades para poder atender a los usuarios de manera diligente dado a lo obsoleto de los equipos de cómputo? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Es complicado poder dar respuesta al tiempo que durarán los trámites de los usuarios en época de covid en la entidad? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| RESPONSABILIDAD | ¿El personal cumplió con sus actividades de acuerdo a la función asignada en etapa de pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo interactúa con los usuarios que acuden la entidad, usted procura siempre respetar el protocolo de seguridad (por ejemplo, los implementos para prevenir el covid) en la atención que brinda? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Mantiene en su área de trabajo todos los implementos de seguridad (por ejemplo, alcohol, guantes quirúrgicos) para cuidarse y cuidar a los demás en la realización de sus labores diarias? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | | | | | |
| GARANTÍA DEL TRABAJO QUE PRESTA | ¿Considera usted que la crisis de la pandemia ha sido un problema para que la municipalidad genere un servicio de calidad? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Los colaboradores de la entidad brindan información clara, detallada y concreta? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Los colaboradores de la entidad muestran interés en atender las consultas de los usuarios? | X | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------|--|---|---|---|---|---|--|
| | ¿Los colaboradores tratan con respeto a los usuarios que concurren a la entidad? | X | X | X | X | X | |
| | ¿El personal sabe cómo reaccionar y solucionar los posibles problemas que surgen a raíz de las emociones del usuario (por ejemplo, exaltación, ira, preocupación)? | X | X | X | X | X | |
| CUMPLIMIENTO DE METAS | ¿Considera que la entidad tiene un cronograma de metas en etapa de Covid? | X | X | X | X | X | |
| | ¿El personal garantizan que los trámites que se realizan ante entidad no sean engorrosos? | X | X | X | X | X | |
| | ¿El personal tienen un cronograma de metas a cumplir en época Covid? | X | X | X | X | X | |
| | ¿El personal es sometido a algún tipo de sanción si no cumple con las metas trazadas por la entidad? | X | X | X | X | X | |
| | ¿Existen incentivos motivacionales de parte de la entidad (por ejemplo, día libre, incremento de salario) que le ayuden a cumplir las metas trazadas por la entidad? | X | X | X | X | X | |

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|---|---|-----------------------|------------|
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO LOCAL DE VIRÚ | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Luz Elena Arrué León | DNI N° | 43143242 |
| Título Profesional | Abogada | Celular | 947009944 |
| Dirección Domiciliaria | Cahuide 505 Urb. Santa María – 1er Piso | | |
| Grado Académico | Mg. En Gestión Pública y Mg. En MBA | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | 30/06/2022 |

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Por intermedio del presente, reciba un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de post grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Trujillo, requiero validar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) con el cual recogeré la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario); a fin de evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: **A = 1 = Bueno** (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

| VARIABLE: TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| DIMENSIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | |
| Indicador | Ítems | Criterios de validación de contenido | | | | | | | | | | Observaciones |
| | | Redacción | | Pertinencia | | Coherencia | | Adecuación | | Comprensión | | |
| CONOCIMIENTO | ¿El personal que labora en la entidad posee las competencias que el puesto de trabajo exige? | A X | B | A X | B | A X | B | A X | B | A X | B | |
| | ¿El personal recibió capacitaciones constantes de parte de la institución en etapa de Covid 19 (utilización de equipos tecnológicos, plataformas virtuales, etc.)? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Las capacitaciones que se desarrollaron en época de pandemia, le ayudaron a entender como desempeñar su función? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo ingresó a laborar en la entidad tenía pleno conocimiento de sus funciones y como desempeñarlas teniendo en cuenta el contexto de la pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| COMUNICACIÓN | ¿Recibió capacitaciones sobre como emplear las habilidades comunicativas vía correo institucional o presencial, ante la presencia del Covid 19, para la interacción con los usuarios? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal comunica sobre las necesidades y carencias sobre el área de trabajo en donde se encuentra a sus superiores con facilidad? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo el personal comunica sobre las falencias y posibles mejoras a realizar en la entidad, siente que escuchan su opinión y la consideran? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| RESPONSABILIDAD | ¿El personal cumplió con sus actividades de acuerdo a la función asignada en etapa de pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo interactúa con los usuarios que acuden la entidad, usted procura siempre respetar el protocolo de seguridad (por ejemplo, los implementos para prevenir el covid) en la atención que brinda? | X | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
| | ¿Mantiene en su área de trabajo todos los implementos de seguridad (por ejemplo, alcohol, guantes quirúrgicos) para cuidarse y cuidar a los demás en la realización de sus labores diarias? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | ¿Se organizan actividades conjuntas entre áreas de la entidad para la realización de metas en etapa de Covid 19? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿El personal de la entidad demuestra compañerismo en las labores cotidianas? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿El personal demuestra compromiso con la entidad en mantener los protocolos de seguridad contra el Covid en el trabajo diario? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| DIMENSIÓN: CALIDAD DE TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROFESIONALISMO | ¿El perfil profesional fue un requisito indispensable para la contratación y el ejercicio del cargo en etapa de covid? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿Considera que su formación profesional, en lo académico, facilitó la realización de tareas en la entidad? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿El personal ejerce labores administrativas, en época de Covid, de manera eficiente debido a su conocimiento profesional? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| CUMPLIMIENTO DE TRABAJO | ¿Se efectuaron procesos de supervisión durante etapa de pandemia (se remitieron cuestionarios para evaluar la atención, etc)? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿Era usual el proceso de acompañamiento, en cuanto a asesoría al nuevo personal, en época de Covid? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿Considera que, si se aplicase una supervisión continua para el desempeño y cumplimiento de tareas, se realizaría un eficiente trabajo en la entidad? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿Se lograron cumplir todas las metas propuestas en la entidad en época de Covid 19? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

| | | | |
|---|---|-----------------------|-------------------------|
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO LOCAL DE VIRÚ | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Juan Carlos Carrascal Cabanillas | DNI N° | 17996364 |
| Título Profesional | Lic. En Administración | Celular | |
| Dirección Domiciliaria | | | |
| Grado Académico | Ms. En Gestión Pública y Desarrollo Local | | |
| FIRMA |  Ms. Juan Carlos Carrascal C. cod. 4082. | Lugar y Fecha: | Trujillo, 30 junio 2022 |

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO

Por intermedio del presente, reciba un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de post grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Trujillo, requiero validar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) con el cual recogeré la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario); a fin de evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- b) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: **A = 1 = Bueno** (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

| VARIABLE: TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-------------|---|---------------|
| DIMENSIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | |
| Indicador | Ítems | Criterios de validación de contenido | | | | | | | | | | Observaciones |
| | | Redacción | | Pertinencia | | Coherencia | | Adecuación | | Comprensión | | |
| CONOCIMIENTO | ¿El personal que labora en la entidad posee las competencias que el puesto de trabajo exige? | A X | B | A X | B | A X | B | A X | B | A X | B | |
| | ¿El personal recibió capacitaciones constantes de parte de la institución en etapa de Covid 19 (utilización de equipos tecnológicos, plataformas virtuales, etc.)? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Las capacitaciones que se desarrollaron en época de pandemia, le ayudaron a entender como desempeñar su función? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo ingresó a laborar en la entidad tenía pleno conocimiento de sus funciones y como desempeñarlas teniendo en cuenta el contexto de la pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| COMUNICACIÓN | ¿Recibió capacitaciones sobre como emplear las habilidades comunicativas vía correo institucional o presencial, ante la presencia del Covid 19, para la interacción con los usuarios? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿El personal comunica sobre las necesidades y carencias sobre el área de trabajo en donde se encuentra a sus superiores con facilidad? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo el personal comunica sobre las falencias y posibles mejoras a realizar en la entidad, siente que escuchan su opinión y la consideran? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| RESPONSABILIDAD | ¿El personal cumplió con sus actividades de acuerdo a la función asignada en etapa de pandemia? | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | ¿Cuándo interactúa con los usuarios que acuden la entidad, usted procura siempre respetar el protocolo de seguridad (por ejemplo, los implementos para prevenir el covid) en la atención que brinda? | X | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|--|---|
| | ¿Mantiene en su área de trabajo todos los implementos de seguridad (por ejemplo, alcohol, guantes quirúrgicos) para cuidarse y cuidar a los demás en la realización de sus labores diarias? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | ¿Se organizan actividades conjuntas entre áreas de la entidad para la realización de metas en etapa de Covid 19? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿El personal de la entidad demuestra compañerismo en las labores cotidianas? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿El personal demuestra compromiso con la entidad en mantener los protocolos de seguridad contra el Covid en el trabajo diario? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| DIMENSIÓN: CALIDAD DE TALENTO HUMANO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROFESIONALISMO | ¿El perfil profesional fue un requisito indispensable para la contratación y el ejercicio del cargo en etapa de covid? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿Considera que su formación profesional, en lo académico, facilitó la realización de tareas en la entidad? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿El personal ejerce labores administrativas, en época de Covid, de manera eficiente debido a su conocimiento profesional? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| CUMPLIMIENTO DE TRABAJO | ¿Se efectuaron procesos de supervisión durante etapa de pandemia (se remitieron cuestionarios para evaluar la atención, etc)? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿Era usual el proceso de acompañamiento, en cuanto a asesoría al nuevo personal, en época de Covid? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿Considera que, si se aplicase una supervisión continua para el desempeño y cumplimiento de tareas, se realizaría un eficiente trabajo en la entidad? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | ¿Se lograron cumplir todas las metas propuestas en la entidad en época de Covid 19? | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

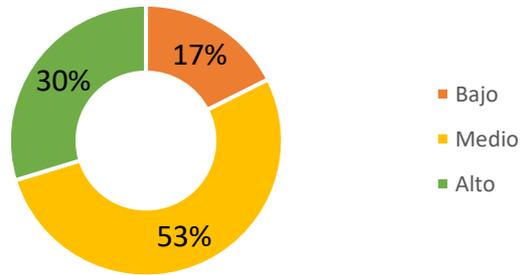
| | | | |
|---|---|-----------------------|-------------------------|
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO LOCAL DE VIRÚ | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Juan Carlos Carrascal Cabanillas | DNIN° | 17996364 |
| Título Profesional | Lic. En Administración | Celular | |
| Dirección Domiciliaria | | | |
| Grado Académico | Ms. En Gestión Pública y Desarrollo Local | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Trujillo, 30 junio 2022 |

Anexo 4.- Resultados

1. Nivel de la Variable Talento Humano

Figura 1

Gráfico circular de los niveles obtenidos para la Variable Talento Humano de los colaboradores encuestados

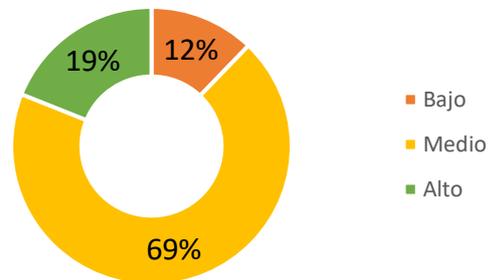


Nota: En la representación gráfica observamos que de todos los colaboradores encuestados para la variable Talento Humano, un 17% de ellos indica que existe un nivel bajo de talento humano, un 53% opinan que este es medio y un 30% consideran que es alto, esta figura corresponde a una elaboración propia en software Microsoft Excel vs. 13, de acuerdo a la información recopilada, procesada y analizada, asimismo se trabajó con baremos por rangos como una propuesta alternativa por el investigador del presente estudio, con la intención de mejorar la organización de la información y su visualización, con los siguientes parámetros Bajo (47-64) Medio (65-82) Alto (83-100).

2. Nivel de la Variable Calidad de Servicio

Figura 2

Gráfico circular de los niveles obtenidos para la Variable Talento Humano de los colaboradores encuestados



Nota: En la representación gráfica observamos que de todos los colaboradores encuestados para la variable Calidad de Servicio, un 12% de ellos indica que existe un nivel bajo de calidad de servicio, un 69% opinan que este es medio y un 19% consideran que es alto, esta figura corresponde a una elaboración propia en software Microsoft Excel vs. 13, de acuerdo a la información recopilada, procesada y analizada, asimismo se trabajó con baremos por rangos como una propuesta alternativa por el investigador del presente estudio, con la intención de mejorar la organización de la información y su visualización, con los siguientes parámetros Bajo (41-60) Medio (61-80) Alto (81-100).

3. Niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Talento Humano de los colaboradores encuestados en porcentajes

Tabla

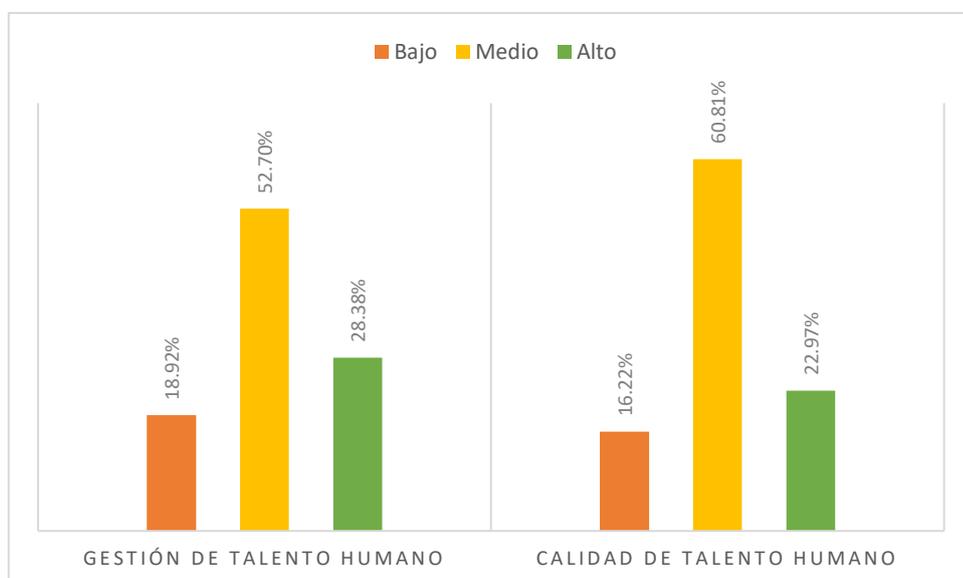
Niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Talento Humano de los colaboradores encuestados en frecuencias absolutas

| Dimensiones Variable Talento Humano | | | |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------------------|--|
| Frecuencia (fi) | | | |
| Nivel | Gestión de Talento Humano | Calidad de Talento Humano | |
| Bajo | 14 | 12 | |
| Medio | 39 | 45 | |
| Alto | 21 | 17 | |
| Total | 74 | 74 | |

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Figura 3

Gráfico de barras de los niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Talento Humano de los colaboradores encuestados



Interpretación: En la representación gráfica observamos que de todos colaboradores encuestados para la dimensión Gestión de Talento Humano de la variable Talento Humano, un 18.92% de ellos indica que existe nivel bajo de gestión de talento humano, un 52.70% opinan que este es medio y un 28.38% consideran que es alto, se estableció los siguientes parámetros: Bajo (28-40) Medio (41-53) Alto (54-65); para la dimensión Calidad de Talento Humano de la variable Talento Humano, un 16.22% de ellos indica que existe un nivel bajo de calidad de talento humano, un 60.81% opinan que este es medio y un 22.97% consideran que es alto, se estableció los siguientes parámetros: Bajo (16-22) Medio (23-29) Alto (30-35); esta figura corresponde a una elaboración propia en software Microsoft Excel vs. 13, de acuerdo a la información recopilada, procesada y analizada, asimismo se trabajó con baremos por rangos propuestos por el investigador del presente estudio (utilizando mínimos, máximos y rango), con la intención de mejorar la organización de la información y su visualización.

4. Niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Público de los colaboradores encuestados en porcentajes

Tabla

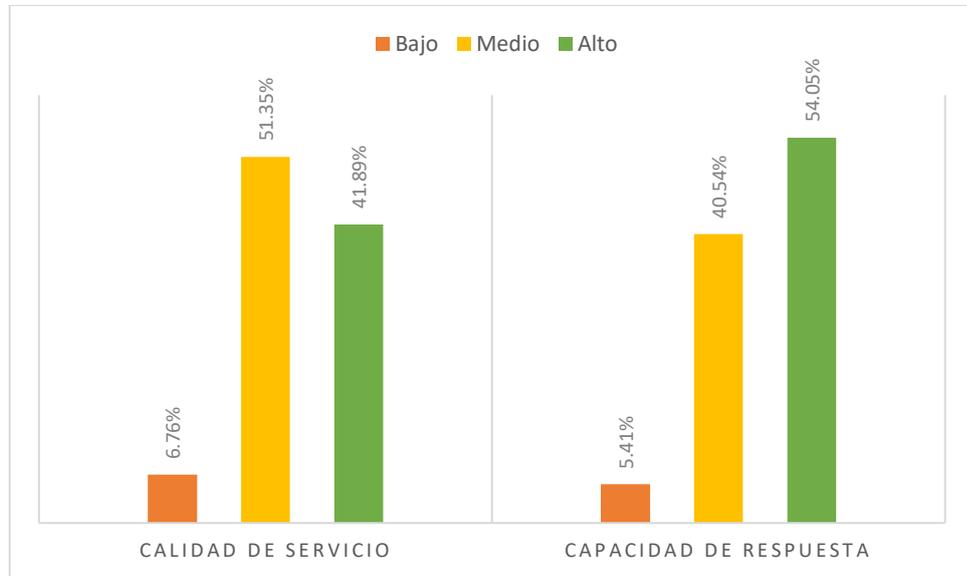
Niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Público de los colaboradores encuestados en frecuencias absolutas

| Dimensiones Variable Calidad de Servicio Público | | |
|---|----------------------------|-------------------------------|
| Frecuencia (fi) | | |
| Nivel | Calidad de Servicio | Capacidad de Respuesta |
| Bajo | 5 | 4 |
| Medio | 38 | 30 |
| Alto | 31 | 40 |
| Total | 74 | 74 |

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Figura 4

Gráfico de barras de los niveles obtenidos para las dimensiones de la variable Calidad de Servicio Público de los colaboradores encuestados



Interpretación: En la representación gráfica observamos que de todos los colaboradores encuestados para la dimensión calidad de servicio de la variable calidad de servicio público, un 6.76% de ellos indica que existe nivel bajo de calidad de servicio, un 51.35% opinan que este es medio y un 41.89% consideran que es alto, se estableció los siguientes parámetros: Bajo (20-29) Medio (30-39) Alto (40-50); para la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio, un 5.41% de ellos indica que existe un nivel bajo de capacidad de respuesta, un 40.54% opinan que este es medio y un 54.05% consideran que es alto, se estableció los siguientes parámetros: Bajo (11-23) Medio (24-36) Alto (37-50); esta figura corresponde a una elaboración propia en software Microsoft Excel vs. 13, de acuerdo a la información recopilada, procesada y analizada, asimismo se trabajó con baremos por rangos propuestos por el investigador del presente estudio (utilizando mínimos, máximos y rango), con la intención de mejorar la organización de la información y su visualización.

5. Niveles de las variables de estudio

Tabla de contingencia para los niveles de las variables de estudio

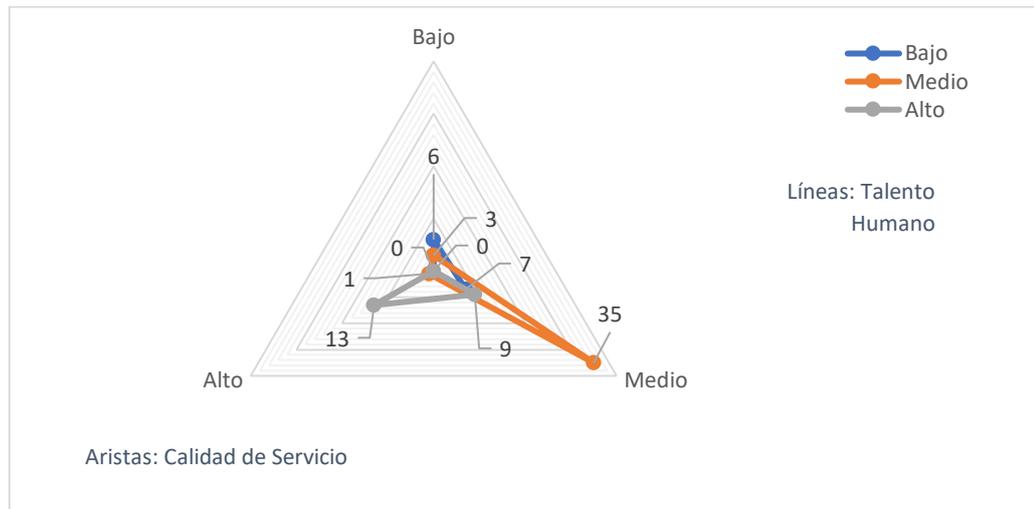
Tabla cruzada Talento Humano y Calidad de Servicio Público

| | | | V2: Calidad de Servicio | | | Total |
|-----------------------|-------|-------------|-------------------------|-------|-------|--------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | |
| V1: Talento Humano | Bajo | Recuento | 6 | 7 | 0 | 13 |
| | | % del total | 8,1% | 9,5% | 0,0% | 17,6% |
| | Medio | Recuento | 3 | 35 | 1 | 39 |
| | | % del total | 4,1% | 47,3% | 1,4% | 52,7% |
| | Alto | Recuento | 0 | 9 | 13 | 22 |
| | | % del total | 0,0% | 12,2% | 17,6% | 29,7% |
| Total | | Recuento | 9 | 51 | 14 | 74 |
| | | % del total | 12,2% | 68,9% | 18,9% | 100,0% |

Nota: Análisis de datos en IBM SPSS Statistics Vs. 26. Elaboración propia.

Figura 5

Gráfico radial de los niveles obtenidos para las dos variables de estudio



Nota: En la representación gráfica observamos de manera exploratoria sin aplicar una prueba estadística que los niveles guardan una relación en el orden de cada nivel, podemos ver en la parte sombreada de la tabla 12, las frecuencias mayores tienen un sesgo con el orden de los niveles de cada variable de estudio, del total de la muestra se concluye en lo siguiente: 7 colaboradores consideran la existencia de un nivel bajo talento humano y un nivel medio de calidad de servicio, 35 colaboradores consideran la existencia de un nivel medio de talento humano y un nivel medio de calidad de servicio y 13 colaboradores consideran un nivel alto de talento humano y un nivel alto de calidad de servicio; esta figura corresponde a una elaboración propia en software Microsoft Excel vs. 13, de acuerdo a la información recopilada, procesada y analizada, asimismo se trabajó con baremos por rangos propuestos por el investigador del presente estudio (utilizando mínimos, máximos y rango), con la intención de mejorar la organización de la información y su visualización.

Anexo 5. Prueba piloto – Alfa de Cronbach

| | | Instrumento 01: Talento Humano | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|------|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | Total de puntuación | |
| Sujeto 1 | | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 57 | |
| Sujeto 2 | | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 62 | |
| Sujeto 3 | | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 76 | |
| Sujeto 4 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 47 | |
| Sujeto 5 | | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 57 | |
| Sujeto 6 | | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | |
| Sujeto 7 | | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 75 | |
| Sujeto 8 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 96 | |
| Sujeto 9 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 48 | |
| Sujeto 10 | | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 55 | |
| Sujeto 11 | | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | |
| Sujeto 12 | | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 93 | |
| Sujeto 13 | | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 61 | |
| Sujeto 14 | | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 1 | 73 | |
| Sujeto 15 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 89 | |
| Sujeto 16 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | |
| Sujeto 17 | | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 67 | |
| Sujeto 18 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 | |
| Sujeto 19 | | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 62 | |
| Sujeto 20 | | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 90 | |
| Sujeto 21 | | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 64 | |
| Sujeto 22 | | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 83 | |
| Sujeto 23 | | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 79 | |
| Sujeto 24 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 72 | |
| Sujeto 25 | | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 | |
| Vi | | 1.57 | 1.42 | 1.34 | 1.50 | 1.71 | 0.89 | 1.39 | 1.21 | 0.32 | 0.73 | 0.91 | 1.34 | 1.36 | 1.00 | 0.25 | 1.07 | 1.50 | 1.42 | 0.69 | 1.27 | 189.90667 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 22.91 | |
| | N | 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N-1 | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | E Vi | 22.91 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Vt | 189.9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Alfa = 0.926

| Instrumento 02: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | D1 | D2 | Nivel Establecido | Nivel Establecido (61-80) Bajo (81-100) Alto |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|----|----|----|-------|----|----|-------------------|--|
| Dimensión 1: Calidad de Servicio | | | | | | | | | | Dimensión 2: Capacidad de Respuesta | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | | | | |
| Sujeto 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 71 | 38 | 33 | Medio | |
| Sujeto 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 70 | 35 | 35 | Medio | |
| Sujeto 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 74 | 35 | 39 | Medio | |
| Sujeto 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 60 | 35 | 25 | Bajo | |
| Sujeto 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 47 | 29 | 18 | Bajo | |
| Sujeto 6 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 79 | 40 | 39 | Medio | |
| Sujeto 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 54 | 28 | 26 | Bajo | |
| Sujeto 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 98 | 50 | 48 | Alto | |
| Sujeto 9 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 41 | 30 | 11 | Bajo | |
| Sujeto 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 67 | 38 | 29 | Medio | |
| Sujeto 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 79 | 39 | 40 | Medio | |
| Sujeto 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 88 | 45 | 43 | Alto | |
| Sujeto 13 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 64 | 34 | 30 | Medio | |
| Sujeto 14 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 77 | 38 | 39 | Medio | |
| Sujeto 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 89 | 45 | 44 | Alto | |
| Sujeto 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 74 | 38 | 36 | Medio | |
| Sujeto 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 78 | 40 | 38 | Medio | |
| Sujeto 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 79 | 40 | 39 | Medio | |
| Sujeto 19 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 41 | 20 | 21 | Bajo | |
| Sujeto 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 80 | 44 | 44 | Medio | |
| Sujeto 21 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 72 | 38 | 34 | Medio | |
| Sujeto 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 72 | 37 | 35 | Medio | |
| Sujeto 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 73 | 40 | 33 | Medio | |
| Sujeto 24 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 52 | 26 | 26 | Bajo | |
| Sujeto 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 77 | 39 | 38 | Medio | |
| Sujeto 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 | 39 | 40 | Medio | |
| Sujeto 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 75 | 39 | 36 | Medio | |
| Sujeto 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 | 50 | 50 | Alto | |
| Sujeto 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 69 | 36 | 33 | Medio | |
| Sujeto 32 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 65 | 34 | 31 | Medio | |
| Sujeto 33 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 62 | 33 | 29 | Medio | |
| Sujeto 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 73 | 38 | 35 | Medio | |
| Sujeto 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 70 | 37 | 33 | Medio | |
| Sujeto 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 96 | 50 | 46 | Alto | |
| Sujeto 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 91 | 44 | 47 | Alto | |
| Sujeto 39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 87 | 40 | 47 | Alto | |
| Sujeto 40 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 74 | 35 | 39 | Medio | |
| Sujeto 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 | 42 | 44 | Medio | |
| Sujeto 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 99 | 50 | 49 | Alto | |
| Sujeto 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 44 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 82 | 42 | 40 | Alto | |
| Sujeto 45 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 62 | 27 | 35 | Medio | |
| Sujeto 46 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 77 | 39 | 38 | Medio | |
| Sujeto 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 | 50 | 50 | Alto | |
| Sujeto 48 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 74 | 37 | 37 | Medio | |
| Sujeto 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 50 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 | 48 | 40 | Alto | |
| Sujeto 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 52 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 69 | 34 | 35 | Medio | |
| Sujeto 53 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 74 | 42 | 32 | Medio | |
| Sujeto 54 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 60 | 30 | 30 | Bajo | |
| Sujeto 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 75 | 38 | 37 | Medio | |
| Sujeto 57 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 68 | 35 | 33 | Medio | |
| Sujeto 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 72 | 34 | 38 | Medio | |
| Sujeto 59 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 73 | 39 | 34 | Medio | |
| Sujeto 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 80 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 73 | 35 | 38 | Medio | |
| Sujeto 62 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 73 | 37 | 36 | Medio | |
| Sujeto 63 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 55 | 30 | 31 | Bajo | |
| Sujeto 64 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 82 | 40 | 42 | Alto | |
| Sujeto 65 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 82 | 41 | 41 | Alto | |
| Sujeto 66 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 69 | 37 | 32 | Medio | |
| Sujeto 67 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 55 | 38 | 17 | Bajo | |
| Sujeto 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 69 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 73 | 37 | 36 | Medio | |
| Sujeto 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 66 | 34 | 32 | Medio | |
| Sujeto 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 72 | 35 | 37 | Medio | |
| Sujeto 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 40 | 40 | Medio | |
| Sujeto 73 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 70 | 34 | 34 | Medio | |
| Sujeto 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 94 | 50 | 44 | Alto | |
| | 3.78 | 3.40 | 3.82 | 4.03 | 3.95 | 3.78 | 4.10 | 4.15 | 3.58 | 3.78 | 3.63 | 3.85 | 3.84 | 4.08 | 3.89 | 3.71 | | | | | | | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Talento Humano y la calidad del servicio público del Gobierno Local de Virú en tiempos de COVID- 19, 2022", cuyo autor es YON AVALOS SAYDI GIOVANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 23 de Julio del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| ALVARADO LEGUIA ANGELA ANDREA DNI: 46513916 ORCID 0000-0002-1070-0452 | Firmado digitalmente por: AALVARADOL10 el 18- 08-2022 18:19:23 |

Código documento Trilce: TRI - 0363436