



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en
una municipalidad distrital - Quispicanchi, 2021**

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

AUTOR:

Villacorta Saavedra, Daniel Jordy (ORCID: 0000-0001-9657-5957)

ASESOR:

MBA Ramos Serrano, Shelby Hubert (ORCID: 0000-0001-6377-0203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres por el apoyo incondicional y sus sabios consejos que me motivaron a continuar con mis estudios de posgrado y así lograr mi desarrollo profesional y superación.

A mis hermanos por estar siempre conmigo en las decisiones que he tomado en el transcurso de la vida.

Agradecimiento

Agradezco a los servidores públicos de una municipalidad distrital en la Provincia de Quispicanchi, a los pobladores del distrito de Urcos por su participación y apoyo durante el proceso del estudio de la investigación.

A mi docente por brindarme conocimientos y acompañamiento permanente y en esta nueva etapa como estudiante y profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. MÉTODOLÓGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos	14
3.5. Validez y confiabilidad	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Frecuencias de la variable gestión del talento humano</i>	16
Tabla 2 <i>Dimensión selección del personal</i>	17
Tabla 3 <i>Dimensión capacitación del personal</i>	17
Tabla 4 <i>Dimensión evaluación del personal</i>	18
Tabla 5 <i>Frecuencias de la variable calidad de los servicios públicos</i>	19
Tabla 6 <i>Dimensión elementos tangibles</i>	20
Tabla 7 <i>Dimensión confiabilidad</i>	20
Tabla 8 <i>Dimensión empatía</i>	20
Tabla 9 <i>Dimensión seguridad</i>	21
Tabla 10 <i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	21
Tabla 11 <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	32
Tabla 12 <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	23
Tabla 13 <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	24
Tabla 14 <i>Prueba de hipótesis específica 4</i>	25

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de la Provincia de Quispicanchi 2021, el estudio fue de tipo básico cuantitativo, diseño no experimental, en la que se ha considerado a 45 servidores de una municipalidad distrital obtenidos con una muestra no probabilística censal, y en cuanto a los usuarios contando de una población accesible de 790 usuarios se consideró a 45 pobladores entre 20 y 50 años obtenidos por un muestreo no probabilístico aleatorio simple, para la recolección de datos en ambos casos se utilizó el cuestionario a través de una encuesta donde se obtuvo como resultado que la gestión del talento humano se calificó como regular por parte de los servidores públicos y la calidad de los servicios públicos se calificó como regular bajo por los usuarios, y que la gestión del talento humano presenta una significativa relación con la calidad de los servicios públicos, determinada por un nivel de significancia que equivale a $p=0.005$ el que es menor a $p<0.05$, mostrando que la gestión del talento humano se alinea a la calidad de los servicios públicos que brindan al usuario.

Palabras clave: gestión del talento humano, calidad de los servicios, selección de personal.

Abstract

The present research study aims to determine the relationship between human talent management and the quality of public services in a district municipality in the Province of Quispicanchi 2021, the study was of a basic quantitative type, non-experimental design, which has been considered 45 servers of a district municipality obtained with a non-probabilistic census sample, and as for the users, counting an accessible population of 790 users, 45 residents between 20 and 50 years old were considered, obtained by a simple random non-probabilistic sampling, For the collection of data in both cases, a questionnaire was used through a survey where it was obtained as a result that the management of human talent was qualified as regular by the public servants and the quality of public services was qualified as regular low by the users, and that the management of human talent presents a significant relationship with the quality of public services, determined by a level of significance equivalent to $p=0.005$ which is less than $p<0.05$, showing that human talent management is aligned with the quality of public services provided to the user.

Keywords: human talent management, quality of services, personnel selection.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se viven cambios que exigen a que las organizaciones deban considerar a colaboradores en gran medida competitivos y contar con herramientas que permitan una gestión idónea del talento humano y que mediante esta gestión se pueda ofrecer servicios públicos de calidad. Pero a pesar de ello existen otras entidades como las municipales que presentan problemas durante su gestión ya que no realizan el uso oportuno de herramientas o no cuentan con ellas para prestar servicios de calidad.

Las entidades municipales de Carolina del Norte y Colorado en Los Estados Unidos se vieron debido a los cambios de gobierno se vieron comprometidos en retos económicos que se relacionan con el desempeño laboral de sus trabajadores, ya que al producirse la ausencia de los empleados en las organizaciones las entidades tuvieron necesidad de contratar a un personal nuevo en poco tiempo, haciendo de que el proceso no sea adecuado y que los servicios hacia los usuarios no sean de calidad (Jacobson y Sowa, 2017)

En Colombia Barranquilla las entidades públicas Perú, la mayoría de los gobiernos locales se administran empíricamente, no establecen un protocolo que oriente al adecuado funcionamiento de la administración en la gestión municipal, la práctica experimental y el escaso nivel profesional y técnico de los trabajadores que direccionan en las entidades municipales.(Trujillo et al.,2018)

Toda entidad estatal tiene la responsabilidad de brindar un servicio de calidad y en el tiempo prudente, se debe observar a los beneficiarios como lo más importante y fundamental de la gestión, asimismo se debe saber claramente que, sin los usuarios, no se conseguirán los recursos que proviene del costo de impuestos, tarifas y cobros de la municipalidad; lo cual es importante para el sostenimiento del municipio.

En el municipio de la provincia de Huánuco, los trabajadores, no alinean sus acciones a brindar un servicios de calidad a los ciudadanos, ya que no demuestran voluntad y disposición para dar atención a las dudas o necesidades que presentan los ciudadanos usuarios, del mismo modo la capacidad de respuesta que poseen para la atención es lenta lo que afecta directamente al usuario. (Galeano 2019).

Mientras que en el municipio de Piura de muestra la insatisfacción de los pobladores con la atención que reciben de los colaboradores que muestran

resistencia al cambio, como se establece en la Ley del Servicio Civil, causando que el entorno de trabajo se ponga cargado y esto repercutir en la atención, enfatizando la dificultad para cambiar las ideas de los colaboradores de esa municipalidad.

En el gobierno local de Chimban se observa que los servicios ofrecidos no sean de calidad puesto que se encuentran afectados por la deficiente planificación de los recursos, donde se observa de manera inoportuna el desenvolvimiento de sus funciones, los mismos que desencadenan desagrado de parte de los usuarios al momento de recibir el servicio, débil asertividad al momento de tomar decisiones porque los resultados de los colaboradores no son monitoreados ni evaluados. (Salazar, 2020)

En la provincia de Quispicanchi, en una municipalidad distrital se puede observar en el personal realiza sus labores con ligereza, no se evidencia la aplicación de sus competencias, y menos que cumplan con el perfil del puesto, se observa también escasas capacidades a nivel personal, social y profesional, estando desprovistos de un acompañamiento, una supervisión o monitoreo por parte de los directivos y el área de recursos humanos, los mismos que provocan insatisfacción en el ciudadano que solicita el servicio.

En este municipio se evidencia que las instalaciones físicas se encuentra relativamente equipadas, regularmente aseadas, asimismo se observa deficiente comunicación con la población, en cuanto a la mayoría de los trabajadores la presentación personal de sus trabajadores es aceptable, no se evidencia interés en cuanto a requerimientos y solicitudes ni una atención inmediata a las inquietudes de los ciudadanos, hay demora en dar respuesta a sus solicitudes y otros requerimientos, no ofrecen una orientación ni respuestas adecuada al poblador provocando inseguridad, desinterés y desconfianza, no mostrando en su labor incumplimiento en horarios pactados e irresponsabilidad, todo ello reflejado en la insatisfacción y descontento de los usuarios, así como también se debe precisar hay un pequeño número de servidores que cumplen el perfil y se desenvuelven adecuadamente haciendo uso de sus capacidades y poniendo en práctica su experiencia y cumplen responsablemente con labor.

Con todo lo mencionado es suficiente argumento para prestar interés en el desarrollo del estudio de investigación, donde se formula la principal pregunta:

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital - Quispicanchi, 2021?

Justificación teórica, el estudio se fundamenta en vista de que ya existen estudios investigados lo que va a reforzar una adecuada Gestión del Talento Humano dentro de las entidades conlleva a prestar servicios públicos de calidad y así mismo este servir de insumo para otros estudios de similares objetivos en el campo de la gestión municipal.

Justificación práctica, ya que busca medir de forma empírica la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y la calidad de los servicios públicos, que ofrece la entidad enfocada a mostrar el adecuado manejo del personal en la entidad. Asimismo este estudio de investigación tiene por objetivo contribuir al desarrollo de la entidad municipal.

Y en la justificación metodológica, la investigación será útil para el desarrollo de otros estudios relacionados al mismo, promoviendo la generación de nuevos conocimientos y saberes. Esta investigación ofrece una agrupación de técnicas orientadas a desarrollar otras investigaciones dirigidas a la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos considerando.

El objetivo general es determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de la Provincia de Quispicanchi, 2021. Y los objetivos específicos son: Determinar la relación de la selección del personal con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de la Provincia de Quispicanchi, 2021, Determinar la relación entre la capacitación del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de la Provincia de Quispicanchi, 2021 y Determinar la relación entre la evaluación del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de la Provincia de Quispicanchi, 2021.

Y en cuanto a la formulación de la hipótesis general se considera como hipótesis alterna que: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la Provincia de Quispicanchi, 2021, y como hipótesis nula: La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la Provincia de Quispicanchi, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Zohreh y Nour (2017) plantean como principal objetivo de un artículo científico la realización de un estudio acerca del Impacto generado del talento humano en la retentiva de los recursos humanos en la entidad municipal de Zahedan, la investigación ha sido descriptiva, referente a la población fue compuesta por cien 100 sujetos que colaboraron del municipio, a quien se aplicaron instrumentos de gestión del talento y retención de los recursos humanos, obteniendo hallazgos donde la gestión del talento humano posee influencia positiva en la retentiva de los trabajadores apoyándolos en el fortalecimiento de capacidades, actúen responsablemente y brinden a la población un servicio de calidad.

Sibusiso (2017) en su estudio de maestría en Sudáfrica traza como objetivo explorar si la gestión del talento humano y la gestión del conocimiento influyen de manera positiva en la retentiva de los colaboradores de servicio público en entidades municipales de Sudáfrica, se realizó a través de una revisión documental y entrevistas a gerentes intermedios y superiores, obteniendo como resultado que el servicio público Sudafricano da a conocer una elevada alternancia de los trabajadores y enormes deficiencias en su retentiva, ocasionando la merma de los mismos y deficiencia de conocimiento organizacional, así mismo se tuvo que la gestión del talento humano influye enormemente en la retentiva de los trabajadores, precisando que si se plantea programas alineados a potenciar la capacitación del personal y se influye en su motivación seguirán perteneciendo a su entidad municipal.

Corrado (2016) en su estudio científico realizó una investigación de las Municipalidades Italianas en referencia a la calidad del servicio que ofrece y la utilidad generada si se ofrece un servicio con calidad, en esta muestra se tomaron en cuenta 118 Municipalidades Italianas donde se estableció que hay ineficiencia en los servicios brindados a los ciudadanos el que fue simbolizado por el 79% todos ellos arrastrados con el corto rendimiento del usuario y la mínima capacitación a los trabajadores para ofertar servicios de calidad, entonces la investigación planea un análisis para la identificación de la puntuación de la eficiencia de los servidores durante la atención al usuario, así mismo se debe invertir en ofrecer conocimiento intelectuales y estratégicos a los servidores de las municipalidades.

Dzansi (2016) en su artículo científico determino su objetivo principal conocer la relación existente entre la gestión de los recursos humanos y la motivación en los trabajadores de una municipalidad de Sudáfrica, investigación que inicia del problema que tienen los municipios para ofertar servicios de calidad a la población, mediante el cuestionario que se aplicó a los servidores, obteniéndose que existe una positiva correlación entre practicas observadas de la Gestión del Talento Humano y la motivación de los servidores de las entidades municipales con un puntaje significativo de 0.05 y 0.01, apuntando que si se establece acciones justas de Gestión del Talento Humano se promueven la el compromiso y la motivación del trabajador reflejando buen desempeño y ofreciendo servicios de calidad a los pobladores.

Safari (2016) en su estudio científico estableció el objetivo principal conocer el impacto de la gestión del talento humano en el emprendimiento de la organizacional, en el estado de Teherán en Irán, como estudio, usando como metodología el estudio cuantitativo descriptivo, y que la muestra estadística fue conformada por 261 sujetos, a quienes se aplicó un cuestionario de gestión del talento humano, de Barabadí (2011) lo que permitió la obtención de resultados que con la aplicación de un modelo de gestión se apoya a que el emprendimiento del colaborador sea fortalecido, lo que determina un impacto positivo y significativo y en la gestión del emprendimiento organizacional, donde se refleja el compromiso del servidor para ofrecer calidad en su servicio.

A nivel nacional Salazar (2020) en su estudio para obtener el grado de maestro presento como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el municipio de Chimban, método es de tipo básico, cuantitativa correlacional y el diseño es no experimental, considerando como población censal a 35 servidores del gobierno local por muestreo no probabilístico censal y a pobladores en el rango de 20 a 50 años por muestreo probabilístico aleatorio simple, uso el cuestionario y teniendo el resultado que la gestión del talento humano tiene significativa relación con la calidad del servicio con un nivel de significancia de $p=0.00 < 0.05$ y evidenciado que la gestión de los recursos humanos se orienta a la mejora de la calidad de servicio ofertada a la población.

Cueva (2020) “Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad de Salpo”, con el objetivo de identificar la relación entre Gestión del Talento Humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad, utilizo el enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y descriptivo, usando la encuesta como técnica, la que se sometió a juicio de expertos para su validación, concluyendo y comprobando relación entre las variables de estudio lo que refiere relación positiva y significativa.

López (2018) en su estudio de maestría cuyo título fue “La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad de Leoncio Prado – Tingo María”. Metodológicamente es de diseño no experimental, tipo básica descriptivo de corte transversal. Su población estuvo compuesta por 180 servidores públicos de la municipalidad en mención, en cuanto al instrumento uso el cuestionario para el procedimiento aplico la estadística descriptiva. Concluyendo que el buen nivel de servicio que ofrece la municipalidad no es tan buena, producto de la falta de capacitación al personal, para el desempeño de su labor. Finalmente resulto que existe moderada correlación entre la gestión del talento humano y las dimensiones de la calidad de servicio, teniendo la relación más significativa con la dimensión de capacidad de respuesta, con significancia de 0.002.

Cachique (2018) en su estudio de tesis para el grado de magister, presento por objetivo reconocer el grado de relación que existe entre la gestión del talento humano y la atención al ciudadano que ofertan los servidores del municipio de la provincia de San Martín, el estudio metodológicamente es una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo y el diseño no experimental correlacional, la muestra se conformó por 43 servidores administrativos y se realizó la técnica de la encuesta teniendo como resultado que el nivel de gestión del talento humano en relación a la percepción de los sujetos presenta un nivel intermedio establecido por el 54%, del mismo modo se obtuvo que el nivel de atención hacia el ciudadano prestado por los colaboradores del gobierno local es intermedio con el 53% de otro lado se considera que el talento humano influencia de manera positiva en la atención a la población ya que presenta la de correlación significativo de $p=0.000 < 0.05$ (bilateral).

Herrera (2017) en su estudio para optar el grado de magister presento como objetivo y herramienta el planteamiento de un modelo de gestión del Talento Humano para la mejora en el desarrollo de su trabajo y el proceso de la Organización en la municipalidad de Soyapango, el estudio ha sido descriptivo de diseño no experimental, como técnica se usó la encuesta considerándose una muestra de 56 sujetos, se obtuvo como hallazgo que el 80% no tienen compromiso con el proceso de sus funciones el 76% no se alinea a los objetivos de la institución, también se evidencio que la institución municipal no hace capacitación a sus trabajadores ocasionado que sus conocimientos y habilidades tengan un bajo nivel, y estos sean innecesarios e inoportunos en el desarrollo de las funciones, habiendo retraso en la productividad lo que afecta de manera directa al servicio brindado a los usuarios del municipio.

De otro lado es de gran relevancia el conocimiento de las definiciones de las variables que brindaran soporte a la investigación detallando la teoría de cada variable con autores que realizan referencia a la temática, siendo así se considera que la gestión del talento humano es de gran prioridad y relevancia para el crecimiento y desarrollo de la organización de tal manera que posibilite a los trabajadores aumentar su eficiencia y eficacia en el desempeño de su labor y que estén orientados al cumplir los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2017).

La Gestión del Talento Humano es la sumatoria de prácticas y políticas que tienen por fin direccionar la entidad, así mismo se propicia el mejoramiento constante de los trabajadores desde la selección hasta la su el desempeño laboral, la cual es nominada también como la función administrativa, dedicada al reclutar, adiestrar, calificar y remunerar al personal por el desempeño de sus funciones. Es preciso manifestar que la teoría en mención se considera como base para la variable gestión del talento humano y su dimensionamiento en el estudio (Chiavenato, 2020).

La gestión del talento humano se representa por políticas y prácticas planificadas en una organización con el fin de poder manejar eventos que estén relacionados con los trabajadores dando inicio desde el reclutamiento, la capacitación, evaluación y seguimiento del personal (Mambo, 2017, p.27)

La Gestión del Talento Humano es la agrupación de procesos y principios que tienen el fin de la mejora de la efectividad del trabajador en entornos de trabajo. (Robbins y Coulter 2014)

Es la sumatoria de recursos de infraestructura (trabajo, máquinas y otros) y humanos (trabajadores) unidos para lograr los objetivos institucionales, logrando mantener un nivel promedio en productividad y validez en la entidad. (Wayne y Noé 2010).

La gestión del talento humano es la principal función que provoca a que los servidores realicen sus funciones idóneamente, lo cual permitirá el cumplimiento de sus objetivos personales y a la vez los de la institución (Masadeh, 2018).

La gestión del talento es de gran importancia para la organización de una municipalidad ya que permite evaluar y analizar de las habilidades de los trabajadores y así tener conocimiento de la forma como se desempeñan en las áreas que se les asigne y que por medio de ellos se planteen planes que faciliten la competitividad de sus trabajadores. (Kalinina y Valebnikova 2018)

Se establece la existencia de tres dimensiones relevantes que hacen referencia al talento humano que señala Chiavenato (2020).

Selección del personal.- brinda soporte en la elección de un trabajador para que desarrolle determinadas funciones dentro de una entidad pues permite la realización de una elección al personal más indicado tener el perfil necesario para el puesto buscando el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. (Chiavenato, 2020, p.42).

Capacitación del personal.- se ve reflejada en el desarrollo de fortalecimiento de capacidades al personal en lo que respecta a las actividades que desarrollara, esta información será impartida de forma sistemática y organizada la que permitirá adquirir competencias y habilidades para el desarrollo efectivo de las funciones que les asigne y así ofrecer calidad en el servicio a la población usuaria (Chiavenato, 2020, p.59).

Evaluación del personal.- hace énfasis en la valoración de las actividades y actitudes de cada trabajador, en la que a través de ello se determina el cumplimiento o no de las metas establecidas por parte de los trabajadores para el cumplimiento de las metas que establece la entidad y si hay o no resultados, además ayudara en la identificación de la calidad del colaborador y en la

identificación del nivel de compromiso y contribución que tiene con la institución (Chiavenato, 2020, p.71).

La calidad de los servicios viene a ser la exigencias que establece el gobierno nacional con el propósito de tener entidades públicas en las que se presten servicios adecuados fiables transparentes y participativo y se tracen planes de mejora en las necesidades del pueblo (Pérez 2016)

Es el agrupamiento de capacidades con que cuentan las entidades para la generación del valor de intercambio en el usuario mediante los servicios que prestan en cuanto a los elementos tangibles, fiables, con capacidad de respuesta, brindando seguridad y un trato empático al usuario. Parasuraman et al. (1988).

La calidad de los servicios se encierra en el proceso que desarrolla la organización con el fin de ofrecer mejores servicios a los clientes, ya que viene a ser también un objetivo organizacional aunque el inicio para la transformación se encuentra en las exigencias del cliente (casanova 2014; p.32).

Arellano (2017) la calidad de servicio está relacionado a la satisfacción del usuario, brindando un servicio con una perspectiva amplia con características de confiabilidad, seguridad, responsabilidad, empatía y tangibles.

Aniorte (2013), hace mención de y caracteres importantes que garantiza la calidad del servicio prestado en una entidad los cuales son: cumplimiento de objetivos, servicio, adecuación, solución de necesidades y proporción de resultados positivos. Mora (2015) indica que cumplir con los objetivos que se propone es relevante pues va a permitir que el trabajo realizado tenga una finalidad el que producirá la retribución para el personal, de tal modo que es de importancia mantener los objetivos con claridad.

Ñahuirma (2015) desde la modernización de la gestión pública se considera el reconocimiento que reclama la ciudadanía el de un moderno estado que tenga practicas adecuadas para administrar bienes y servicios de calidad, donde se evidencie la capacidad en el cumplimiento de necesidades de los que van a recibir un servicio o bien. En las instituciones públicas la calidad del servicio se estudió desde que estas vienen funcionando, en aspectos de burocracia, nepotismo e indiferencia del estado lo que ha ido ocasionando imagen mala a los gobiernos locales. A pesar de que se ha propuesto normas, leyes y técnicas que van a proporcionar al usuario.

Es de importancia definir los conceptos sobre calidad de servicios descritos por diferentes autores a nivel mundial desde distintas perspectivas además de las exigencias que requiere el crecimiento y desarrollo de las instituciones teniendo en cuenta las tendencias del usuario la globalización y la tecnología (Garvin, 1988, p.25.)

Asimismo Gobena, (2019), el servidor público de la municipalidad es el que ofrece las condiciones hacia el usuario y que este perciba una experiencia que satisfaga sus expectativas, posibilitando el acceso a los servicios de manera continua.

Se hace preciso indicar que los usuarios son quienes tengan que evaluar la calidad de los servicios, para el conocimiento de las condiciones favorables hacia ellos, son también quienes hacen la valoración mediante la percepción que logre cubrir sus expectativas. (Yildirim et.,al 2019)

Finalmente en cuanto a las dimensiones de la calidad de los servicios cuanto se toma como base el modelo Servqual, método que posee gran reconocimiento por el cual es usado de manera amplia en la evaluación de la calidad de los servicios en el entorno de la empresa y la academia. Parasuraman et al. (1988), este modelo agrupa cinco dimensiones: a) los elementos tangibles son las condiciones físicas que demuestra seguridad en los usuarios y que son usadas ofrecer calidad en el servicio prestado (López 2002). En cuanto a la fiabilidad se basa en asegurar que se cumplan las condiciones del servicio, las condiciones deben provocar confianza por parte del cliente para la resolución de sus problemas Elgueta y Figueroa (2012). En la capacidad de respuesta debe ser considerada como una competencia del servidor público que den solución a las consultas de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la entidad, además con el tiempo que demore el servicio (Duque, 2005. P.342). De otro lado la seguridad Vilcapaza (2016) manifiesta que la entidad es quien debe resolver los problemas del ciudadano ya que su seguridad se halla bajo condiciones que se elaboran para prestar el servicio. Y finalmente la Empatía es considerada como una competencia del colaborador para ofertar el servicio al ciudadano proyectándola mediante la cortesía con los usuarios brindando información de manera segura y oportuna (Duque, 2005).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Es una básica porque por poseer como fin la obtención y recopilación de la información donde se ira construyendo una base de conocimientos que ira agregando conocimientos a la que ya existe referentes a las variables, puesto que posibilite dar respuesta a las preguntas del estudio. Hernández y Mendoza (2018).

Enfoque

Es cuantitativo ya que corroboran los resultados de los datos estadísticos con las teorías de las variables Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicios públicos, por tal razón. (Hernández et., Al 2014) refieren que este enfoque se usara para obtener la información con el fin de realizar la comprobación de la hipótesis, del mismo modo el uso de la numeración estadísticas permitirá fijar los aspectos comportamentales con la finalidad de realizar la comprobación de las teorías. Quiere decir que medirá cómo se comportan las variables y la corroboración teórica a partir de una base de datos.

Nivel

Es descriptivo, puesto que describirá la relación de ambas variables entre La Gestión del talento humano y la Calidad de servicios públicos municipales donde (Hernández et.,Al 2014) indican que es de tipo descriptivo ya que busca explicar los caracteres y propiedades en las variables a estudiar.

Diseño

Es correlacional porque se conocerá la relación que haya entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos. (Hernández et.,Al 2014) corroboran que estos estudios se desarrollan a fin de visualizar el nivel de asociación que exista entre ambas variables desde una determinada muestra donde se hará la medición de las variables de estudio con la finalidad de ofrecer solución práctica al problema. Y por último es de corte transversal los datos serán recolectados por única vez en el presente año.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del talento humano

Definición Conceptual

Es la sumatoria de las prácticas y políticas que tienen por fin direccionar la entidad, así mismo se propicia el mejoramiento constante de los trabajadores desde la selección hasta la su el desempeño laboral, la cual es nominada también como la función administrativa, dedicada al reclutar, adiestrar, calificar y remunerar al personal por el desempeño de sus funciones (Chiavenato 2020)

Definición Operacional

Para la medición de la variable se usara el cuestionario adaptado por Salazar (2020) este instrumento está definido operacionalmente en función a 20 y asociados en 3 dimensiones a) selección del personal, referido al reclutamiento y selección de las personas que prestaran sus servicios en la entidad que consta de 8 ítems b) capacitación del personal, referido al fortalecimiento de capacidades y habilidades de los trabajadores de la institución que consta de 6 ítems y c) evaluación del personal, respecta a la medición y monitoreo en cuanto al cumplimiento de sus funciones y logro de metas compuesta por 6 ítems.

Variable 2: Calidad de servicios públicos

Definición Conceptual

Es el agrupamiento de capacidades con que cuentan las entidades para la generación del valor de intercambio en el usuario mediante los servicios que prestan en cuanto a los elementos tangibles, fiables, con capacidad de respuesta, brindando seguridad y un trato empático al usuario. Parasuraman et al. (1988).

Definición Operacional

Para la medición de la variable se usara el cuestionario proveniente del Modelo Servqual y adaptado por Salazar (2020) este instrumento está definido operacionalmente en función a 20 y asociados en 5 dimensiones a) elementos tangibles, referidos a la infraestructura, instalaciones y aspecto del personal que consta de 5 ítems b) confiabilidad, referido al tiempo de espera y confianza que consta de 4 ítems y c) empatía, respecta a la cortesía, interés de las inquietudes consta de 3 ítems d) seguridad se refiere a la seguridad documentaria y amabilidad hacia el usuario consta de 5 ítems y e) capacidad de respuesta que está referida al cumplimiento de horarios y responsabilidad del trabajador cuenta con 3 ítems.

3.3. Población, Muestra y muestreo

Población

Es un grupo de personas o cosas que poseen características o circunstancias iguales que se encuentren en una determinada situación vinculados por diversas razones (Hernández et al., 2018)

Población 1

Está constituida por La población será comprendida por el total de 45 servidores públicos del municipio, considerando los siguientes

Criterios de inclusión

Servidores públicos de una municipalidad distrital de Quispicanchi a tiempo completo y que tenga más de 1 año trabajando.

Criterios de exclusión

No serán considerados trabajadores de otros gobiernos locales, ni practicantes con menos a 1 año trabajando ni aquellos que trabajen a tiempo parcial.

Población 2

Constituida por la población será comprendida entre el rango de edad de 20 a 50 años del lugar de estudio que tiene una población de 3097 ciudadanos (ver anexo 3).

Criterios de inclusión

Ciudadanos del distrito dentro del rango de edad de 20 a 50 años

Criterios de exclusión

No serán considerados los ciudadanos mayores de 50 ni menores a 20 años.

Muestra

Se considera a la conglomeración de elementos e individuos elegidos de una población de los cuales se obtendrá los datos (Hernández et al., 2018) siendo la muestra determinada por lo siguiente:

Muestra 1

Se realizó a través de un muestreo no probabilístico censal puesto que se contara con el total de los servidores siendo una cantidad de 45 trabajadores

Muestra 2

Se realizó a través del muestreo no probabilístico aleatorio simple, aplicando la formula, con un 95% de confiabilidad y un margen de error del 5% obteniendo una cantidad de 45 pobladores entre 20 y 50 años, que serán la muestra de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

De acuerdo a (Hernández et al., 2014) una técnica es la forma mediante la cual se recopila la información haciendo uso de la Encuesta, esta técnica servirá para recopilar información haciendo uso sistemático de preguntas a las personas que conforman dicha muestra con la finalidad de obtener la información requerida, además de la revisión bibliografía y Análisis de la estadística.

Instrumentos

Como lo indican (Hernández et al., 2014) un instrumento es aquel medio material a usar para la recopilación y almacenamiento de datos. Se utilizara el Cuestionario, el cual será redactado a raíz de un grupo de preguntas alineadas a dar respuesta a las variables, y por ende se deberán redactar de manera fácil y breve.

Validez

Se considera al grado de medición para medir una variable a través de un instrumento, (Hernández et al., 2014). Para la medición de las variables gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos se usaran dos instrumentos que poseen validez si el contenido posee relevancia, pertinencia y claridad para obtener la información que se necesita, para este estudio se efectuó la validez con el juicio de 3 expertos con amplio dominio en el tema y la metodología de investigación así mismo como en la gestión pública. El Dr. Hugo Enríquez Romero Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortiz y Edgar Enríquez Romero. Anexo

Confiabilidad

Para la medición de las variables gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos El instrumento para ser confiable debe ser consiste, ya que, a la medición en varias oportunidades, los resultados deber ser semejantes o similares. Pues la confiabilidad es fiable a través de tres parámetros equivalencia, estabilidad y homogeneidad. (Heale y Twycross 2015 pág. 66-67). Para este caso la confiabilidad se realizó mediante el Alfa de Cronbach con un valor de 0.937 para la variable gestión del talento humano y 0,928 para calidad de los servicios públicos que se obtuvieron de la prueba piloto.

3.5. Procedimientos

Durante el proceso de la información que se recolecto a través del cuestionario estuvo guiado por un grupo de paso que se considera para el análisis. El primer paso es elaborar el instrumento el cual debe estar enfocado a la medición de las variables de acuerdo a la formulación de los ítems. Segundo paso es la validación de los instrumentos a través del juicio de expertos. El tercer paso es la solicitud del permiso al municipio distrital para la aplicación de los cuestionarios, en la que una vez que se aprueba la autorización se recolectara la información y posterior a ellos los datos serán procesados y analizados a través de herramientas estadísticas. Finalmente se recolectara la información el cual será presentado en el capítulo de resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Respecto a la obtención de información, se realizará el análisis de datos a través del paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 25. Con respecto (Hernández et al., 2014) expresan que para dicho análisis es necesario el uso de una matriz donde se efectuaran acciones programáticas por lo que será necesario un sistema de cómputo.

3.7. Aspectos éticos

Se obtendrá el consentimiento informado para la aplicación del instrumento con la aprobación de cada uno de los participantes a los que se informara sobre el propósito y alcance del estudio respetando su aporte.

Y en cuanto a la confidencialidad se protegerán los datos obtenido de los participantes en el estudio, respetando la privacidad de los datos que realizo el participante.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

En el análisis y descripción de las variables previamente se realizó la aplicación de la encuesta al personal que labora en una municipalidad distrital de Quispicanchi, donde se obtuvieron los resultados siguientes:

Tabla 1

Frecuencias de la Gestión del talento humano

	Gestión del talento humano		Selección del personal		Capacitación del personal		Evaluación del personal	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Mala	14	31.1	15	33.3	23	51.1	24	53.3
Regular	19	42.2	19	42.2	22	48.9	12	26.7
Buena	12	26.7	11	24.4			9	20
Total	45	100	45	100	45	100	45	100

Al analizar la tabla 1 se evidencia que el 42.2% califican como regular, seguido del 31.1% indican que es mala y el 26.7% manifiesta que hay buena gestión. En cuanto a la selección del personal el 42% manifiesta que es regular, el 33% que es mala y el 24% es buena. En cuanto a la capacitación del personal el 51.1% indica que es mala, el 48.9% que es regular y ninguno califica como buena. En cuanto a la evaluación del personal se observa que el 53.3% manifiesta que es mala el 26.7% que es regular y el 20% que es buena.

Tabla 2*Dimensión selección del personal*

Selección del personal	<i>fr</i>	%
Mala	15	33.3
Regular	19	42.2
Buena	11	24.4
Total	45	100

Al analizar la tabla 2, se muestra que el 42.2% de los servidores municipales califican como regular la selección del personal, por lo que se determina que el municipio no realiza un buen proceso de selección reflejando que no se cuenta con el personal ideal para el puesto

Tabla 3*Dimensión capacitación del personal*

Capacitación del personal	<i>fr</i>	%
Mala	23	51.1
Regular	22	48.9
Buena		
Total	45	100

Al analizar la tabla 3, se muestra que el 51.1% de los trabajadores del municipio califican como mala la capacitación del personal, por lo que se determina que el municipio no realiza una adecuada capacitación y que ellos dispongan de los correctos conocimientos en cuanto a la atención al poblador, afectando a su desempeño laboral provocando que se note deficiencia en su trabajo.

Tabla 4*Dimensión evaluación del personal*

Evaluación del personal	<i>fr</i>	%
Mala	24	53.3
Regular	12	26.7
Buena	9	20
Total	45	100

Al analizar la tabla 4, se muestra que el 53.3% de los colaboradores de la municipalidad califican como mala la evaluación del personal, lo que demuestra que el municipio no realiza una correcta evaluación y mostrando que no son evaluados constantemente, impidiendo que el municipio no cuente con conocimiento acerca de la problemática presentada por su personal ni evidenciar su desempeño en el trabajo.

Tabla 5*Frecuencias de la Calidad de los servicios públicos*

	Calidad de los servicios públicos		Elementos tangibles		Confiabilidad		Empatía		Seguridad		Capacidad de respuesta	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Mala	16	35.6	21	46.7	25	55.6	36	80	29	64.4	30	66.7
Regular	17	37.8	17	37.7	9	20	6	13.3	6	13.3	5	11.1
Buena	12	26.7	7	15.6	11	24.4	3	6.7	10	22.2	10	22.2
Total	45	100	45	100	45	100	45	100	45	100	45	100

En la tabla 5 se observa que el 37.8% de los pobladores usuarios de una municipalidad distrital de la Provincia de Quispicanchi asevera que la calidad de los servicios públicos es regular, el 35.6% indica que la calidad es mala y el 26% considera que es buena la calidad de atención. En cuanto a la dimensión de elementos tangibles el 46.7% considera que la calidad es mala, el 37.7% indica que es regular y solo el 15% manifiesta que es buena. En cuanto a la dimensión confiabilidad el 55.6% considera que la calidad es mala, el 24.4% indica que la calidad es buena y el 20% manifiesta que hay regular calidad en cuanto a la confiabilidad. En cuanto a la dimensión empatía el 80% indica que la calidad es mala, el 13.3% es de calidad regular y solo el 6.7% es de calidad buena. En cuanto a la seguridad el 64.4% de los ciudadanos indica que la calidad de la seguridad es mala, el 22.2% indica que es buena y solo un 13.3% indica que es de regular calidad. Y en cuanto a la capacidad de respuesta se observa que el 66.7% manifiesta que la capacidad es mala, el 22.2% indica que es buena y el 11.1% que es regular la capacidad de respuesta hacia los ciudadanos.

Tabla 6*Dimensión elementos tangibles*

Elementos tangibles	<i>fr</i>	%
Mala	21	46.7
Regular	17	37.7
Buena	7	15.6
Total	45	100

Al analizar la tabla 6, se muestra que el 46.7% de los usuarios de la municipalidad califican como mala en cuanto a los elementos tangibles, demostrando que los colaboradores no poseen adecuadas herramientas ni una adecuada presentación para prestar servicios públicos de calidad a la población.

Tabla 7*Dimensión confiabilidad*

Confiabilidad	<i>fr</i>	%
Mala	25	55.6
Regular	9	20
Buena	11	24.4
Total	45	100

Al analizar la tabla 7, se observa que el 55.6% de los ciudadanos que requieren de los servicios en la municipalidad califican como mala en cuanto a la confiabilidad, manifestando que los trabajadores no les brindan confianza en sus trámites, la actitud en la atención no es la aceptable y aún más por el tiempo de espera que es bastante prolongado.

Tabla 8*Dimensión de empatía*

Empatía	<i>fr</i>	%
Mala	36	80
Regular	6	13.3
Buena	3	6.7
Total	45	100

Al analizar la tabla 8, se observa que el 80% de los pobladores que solicitan los servicios en el gobierno local califican como mala en cuanto a la empatía, indicando

que los servidores públicos no les brindan servicios personalizados, no son cortés en su atención y menos les prestan interés para la atención a sus dudas.

Tabla 9

Dimensión de seguridad

Seguridad	<i>fr</i>	%
Mala	29	64.4
Regular	6	13.3
Buena	10	22.2
Total	45	100

Al analizar la tabla 9, se observa que el 64.4% de los pobladores usuarios del municipio distrital califican como mala en cuanto a la seguridad, manifestando que los trabajadores no tratan con amabilidad, no les ofrecen seguridad en sus procesos, n existe responsabilidad en los tramites y respuestas que requiere el usuario.

Tabla 10

Dimensión de capacidad de respuesta

Seguridad	<i>fr</i>	%
Mala	30	66.7
Regular	5	11.1
Buena	10	22.2
Total	45	100

Al analizar la tabla 10, se observa que el 66.7% de los ciudadanos usuarios del municipio distrital califican como mala en cuanto a la capacidad de respuesta, manifestando que los tramites son engorrosos, reducidos horarios de atención y los trabajadores no ofrecen una buena atención en el menor tiempo posible.

4.2. Contrastación de hipótesis

En vista de haber obtenido los resultados a través de la aplicación de los cuestionarios con una escala ordinal, se acoge a emplear la prueba no paramétrica para la demostración de la hipótesis general y las específicas, empleándose la prueba Rho de Spearman y el reporte del software Spss versión 26.

4.2.1. Hipótesis general

De los hallazgos presentados en la tabla 3, se observa que existe una significativa correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos puesto que se halló un nivel de significancia de $p\text{-valor } 0.005 < 0.05$, datos que hace que se acepte la hipótesis alterna y negándose la hipótesis nula, lo que es evidenciado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,785 señalando que si es buena la calidad de los servicios públicos que ofrecen los colaboradores del municipio, los usuarios tendrán una percepción buena en lo que respecta al talento humano.

Tabla 11

Correlación entre la Gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos

		Gestión del talento humano	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 45
	Calidad de los servicios públicos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,784* ,005 45
			,784*
			,005

4.2.2. Hipótesis específica 1

En la tabla 12 se observa que el valor p-valor $0.011 < 0.05$, se niega la hipótesis nula y se considera la hipótesis alterna, indicando la existencia de una significativa relación de la selección del personal y la calidad de los servicios públicos. Lo que viene a ser una relación directa ($r=0.695$), por lo que mientras haya una mejor selección del personal habrá mejor calidad en los servicios públicos brindados a la población.

Tabla 12

Correlación entre la Selección del personal y calidad de los servicios públicos

			Selección del personal	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Selección del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	45	45

4.2.3. Hipótesis específica 2

En la tabla 13 se asevera que el valor p-valor $0.009 < 0.05$, se niega la hipótesis nula y se considera la hipótesis alterna, indicando la existencia de una relación significativa de la capacitación del personal y la calidad de los servicios públicos. Siendo una relación directa ($r=0.708$), por lo que mientras haya una mejor capacitación del personal habrá mejor calidad en los servicios públicos brindados a la población.

Tabla 13

Correlación entre la capacitación del personal y calidad de los servicios públicos

			Capacitación del personal	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	45	45

4.2.4. Hipótesis específica 3

De la tabla 14 se observa que en la prueba realizada el valor p-valor $0.014 < 0.05$, se niega la hipótesis nula y se considera la hipótesis alterna, indicando la existencia de una relación significativa de la evaluación del personal y la calidad de los servicios públicos. Siendo de una relación directa ($r=0.813$), lo que indica que mientras haya una mejor evaluación del personal habrá mejor calidad en los servicios públicos prestados a la población.

Tabla 14

Correlación entre la Evaluación del personal y calidad de los servicios públicos

			Capacitación del personal	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	45	45

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los hallazgos se procedió a realizar el contraste entre los resultados obtenidos con los instrumentos y los hallazgos que tuvieron otros autores en estudios previos de investigación similares a las variables del presente estudio.

Es preciso poner en mención que para desarrollar y analizar estadísticamente las variables de estudio en el que se estableció la confiabilidad de la información que se obtuvo, mostrándose a través del Alfa de Cronbach la consistencia interna de los datos, fueron una puntuación de 0.937 para la variable gestión del talento humano y 0,928 para calidad de los servicios (ver gráfico N° 5) lo que demuestra una confiabilidad aceptable.

De estos hallazgos se estableció y se aprueba la hipótesis del investigador, en la que se determina que existe significativa relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Quispicanchi, así también se obtuvo que el nivel de significancia es equivalente a 0,005, que es menor a $p < 0,005$, evidenciándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,784, señalando que si se ofertan servicios públicos de calidad por parte de los trabajadores de la institución, se tendrá buena apreciación de los usuarios en lo que respecta a la gestión del talento humano, hallándose similitud con la investigación realizada por Zohreh y Nour (2017) puesto que los mencionados obteniendo hallazgos donde la gestión del talento humano posee influencia positiva en la retentiva de los trabajadores apoyándolos en el fortalecimiento de capacidades, actúen responsablemente y brinden a la población un servicio de calidad.

Salazar (2020), también obtuvo similares resultados que la gestión del talento humano se calificó como regular y en cuanto a la calidad del servicio de regular a mala por opinión de los ciudadanos además que ambas variables poseen una relación significativa determinado por un nivel de significancia que equivale a $p=0.00$ que es menor a $<0,005$ lo que ha demostrado que la gestión del talento humano se orienta a mejorar la calidad en los servicios públicos prestados a la población. , del mismo modo se hallaron resultados parecidos en el estudio de López (2018), indicó que las variables gestión del talento humanos y calidad de los servicios han presentado un nivel alto de correlación con una puntuación de $r=0.967$.

Por otro lado Herrera (2017) obtuvo similares hallazgos en cuanto a la capacitación del personal indicando que el 80% no tienen compromiso con el proceso de sus funciones el 76% no se alinea a los objetivos de la institución, también se evidencio que la institución municipal no hace capacitación a sus trabajadores ocasionado que sus conocimientos y habilidades tengan un bajo nivel, y estos sean innecesarios e inoportunos en el desarrollo de las funciones, habiendo retraso en la productividad lo que afecta de manera directa al servicio brindado a los usuarios del municipio.

Asimismo Sibusiso (2017) en su estudio obtuvo que la gestión del talento humano influye enormemente en la retentiva de los trabajadores, precisando que si se plantea programas alineados a potenciar la capacitación del personal y se influye en su motivación seguirán perteneciendo a su entidad municipal.

En cuanto a las pruebas de las hipótesis específicas del estudio, se evidencio la relación entre el proceso de selección del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, como se mostró en la tabla 8 donde se establece que el nivel de significancia equivale a 0.011 que viene a ser menor a 0.05, evidenciándose por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.695, de otro lado en la tabla 9, se determinó que existe significativa relación de la capacitación del personal y la calidad de los servicios públicos con un nivel de significancia de 0.009, deduciendo que si se capacita al personal este va a responder de manera significativa por ende brindara un servicio de calidad a los usuarios, hallándose el coeficiente de Rho Spearman de 0.708 mientras que en la tabla 10, se presentó una significativa relación de la evaluación del personal y la calidad de servicio, con un nivel significativo de 0.014, evidenciándose por el coeficiente Rho de Spearman de 0.813; donde se determinó que al evaluar al personal se identifica las deficiencias lo que permitirá que se pueda plantear estrategias para la disminución de los problemas identificados, apoyando a que los servicios que ofrece el municipio se ajusten a los requerimientos de los usuarios y que estos queden satisfechos.

Chiavenato (2017) indica que la gestión del talento humano es de mayor importancia para que la organización se desarrolle y asciende de forma constante, que permita a los trabajadores el aumento de la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus actividades guardando línea al cumplimiento de los objetivos,

respecto al presente estudio se tuvo que de los 45 encuestados el 42.2% califica como regular la gestión del talento humano, el 31.1% como mala y el 26.7% como buena, de lo que se indica que la gestión del talento humano que realiza la entidad no es la adecuada por tanto requiere de planes y estrategias de acción para su mejora.

En cuanto a las dimensiones de la gestión del talento humano se tuvo como resultados que el 42% califica como regular en la selección del personal, el 51% califica como mala la capacitación del personal y el 53.3% considera que la evaluación del personal que realiza la entidad es mala. Estos resultados determinan que el personal del municipio no cubre el perfil para el desarrollo de sus funciones y que es deficiente el plan de acción de los recursos humanos. Similares resultados presento Dzansi (2016) en su artículo científico determino, obtuvo que existe una positiva correlación entre practicas observadas de la Gestión del Talento Humano y la motivación de los servidores de las entidades municipales con un puntaje significativo de 0.05 y 0.01, apuntando que si se establece acciones justas de Gestión del Talento Humano se promueven la el compromiso y la motivación del trabajador reflejando buen desempeño y ofreciendo servicios de calidad a los pobladores.

En referencia a los resultados de la variable de calidad de los servicios públicos se obtiene de la encuesta que tuvo como base al instrumento de Servqual, aplicado a 45 usuarios del municipio distrital al cual se intervino, donde el 37.8% califica como regular en cuanto a la atención que recibieron, el 35.6% como mala y el 26.7% como buena, resultados que establecieron que la calidad de servicio que ofrecen los servidores del municipio no alcanza cubrir las expectativas de los servicios que requieren los ciudadanos, causando que los usuarios no queden satisfechos, hallándose acorde al estudio de Safari (2016) en su estudio científico obtuvo como resultados que con la aplicación de un modelo de gestión se apoya a que el emprendimiento del colaborador sea fortalecido, lo que determina un impacto positivo y significativo y en la gestión del emprendimiento organizacional, donde se refleja el compromiso del servidor para ofrecer calidad en su servicio.

Herrera (2017) obtuvo similares hallazgos en cuanto a la capacitación del personal indicando que el 80% no tienen compromiso con el proceso de sus funciones el 76% no se alinea a los objetivos de la institución, también se evidencio

que la institución municipal no hace capacitación a sus trabajadores ocasionado que sus conocimientos y habilidades tengan un bajo nivel, y estos sean innecesarios e inoportunos en el desarrollo de las funciones, habiendo retraso en la productividad lo que afecta de manera directa al servicio brindado a los usuarios del municipio.

Corrado (2016) en su estudio científico estableció que hay ineficiencia en los servicios brindados a los ciudadanos el que fue simbolizado por el 79% todos ellos arrastrados con el corto rendimiento del usuario y la mínima capacitación a los trabajadores para ofertar servicios de calidad, entonces la investigación planea un análisis para la identificación de la puntuación de la eficiencia de los servidores durante la atención al usuario, así mismo se debe invertir en ofrecer conocimiento intelectuales y estratégicos a los servidores de las municipalidades.

En la tabla 6, se observa respecto a los resultados de las dimensiones que se obtuvieron de la dimensión de elementos tangibles, el 46.7% de los 45 usuarios que se encuestaron califica como mala, indicando que la infraestructura del municipio no es adecuada, en cuanto a la confiabilidad el 55.6% no confían en los procedimientos de la institución, determinando que la orientación y comunicación que se les brinda al usuario no es la adecuada, respecto a la empatía se obtuvo que el 80% de los usuarios considera que el personal no es cortés ni muestra interés en la atención de sus inquietudes a los requerimientos que solicitan; en la dimensión seguridad se tuvo que el 64% de los usuarios no se sienten seguros con la información que ofrecen los servidores municipales y no muestran amabilidad al momento de brindar atención, en lo que respecta capacidad de respuesta el 66.7% resalto que los procedimientos son dificultosos en el municipio ocasionando que no se brinde atención en el horario que establece la entidad.

De los resultados que han obtenido se puede determinar que el municipio del distrito en la provincia de Quispicanchi no presenta una eficiente gestión del talento humano, llevando a que la calidad que ofrece no sea satisfactoria para los usuarios, es preciso mencionar también que la institución no lleva una adecuada selección del personal, conllevando a no contar con los servidores idóneos para los cargos con los que cuentan, se halló también que no se realiza capacitaciones de manera constante para fortalecer sus conocimientos del personal del municipio, no hay motivación en cuanto al compromiso con las actividades que desarrolla la

institución, no se realiza evaluación ni monitoreo al personal en el desarrollo de sus actividades hallazgo que lleva a que no se realice seguimiento y control al alcance de las metas y objetivos institucionales, aspectos que se reflejan en el servicio que se brinda a la población, el cual no es adecuado puesto que los usuarios del municipio demuestran insatisfacción ante la atención que brindan los servidores públicos.

Asimismo se debe mencionar también que para obtener los hallazgos se presentaron limitaciones en cuanto al tiempo, así como para la aplicación de los instrumentos se tuvo un corto tiempo, en cuanto al espacio las encuestas se realizaron vía correo electrónico debido a las circunstancias que se atraviesan a nivel mundial y a nivel nacional causados por el Covid 19, por encima de ellos se realizó el presente estudio y se acepta la hipótesis de la investigación de que la gestión del talento humano se relacione significativamente con la calidad de los servicios públicos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** En la presente tesis se determinó que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, provincia de Quispicanchi. Con una significancia que equivale a $p=0.005$ que es menor a $P<0.05$ y con un Rho de Spearman de 0,784, lo que demuestra que la buena gestión del talento humano se orienta a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos.
- Segunda.** En esta tesis se determinó la relación entre la selección del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, provincia de Quispicanchi. Obteniendo como resultado la significancia equivalente a $p=0.012$ lo que es menor a $p<0.011$ con un Rho de Spearman de 0.695; indicando una significativa relación, interpretando de que mejorando el proceso de selección del personal se contara con personas de perfil idóneo para el puesto, buscando la mejora en los servicios al usuario.
- Tercera.** En esta tesis se determinó la relación entre la evaluación del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, provincia de Quispicanchi. Obteniendo una significativa equivalencia a $p=0.009$ siendo menos a $p<0.05$ y con un Rho de Spearman de 0.708, indicando la existe de una significativa relación, queriendo decir que si la institución cuenta con un personal capacitado llevara a que este trabajador brinde un servicio de calidad a la ciudadanía.
- Cuarta.** En esta tesis se determinó la relación entre la evaluación del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, provincia de Quispicanchi. Obteniendo una significancia que equivale a $p=0.009$ siendo menos de $p<0.05$ con un Rho de Spearman de 0.813; demostrando que existe una relación significativa, lo que indica que en la evaluación al personal se puede identificar las dificultades que el trabajador presente y así plantear estrategias de mejora en la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los usuarios de una municipalidad distrital de la provincia de Quispicanchi.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Al área de recursos humanos de la municipalidad del distrito se le recomienda efectuar acciones en cuanto a la inducción del personal, de tal manera que al momento de realizar la selección del personal se cumpla con el perfil que soliciten en el puesto.
- Segunda.** A la Gerencia Municipal se recomienda realizar gestiones para la capacitación relacionadas a la calidad de servicios dirigidos a los colaboradores de la municipalidad con la finalidad de brindar una adecuada atención a los usuarios cubriendo sus expectativas y promoviendo la participación en la gestión de la municipalidad.
- Tercera.** Al área de recursos humanos se le recomienda evaluar periódicamente a todos los trabajadores de la municipalidad con la finalidad de identificar deficiencias en cuanto al desarrollo de sus funciones y a través de ello tomar medidas alineadas al cumplimiento de los objetivos de la entidad y a brindar servicios de calidad.
- Cuarta.** Al área de planificación y presupuesto de la municipalidad distrital, priorizar dentro del Plan de Desarrollo Concertado acciones que se enfoquen a la satisfacción de los servicios brindados a la población puesto que cada gestión pretende cubrir las brechas en cuanto a las necesidades de la ciudadanía.
- Quinta.** A los trabajadores de la municipalidad a participar de las capacitaciones que realice la institución, principalmente en la atención al usuario, con el compromiso de ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos que acuden al municipio, atención a sus requerimiento con empatía, respeto, paciencia y seguridad satisfaciendo sus expectativas en el servicio.

Referencias

- Aniorte, N. (2013). *Servicios de Calidad*. Recuperado el 28 de julio de 2016, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Atausunchi, J. (2018) *La gestión de los recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Convención – Cusco – 2018* [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33448/atausinchi_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. *Revista Dominio de las Ciencias* <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627>
- Condori, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21508>
- Corrado, S. (enero, 2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*, 51, 52-63. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264275115300202?via%3Dihub>
- Cueva, E. (2020) *Gestión de los recursos humanos y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, 2020* Trujillo de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30239/Cachique%20PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cachique, A. (2018). *Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30239/Cachique%20PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de https://www.imosver.com/es/libro/administracion-de-recursos-humanos_MAR0008512
- Dzansi, L., Chipunza, C., & Dzansi, D. (abril, 2016). *Impact of municipal employees' perceptions of fairness in human resources management practices on motivation: Evidence from a South African Province*. *Problems and Perspectives in Management*, 14(1), 138-149.
https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/7511/PPM_2016_01cont_Dzansi.pdf
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición* P.342
file:///C:/Users/USER55/Downloads/Revision_del_concepto_de_calidad_el_servicio_y_su.pdf
- Elgueta y Figueroa (2012) *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la escala SERVQUAL*
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>
- Galvis, L., y Cárdenas, N. (2017). *Gestión del talento humano en el sector público en Colombia*. *Apuntes De Administración*, 1(1), 20-28.
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989/936>
- Galeano, C. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco-Escuela de posgrado. Recuperado el 12 de enero de 2020, de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1959/GALEA_NO%20OCALIO%2c%20Constantino%20Vidal.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw-Hill.
http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RU-DICSv9n18p92_95.pdf
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Madrid: Área de innovación y desarrollo S.L. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <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>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (12 de 09 de 2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (M. G. S.A., Ed.) Mexico, Mexico: McGraw Hill
<https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Gobena, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social* <https://juniperpublishers.com/asm/pdf/ASM.MS.ID.555629.pdf>
- Herrera, G., Martínez, Y., & Zaldívar, J. (2017). *Plan de gestión del talento humano como herramienta administrativa para la optimización del desempeño laboral y el desarrollo organizacional en la pequeña empresa industrial en el Municipio de Soyapango*. El Salvador: Publicaciones de la Universidad de El Salvador. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/14935>
- Jacobson, W., & Sowa, J. (2017). *Municipal Human Resource Management: Challenges and Innovative Practices in Turbulent Times*. *State & Local Government Review*, 48(2), 121-131. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <https://www.jstor.org/stable/44651988>
- Jericó, P. (2017). *La gestión del talento: construyendo compromiso*. Mexico: Prentice Hall.
https://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la_nueva_gestion_del_talento.pdf

- Kalinina, O., & Valebnikova, O. (2018). *La gestión del capital humano como tecnologías de innovación para la organización municipal*. Springer International Publishing AG. Recuperado el 13 de marzo de 2020, de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-70987-1_139
- López, A. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado 2018*. Balance's. Tingo María (Perú) - Universidad Nacional Agraria de la Selva, 6(7), 12-17. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145>
- Mambo, M. (2017). *Effective Talent Management Strategies for Organizational Success*. Grand Valley State University, USA: IGI Global. Recuperado el abril de 16 de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9064f792-91ae-44dd-baf0-86693413dbc5%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=1461718&db=edsebk>
- Masa'deh, R. (2018). *Revisión de la literatura sobre el efecto del manejo del talento en la efectividad organizacional*. Revista de Ciencias Sociales (COES y RJ-JSS), 7(2), 139-156. [doi:https://doi.org/10.25255/jss.2018.7.2.139.156](https://doi.org/10.25255/jss.2018.7.2.139.156)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2004). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of retailing*, 64(1), 187-799. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>

Robbins Stephen P. y Coulter Mary, *Administración*, Sexta Edición 2000, Prentice Hall.

https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

Salazar, J. (2020) “*Gestión del talento humano y la calidad e servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban – Tarapoto*” Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 12 de enero de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30239/Cachique%20PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Safari, S., & Mollaei, H. (2016). “*Investing the talent management relation with organizational performance*” (case study: Municipality of Gilan). *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, 446-464. <https://pdfs.semanticscholar.org/47e9/3bda1fbd838a064afe4358e5f680e66372c0.pdf> Sibusiso (2017)

Trujillo, R., Ailvera, Astelio, Giraldo, L., & Palma, H. (2018). *Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla*. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 23(82), 129-143 <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=744cdc2b51274cc6ab7ac0f527b7af9a%40pdcssmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=132310873&db=fua>

Wayne, R. (2010) *Administración de recursos humanos* décimo primera edición Prentice Hall.

[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/\[PD\]%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/[PD]%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf)

Zohreh, K., & Nour, Y. (2017). *Investigating the Impact of Talent Management on the Retention of Human Resources: A Study in Zahedan Municipality*. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 138-142. <https://pdfs.semanticscholar.org/0c7f/ad9de80c7f6749ca9fb866d2b63eea888722.pdf>

Anexo 1

Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz operacional de la variable Gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Dimensión 1: selección del personal	Competencias Perfil Experiencia	1,2,3,4,5,6,7	Escala: ordinal Nivel: politómica Totalmente en desacuerdo = 1	Gestión del talento humano: Mala Regular
Dimensión 2: capacitación del personal	Personal Profesional Social	8,9,10,11,12, 13,14,	En desacuerdo = 2 Indiferente = 3	Para cada una de las dimensiones:
Dimensión 3: evaluación del personal	Supervisión Monitoreo Acompañamiento	15,16,17,18, 19,20	De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 1	Mala Regular Buena

Tabla 2

Matriz operacional de la variable calidad de servicios públicos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Dimensión 1: elementos tangibles	Instalaciones físicas Ambientes limpios Presentación limpia Disponibilidad Visibilidad de anuncios	1,2,3,4,5	Escala: ordinal Nivel: politómica Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2	Calidad de servicios públicos: Mala Regular Buena
Dimensión 2: confiabilidad	Tiempo de espera Confianza Orientación	6,7,8,9	Indiferente = 3 De acuerdo = 4	Para cada una de las dimensiones:
Dimensión 3: Empatía	Requerimiento solicitado Cortesía Interés mostrado Atención a inquietudes	10,11,12	Totalmente de acuerdo = 1	Mala Regular Buena
Dimensión 3: Seguridad	Seguridad documentaria Amabilidad Responsabilidad Información clara y detallada Ubicación	13,14,15,16, 17		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Tramites y procesos Respuestas adecuadas Horarios	18,19,20		

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital – Quispicanchi 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES / INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	TÉCNICAS
<p>General ¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Quispicanchi año 2021?</p> <p>Específicos 1.- ¿Qué relación existe entre la selección de personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Quispicanchi año 2021? 2.- ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Quispicanchi año 2021?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, Quispicanchi - 2021</p> <p>Específicos 1.- Determinar la relación que existe entre la selección del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, Quispicanchi - 2021 2.- Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, Quispicanchi - 2021 3.- Determinar la relación que existe</p>	<p>General La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, Quispicanchi - 2021</p> <p>Específicos 1.- La selección del personal se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, Quispicanchi - 2021 2.- La capacitación del personal se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital,</p>	<p>Variable X GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <p>Variable Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>1) Selección del personal - Competencias - Perfil - Experiencia 2) Capacitación del personal - Personal - Profesional - Social 3) Evaluación del personal - Supervisión - Monitoreo - Acompañamiento</p> <p>1) Elementos tangibles - Instalaciones físicas - Ambientes limpios - Presentación limpia - Disponibilidad - Visibilidad de anuncios 2) Confiabilidad - Tiempo de espera - Confianza - Orientación 3) Empatía - Requerimiento solicitado - Cortesía</p>	<p>Diseño metodológico No experimental de corte transversal</p> <p>Tipo de investigación Básico</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva correlacional</p>	<p>Población Servidores municipales Y Usuarios</p> <p>Muestra 45 Servidores municipales 45 usuarios</p> <p>Tipo de muestra Probabilística</p>	<p>De muestreo - Estadística</p> <p>De recolección de datos - Encuesta</p> <p>De procesamiento de datos - Razones - Porcentajes - Estadígrafos - Dispersión - Tendencia central - SPPSS26</p>

<p>3.- ¿Qué relación existe entre la evaluación del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Quispicanchi año 2021?</p>	<p>entre la evaluación del personal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, Quispicanchi - 2021</p>	<p>Quispicanchi - 2021 3.- La evaluación del personal se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital, Quispicanchi - 2021</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Interés - Atención a inquietudes 4) Seguridad - Seguridad documentaria - Amabilidad - Responsabilidad - Información clara y detallada - Ubicación 5) Capacidad de respuesta - Tramites y procesos - Respuestas adecuadas - Horarios - Menor tiempo posible 			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Anexo 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	DIMENSIÓN 1: Selección de personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La selección del personal del gobierno local tienen las competencias que exige su puesto de trabajo.	X		X		X		
2	La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.	X		X		X		
3	En la selección del personal se prioriza las competencias y perfil del profesional que postula.	X		X		X		
4	En la selección del personal se evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.	X		X		X		
5	El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que tiene.	X		X		X		
6	La experiencia del postulante se valora técnicamente en los procesos de selección.	X		X		X		
7	La experiencia del servidor es determinante en la calidad del servicio público.	X		X		X		
8	La experiencia del profesional garantiza buen desempeño laboral en el proceso de selección.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Capacitación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En el Gobierno Local se desarrollan actividades de capacitación a los servidores en cuanto a identificación de sus habilidades personales.	X		X		X		
10	Las capacitaciones que se desarrollan en el gobierno local mejoran las aptitudes personales de los trabajadores.	X		X		X		
11	Las capacitaciones atienden el desarrollo profesional del servidor	X		X		X		
12	La capacitación profesional de los servidores mejora la calidad de atención.	X		X		X		
13	La capacitación del servidor a nivel social permite la mejor interrelación con los usuarios.	X		X		X		

14	La capacitación del servidor a nivel social mejora el clima laboral dentro de la institución.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3. Evaluación Personal	Si	No	Si	No	Si	No
15	Los procesos de supervisión contribuyen a la mejora de la calidad de servicio	X		X		X	
16	La supervisión permite la mejora del desempeño laboral	X		X		X	
17	Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en el gobierno local.	X		X		X	
18	El monitoreo permite la mejora en los niveles de motivación laboral	X		X		X	
19	Es frecuente el acompañamiento en el gobierno local	X		X		X	
20	El acompañamiento mejorar los niveles de productividad	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante

Dr. Edgar Enriquez Romero

DNI: 23937242

14 de mayo del 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	La selección del personal del gobierno local tienen las competencias que exige su puesto de trabajo.	X		X		X		
2	La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.	X		X		X		
3	La presentación de los servidores públicos es pulcra	X		X		X		
4	El gobierno local dispone de equipamiento y personal adecuado para brindar un servicio de calidad	X		X		X		
5	Es visible la presentación de información y afiches del gobierno local	X		X		X		
	Dimensión 2: confiabilidad							
6	El tiempo de espera en el gobierno local para ser atendido es adecuado	X		X		X		
7	Los servidores del gobierno local ofrecen confianza en los procesos durante su atención.	X		X		X		
8	El comportamiento del personal del gobierno local en la atención a consultas es el adecuado	X		X		X		
9	La orientación e información que ofrecen los servidores en el gobierno local es el adecuado.	X		X		X		
	Dimensión 3: Empatía							
11	El servicio personalizado que ofrecen los servidores es el adecuado	X		X		X		
12	Los servidores del gobierno local brindan el servicio con cortesía	X		X		X		
13	La atención de las inquietudes de los usuarios es adecuada	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad							
11	El gobierno local brinda seguridad en el proceso del trámite documentario.	X		X		X		

12	Los servidores del gobierno local brindan la atención con amabilidad	X		X		X	
13	El gobierno local muestra responsabilidad durante la atención a los trámites realizados	X		X		X	
14	La información brindada por los servidores es clara y detallada	X		X		X	
15	El gobierno local cuenta con ubicaciones seguras y señaléticas de seguridad	X		X		X	
	Dimensión 5: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No
11	Los procesos y tramites documentarios no son engorrosos	X		X		X	
12	Los servidores del gobierno local responden a sus dudas e inquietudes de manera adecuada.	X		X		X	
13	Considera que son adecuados los horarios de atención en el gobierno local.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

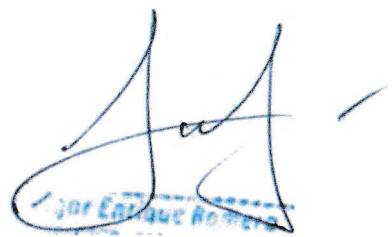
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante

Dr. Edgar Enriquez Romero

DNI: 23937242

14 de mayo del 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	DIMENSIÓN 1: Selección de personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La selección del personal del gobierno local tienen las competencias que exige su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
2	La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
3	En la selección del personal se prioriza las competencias y perfil del profesional que postula.	✓		✓		✓		
4	En la selección del personal se evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.	✓		✓		✓		
5	El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que tiene.	✓		✓		✓		
6	La experiencia del postulante se valora técnicamente en los procesos de selección.	✓		✓		✓		
7	La experiencia del servidor es determinante en la calidad del servicio público.	✓		✓		✓		
8	La experiencia del profesional garantiza buen desempeño laboral en el proceso de selección.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Capacitación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En el Gobierno Local se desarrollan actividades de capacitación a los servidores en cuanto a identificación de sus habilidades personales.	✓		✓		✓		
10	Las capacitaciones que se desarrollan en el gobierno local mejoran las aptitudes personales de los trabajadores.	✓		✓		✓		
11	Las capacitaciones atienden el desarrollo profesional del servidor	✓		✓		✓		
12	La capacitación profesional de los servidores mejora la calidad de atención.	✓		✓		✓		
13	La capacitación del servidor a nivel social permite la mejor interrelación con los usuarios.	✓		✓		✓		

14	La capacitación del servidor a nivel social mejora el clima laboral dentro de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3. Evaluación Personal		Si	No	Si	No	Si	No
15	Los procesos de supervisión contribuyen a la mejora de la calidad de servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	La supervisión permite la mejora del desempeño laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en el gobierno local.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	El monitoreo permite la mejora en los niveles de motivación laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Es frecuente el acompañamiento en el gobierno local	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	El acompañamiento mejorar los niveles de productividad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

r

Firma del Experto Informante
Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortiz
DNI: 23803533

14 de mayo del 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	La selección del personal del gobierno local tienen las competencias que exige su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
2	La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
3	La presentación de los servidores públicos es pulcra	✓		✓		✓		
4	El gobierno local dispone de equipamiento y personal adecuado para brindar un servicio de calidad	✓		✓		✓		
5	Es visible la presentación de información y afiches del gobierno local	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: confiabilidad							
6	El tiempo de espera en el gobierno local para ser atendido es adecuado	✓		✓		✓		
7	Los servidores del gobierno local ofrecen confianza en los procesos durante su atención.	✓		✓		✓		
8	El comportamiento del personal del gobierno local en la atención a consultas es el adecuado	✓		✓		✓		
9	La orientación e información que ofrecen los servidores en el gobierno local es el adecuado.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Empatía							
11	El servicio personalizado que ofrecen los servidores es el adecuado	✓		✓		✓		
12	Los servidores del gobierno local brindan el servicio con cortesía	✓		✓		✓		
13	La atención de las inquietudes de los usuarios es adecuada	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad							
11	El gobierno local brinda seguridad en el proceso del trámite documentario.	✓		✓		✓		

12	Los servidores del gobierno local brindan la atención con amabilidad	✓		✓		✓	
13	El gobierno local muestra responsabilidad durante la atención a los trámites realizados	✓		✓		✓	
14	La información brindada por los servidores es clara y detallada	✓		✓		✓	
15	El gobierno local cuenta con ubicaciones seguras y señaléticas de seguridad	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No
11	Los procesos y tramites documentarios no son engorrosos	✓		✓		✓	
12	Los servidores del gobierno local responden a sus dudas e inquietudes de manera adecuada.	✓		✓		✓	
13	Considera que son adecuados los horarios de atención en el gobierno local.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


Firma del Experto Informante
Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortiz
DNI: 23803533

14 de mayo del 2021.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	DIMENSIÓN 1: Selección de personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La selección del personal del gobierno local tienen las competencias que exige su puesto de trabajo.	/		/		/		
2	La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.	/		/		/		
3	En la selección del personal se prioriza las competencias y perfil del profesional que postula.	/		/		/		
4	En la selección del personal se evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.	/		/		/		
5	El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que tiene.	/		/		/		
6	La experiencia del postulante se valora técnicamente en los procesos de selección.	/		/		/		
7	La experiencia del servidor es determinante en la calidad del servicio público.	/		/		/		
8	La experiencia del profesional garantiza buen desempeño laboral en el proceso de selección.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2. Capacitación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En el Gobierno Local se desarrollan actividades de capacitación a los servidores en cuanto a identificación de sus habilidades personales.	/		/		/		
10	Las capacitaciones que se desarrollan en el gobierno local mejoran las aptitudes personales de los trabajadores.	/		/		/		
11	Las capacitaciones atienden el desarrollo profesional del servidor	/		/		/		
12	La capacitación profesional de los servidores mejora la calidad de atención.	/		/		/		
13	La capacitación del servidor a nivel social permite la mejor interrelación con los usuarios.	/		/		/		

14	La capacitación del servidor a nivel social mejora el clima laboral dentro de la institución.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 3. Evaluación Personal	Si	No	Si	No	Si	No
15	Los procesos de supervisión contribuyen a la mejora de la calidad de servicio	/		/		/	
16	La supervisión permite la mejora del desempeño laboral	/		/		/	
17	Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en el gobierno local.	/		/		/	
18	El monitoreo permite la mejora en los niveles de motivación laboral	/		/		/	
19	Es frecuente el acompañamiento en el gobierno local	/		/		/	
20	El acompañamiento mejorar los niveles de productividad	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Hugo Enríquez Romero

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Firma del Experto Informante
Dr. Hugo Enríquez Romero
DNI: 23863530

14 de mayo del 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	La selección del personal del gobierno local tienen las competencias que exige su puesto de trabajo.	/		/		/		
2	La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.	/		/		/		
3	La presentación de los servidores públicos es pulcra	/		/		/		
4	El gobierno local dispone de equipamiento y personal adecuado para brindar un servicio de calidad	/		/		/		
5	Es visible la presentación de información y afiches del gobierno local	/		/		/		
	Dimensión 2: confiabilidad							
6	El tiempo de espera en el gobierno local para ser atendido es adecuado	/		/		/		
7	Los servidores del gobierno local ofrecen confianza en los procesos durante su atención.	/		/		/		
8	El comportamiento del personal del gobierno local en la atención a consultas es el adecuado	/		/		/		
9	La orientación e información que ofrecen los servidores en el gobierno local es el adecuado.	/		/		/		
	Dimensión 3: Empatía							
11	El servicio personalizado que ofrecen los servidores es el adecuado	/		/		/		
12	Los servidores del gobierno local brindan el servicio con cortesía	/		/		/		
13	La atención de las inquietudes de los usuarios es adecuada	/		/		/		
	Dimensión 4: Seguridad							
11	El gobierno local brinda seguridad en el proceso del trámite documentario.	/		/		/		

12	Los servidores del gobierno local brindan la atención con amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	El gobierno local muestra responsabilidad durante la atención a los trámites realizados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	La información brindada por los servidores es clara y detallada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El gobierno local cuenta con ubicaciones seguras y señaléticas de seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dimensión 5: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No
11	Los procesos y tramites documentarios no son engorrosos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Los servidores del gobierno local responden a sus dudas e inquietudes de manera adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Considera que son adecuados los horarios de atención en el gobierno local.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Hugo Enríquez Romero

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante

Dr. Hugo Enríquez Romero

DNI: 23863530

14 de mayo del 2021.

Anexo 4

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

INTRODUCCIÓN

Estimado(a) SERVIDOR (A), el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la percepción de la GESTION DEL TALENTO HUMANO, A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con lo planteado. **SUPLICAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS**

FECHA: _____ EDAD: _____ SEXO: _____

INDICACIONES.

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

1 = Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Indiferente	4 = De acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------	---------------------------

Ítems		Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: selección de personal						
Competencias	1. La selección del personal del gobierno local tienen las competencias que exige su puesto de trabajo.					
	2. La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.					
Perfil	3. En la selección del personal se prioriza las competencias y perfil del profesional que postula.					
	4. En la selección del personal se evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.					
	5. El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que tiene.					
Experiencia	6. La experiencia del postulante se valora técnicamente en los procesos de selección.					
	7. La experiencia del servidor es determinante en la calidad del servicio público.					
	8. La experiencia del profesional garantiza buen desempeño laboral en el proceso de selección.					
Dimensión: Capacitación del personal						
Personal	9. En el Gobierno Local se desarrollan actividades de capacitación a los servidores en cuanto a identificación de sus habilidades personales.					
	10. Las capacitaciones que se desarrollan en el gobierno local mejoran las aptitudes personales de los trabajadores.					
Profesional	11. Las capacitaciones atienden el desarrollo profesional del servidor					
	12. La capacitación profesional de los servidores mejora la calidad de atención.					
Social	13. La capacitación del servidor a nivel social permite la mejor interrelación con los usuarios.					
	14. La capacitación del servidor a nivel social mejora el clima laboral dentro de la institución.					
Dimensión: Evaluación Personal						
Supervisión	15. Los procesos de supervisión contribuyen a la mejora de la calidad de servicio					
	16. La supervisión permite la mejora del desempeño laboral					
Monitoreo	17. Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en el gobierno local.					
	18. El monitoreo permite la mejora en los niveles de motivación laboral					
Acompañamiento	19. Es frecuente el acompañamiento en el gobierno local					
	20. El acompañamiento mejorar los niveles de productividad					

Gracias por su participación.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INTRODUCCIÓN

Estimado(a) USUARIO(A), el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la percepción de LOS SERVICIOS PÚBLICOS, A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con lo planteado. SUPPLICAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS.

FECHA: _____ EDAD: _____ SEXO: _____

INDICACIONES.

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

5 = Totalmente en desacuerdo	6 = En desacuerdo	7 = Indiferente	8 = De acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------	---------------------------

Ítems		Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos tangibles						
Instalaciones físicas	1. La selección del personal del gobierno local tienen las competencias que exige su puesto de trabajo.					
Ambientes limpios	2. La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.					
Presentación pulcra	3. La presentación de los servidores públicos es pulcra					
Disponibilidad	4. El gobierno local dispone de equipamiento y personal adecuado para brindar un servicio de calidad					
Visibilidad de anuncios	5. Es visible la presentación de información y afiches del gobierno local					
Dimensión: confiabilidad						
Tiempo de espera	6. El tiempo de espera en el gobierno local para ser atendido es adecuado					
Confianza	7. Los servidores del gobierno local ofrecen confianza en los procesos durante su atención.					
Comportamiento	8. El comportamiento del personal del gobierno local en la atención a consultas es el adecuado					
Orientación	9. La orientación e información que ofrecen los servidores en el gobierno local es el adecuado.					
Dimensión: Empatía						
Solicitud de requerimiento	10. El servicio personalizado que ofrecen los servidores es el adecuado					
Cortesía	11. Los servidores del gobierno local brindan el servicio con cortesía					
Atención de inquietudes	12. La atención de las inquietudes de los usuarios es adecuada					
Dimensión: Seguridad						
Seguridad de la documentación	13. El gobierno local brinda seguridad en el proceso del trámite documentario.					
Amabilidad	14. Los servidores del gobierno local brindan la atención con amabilidad					
Responsabilidad	15. El gobierno local muestra responsabilidad durante la atención a los trámites realizados					
Información clara y detallada	16. La información brindada por los servidores es clara y detallada					
Ubicación	17. El gobierno local cuenta con ubicaciones seguras y señaléticas de seguridad					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
Procesos y tramites	18. Los procesos y tramites documentarios no son engorrosos					
Respuestas adecuadas	19. Los servidores del gobierno local responden a sus dudas e inquietudes de manera adecuada.					
Horarios	20. Considera que son adecuados los horarios de atención en el gobierno local.					

Gracias por su participación.

Anexo 5

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Fiabilidad

Escala: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	45	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	20

Fiabilidad

Escala: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	45	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	20