



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos  
en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022**

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

**AUTOR:**

Meléndez Arévalo, Augusto Widerhal (orcid.org/0000-0002-3161-0659)

**ASESOR:**

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

El presente proyecto va dedicado a mi mamita y a mi suegrita quienes me guían desde el cielo, a mi esposa y a toda mi familia quienes me dan su apoyo incondicional para poder lograr mis objetivos profesionales.

Augusto

## Agradecimiento

Agradecer primeramente a Dios por la vida para así poder cumplir con nuestros objetivos a mis docentes, esposa, mi hijo, quienes son los motivos por quien me supere cada día, a mis familiares que me apoyan siempre en este camino, a la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo por permitirme realizar el presente estudio en sus instalaciones.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>40</b>
3.1.Tipo y Diseño de Investigación.....	40
3.2.Variables y operacionalización .....	41
3.3.Población, muestra y muestreo .....	41
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos .....	42
3.5.Procedimientos.....	43
3.6.Método de análisis de datos.....	44
3.7.Aspectos éticos .....	44
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>58</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>70</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel de gestión del talento humano .....	46
<b>Tabla 2</b>	Nivel de calidad de los servicios públicos.....	46
<b>Tabla 3</b>	Prueba de normalidad de las dimensiones de la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos.....	47
<b>Tabla 4</b>	Relación entre selección y la calidad de los servicios públicos....	48
<b>Tabla 5</b>	Relación entre la capacitación y la calidad de los servicios públicos.....	50
<b>Tabla 6</b>	Relación entre la evaluación y la calidad de los servicios públicos.....	52
<b>Tabla 7</b>	Relación entre retención y la calidad de los servicios públicos....	54
<b>Tabla 8</b>	Relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos.....	56

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Coeficiente de determinación entre la selección y la calidad de los servicios públicos.....	49
<b>Figura 2</b>	Coeficiente de determinación entre la capacitación y la calidad de los servicios públicos.....	51
<b>Figura 3</b>	Coeficiente de determinación entre la evaluación y la calidad de los servicios públicos.....	53
<b>Figura 4</b>	Coeficiente de determinación entre la retención y la calidad de los servicios públicos.....	55
<b>Figura 5</b>	Coeficiente de determinación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos.....	57

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 87 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión del talento humano, fue medio en 49 %, bajo en 31 % y alto en 20 %; la calidad de los servicios públicos, fue medio en 48 %, bajo en 35 % y alto en 17 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,704 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 49.56 % de la gestión del talento humano influye en la calidad de los servicios públicos.

Palabras clave: procesos, calidad, gestión.

## **Abstract**

The objective of the research was to establish the relationship between the management of human talent and the quality of public services in the District Municipality of La Banda de Shilcayo 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 87 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of human talent management was medium in 49%, low in 31% and high in 20%; the quality of public services was medium in 48%, low in 35% and high in 17%. Concluding that there is a significant relationship between the management of human talent and the quality of public services in the District Municipality of La Banda de Shilcayo 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.704 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 49.56% of human talent management influences the quality of public services. Keywords: processes, quality, management.

## I. INTRODUCCIÓN

En el plano internacional, los centros públicos se han visto afectados debido a que no perciben los recursos, los mismos que resultan fundamentales para adquirir herramientas para fomentar el desempeño de las funciones de sus directivos, es en base a ello, que los recursos humanos no ha tenido gran impacto dentro de las entidades, esto ha generado a que se seleccionen colaboradores que no se encuentren capacitados para desarrollar sus actividades de forma eficiente. En la actualidad, los gobiernos municipales buscan hacer prevalecer las estrategias para tener una mejoría dentro de su área de trabajo, que capacita de manera constante a los servidores públicos para mejorar sus desempeño dentro del ambiente de confort, de modo que la entidad pueda llevar a cabo la buena gestión de las actividades, gracias a la buena labor que vienen realizando los servidores; por eso, es importante la selección de personal, esto ayuda a ver el perfil que maneja el postulante, a fin de que este se desenvuelva en las tareas encomendadas (Jimenez et al, 2020)

En el Perú, los recursos humanos juegan un rol de carácter muy importante dentro de los organismos públicos, ya que permite que se desarrollen métodos que permitan elegir nuevos participantes para cubrir puestos dentro del ambiente de trabajo, de tal forma que puedan desarrollar sus capacidades dentro de su área asignada, asimismo, esta entidad puede generar servicios que atiendan a las necesidades que tienen sus usuarios y obtener de esta forma un buen perfil para la ciudadanía; por otro lado, los colaboradores deben participar activamente en charlas motivadoras, como recibir capacitaciones, de poder emprender mucho mejor sus funciones que ejercen a diario para un buen servicio. (Fontalvo et al, 2020).

Dentro del ámbito local, se tiene que la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo (MDBSH), los recursos humanos muestra deficiencias, que ocurren en algunos casos, personal desarrolla labores ineficaces, no cuentan con adecuados conocimientos o perfiles requeridos para ocupar los puestos de trabajo, además los deficientes procesos de selección han generado que esta municipalidad no tenga disposición personal capacitado para las diversas oficinas que ayude a cumplir los objetivos institucionales, todo este problema ha generado o imposibilitado que la entidad otorgue calidad en sus servicios

públicos, no se logre entregar o atender a tiempo al usuario en sus distintos trámites que este realiza, demoras en las atenciones.

Ante la problemática descrita, se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano en la MDBSH, 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022? ¿Cuál es la relación entre selección y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022? ¿Cuál es la relación entre capacitación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022? ¿Cuál es la relación entre evaluación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022? ¿Cuál es la relación entre retención y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022?

En referencia a las justificaciones, es conveniente en la medida que permitió obtener una relación al grado que lleve a cabo efectuar estrategias para contar con personal que demuestre capacidad de trabajo, en la relevancia social, se orienta al cumplimiento de aquellas expectativas propias de los usuarios, que satisfacen aquellas necesidades, reflejado la entrega del buen servicio, en cuanto al valor teórico, se partió del uso de aquellas teorías que refiere sobre los fenómenos de estudio, respecto a implicancias prácticas, se efectuó métodos que permitan dar solución a la problemática, y por último en la utilidad metodológica, aquellos instrumentos elaborados propios de la investigación, las mismas que podrán ser usadas posteriormente en investigaciones.

Asimismo, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022. Como objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión del talento humano en la MDBSH, 2022, identificar el nivel de calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022, definir la relación entre selección y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022, establecer la relación entre capacitación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022, identificar la relación entre evaluación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022 y definir la relación entre retención y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022.

Consecuentemente, se planteó la hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios

públicos en la MDBSH, 2022. Hipótesis específicas: H1: El nivel de gestión del talento humano en la MDBSH, 2022, es medio, H2: El nivel de calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022, es medio, H3: Existe relación significativa entre selección y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022, H4: Existe relación significativa entre capacitación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022, H5: Existe relación significativa entre evaluación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022 y H6: Existe relación significativa entre retención y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro del ámbito internacional, se ha considerado pertinente citar Torres et al. (2020), con un estudio básico no experimental con 63 personas como el grupo poblacional y muestral, que aplica encuestas y cuestionarios. Concluyeron que, las Pymes han logrado mantenerse en un buen margen de crecimiento durante los últimos años, a través del buen uso de los recursos y la buena selección de trabajadores para el desempeño de las tareas, por lo que se ha visto conveniente realizar estrategias para poder prestar los servicios de hotelería de manera oportuna.

Asimismo, se citó a Gonzáles & Cruz (2021), con su estudio básico, enfoque descriptivo, con 16 personas como grupo poblacional y muestral, que aplica encuestas y cuestionarios. Concluyeron que, rotar personal influye mucho respecto a que los mismos desarrollen sus actividades dentro de la determinada entidad, debido a que el gran desarrollo de las operaciones se efectúa a base de ellos, por ello resulta un poco dificultoso cambiar de personal para cubrir puestos. Asimismo, se pudo deducir el menos del 5% del talento humano de la selección interna, posee una antigüedad mayor a 3 años.

Por consiguiente, se citó López & Gil (2021), con su estudio básico, no experimental, población censal 45 colaboradores y se aplicó encuestas, así como cuestionarios. Concluyeron que, gran parte de sociedad presenta deficiencias dentro de su lugar de origen, los cuales son presentados como problemas; de esta manera la falta de algunos servicios básicos hace que no puedan ser beneficiados debido a que el estado no brinda los recursos para poder hacer frente a esta realidad que viven los pueblos. Por lo tanto, se ha visto una mejora de los servicios públicos del 29,5 % y un 34 % en los últimos años.

Además, se citó a Mancebo (2021), con su estudio básico no experimental con 65 personas como grupo poblacional y muestral, técnica la encuestas, instrumento cuestionarios. Concluyó que los servicios públicos son la base principal para para la generación de mejoras respecto a la vida dentro de una nación, ya que por medio de los entes municipales se desarrollan gestiones que

permiten ejecutar proyectos de inversión pública para el mejoramiento de algunas zonas con problemas en los servicios básicos.

En cuanto al nivel nacional, Izquierdo (2021), tipo de investigación documental, diseño no experimental, población censal 35 trabajadores y se aplicó encuestas, así como cuestionarios. Concluyó que, desde la perspectiva de la gestión pública del Perú, presentan deficiencias para efectuar servicios de calidad que siempre se encuentren a la vanguardia, que trata de satisfacer siempre a la población, de las cuales muchos municipios han tenido una serie de inconvenientes en la gestión de sus proyectos, al no tener a su disposición aquellos recursos adecuados para lograr un desarrollo adecuado de actividades.

Para el nivel local, se citó Gaviria & Delgado (2020), tipo de investigación básica, diseño no experimental, población censal 85 colaboradores y se aplicó encuestas, así como cuestionarios. Concluyó que, se tuvo como resultado un nivel alto de relación entre de variables estudiadas, lo que demuestra una correlación de carácter efectiva entre las variables antes mencionadas ( $p = 0.000$ ). Así mismo, se determina que los colaboradores han tenido gran influencia dentro del desarrollo de las actividades, debido a que han demostrado su destreza y habilidades dentro de sus funciones en bienestar de la población.

Asimismo, se citó a Panduro (2021), tipo de investigación Descriptiva, diseño no experimental, población censal 45 colaboradores y aplicó cuestionarios. Concluyó que el 77.16%, del talento humano presenta un alto índice de porcentaje para la influencia en la gestión para la selección de los miembros que formarán parte del nuevo grupo de trabajo de la entidad, lo cuales tendrán que demostrar su máximo desempeño para obtener los planes y objetivos en beneficio de la entidad, asimismo se podrá obtener resultados favorables para la buena imagen de la empresa.

Finalmente, se citó a Castro & Delgado (2020), tipo de investigación básica, diseño no experimental, población censal 70 personas y se aplicó encuestas, así como cuestionarios. Concluyó que, los colaboradores que demuestren su desempeño eficaz tienden a tener los mejores beneficios dentro del organismo,

de modo que son reconocidos por la alta gerencia por su buen trabajo que vienen realizando durante el funcionamiento de las actividades ejecutados por la misma entidad; es en base a ello, que este tipo de gestión, permite crear nuevas estrategias que lleva hacia cumplir con aquellas metas antes planteadas.

La gestión del talento humano, según lo señalado por Ruiz et al. (2017) es el proceso mediante el cual las organizaciones buscan fortalecer su crecimiento económico y hacen uso adecuado de todos aquellos recursos que tiene a disposición a través del desarrollo de ciertas actividades, mediante el desempeño de los directivos con la aplicación de herramientas para desarrollar adecuadamente los procesos internos, de manera que puedan llevar por el buen camino a la organización. A su vez, Rojas et al. (2020) esta gestión ayuda de manera trascendental a organizarse para llevar a cabo todos los planes programados. Asimismo, Herrera et al. (2020), el gerente cumple una función determinante dentro del área de recursos humano, de poder autorizar y estar de acuerdo de su buena selección, para el debido cumplimiento de funciones de poder realizar el trabajador, en la cual supervisa y analiza las condiciones en las que se encuentra la organización.

Asimismo, Simancas et al. (2018), el talento humano permite a muchos organismos llevar a cabo tareas para el beneficio del organismo, en cual se evalúan la forma de trabajo de cada empleado y las competencias. Asimismo, Romero et al (2018) hace referencia que en algunas ocasiones cuando existe falta respecto al desempeño de los colaboradores, esto genera dificultades dentro de los procesos internos, debido a que la falta de eficiencia en el desarrollo de estas funciones hace que se tenga que recurrir a otras elecciones para contar con personal capaces de atender los problemas de la organización. De acuerdo a, Jimenez et al. (2020) en muchas empresas la falta de capacitación hace que los colaboradores no tengan conocimiento en las funciones que ejercen, lo cual esto hace que la práctica del talento humano en muchos establecimientos, por no reforzar en invertir para un mejor desempeño de trabajo.

De acuerdo, a Sandoval y Hernández (2018), la falta de cuidado a los colaboradores, son tema cuestionado, debido a que la gran parte de las

actividades se desarrolla por medio de los recursos; es por ello la gran parte de los organismos buscan establecer estrategias para mejorar su sistema de trabajo. Por su parte, Saucedo et al. (2020), los recursos humanos es una pieza fundamental para llevar a cabo todo el proceso de las actividades, para grandes resultados de seguir creciendo como institución de brindar servicios. Por consiguiente, Pazmiño et al. (2020) abarca un sinnúmero de procesos que ayudan a mejorar las actividades de la organización, por medio del trabajo otorgado de los miembros que forman parte del grupo social de trabajo. De acuerdo a Zaballa et al. (2021) cuando se habla de tomar decisiones de manera interna, estas son aquellas acciones diligencia a las de manera responsable por parte del gerente, los mismos que deben encontrarse alineados a los objetivos institucionales.

De igual manera, Peña (2018), el talento humano se refuerza en una selección y evaluación de poder lograr formar un gran acojo de un buen equipo que ayuden a ejercer crecimiento y funcionamiento de actividades dentro del establecimiento. Asimismo, Salazar (2019) hace referencia que el área de recolectar trabajadores responsables con grandes capacidades es parte de su función de poder ejercer de manera correspondiente. Además, Cuesta y Valencia (2018) reflejan que el talento humano siempre estará basado en seleccionar y formar un nuevo miembro de formar parte de las actividades de un establecimiento.

Según Galleguillo, et al. (2018), por medio de los recursos humanos se selecciona a los trabajadores con capacidades y habilidades para el desarrollo de las tareas. Para Carbonell et al. (2018), las empresas de hoy en día buscan establecer maneras para poder hacer frente a la problemática que viven, ya que cuenta con personal deficiente que no cumple con sus funciones. Sin embargo, Gallego y Naranjo (2021) proponen elaborar un plan que permita seleccionar a los participantes que mejor se desempeñen dentro de sus actividades con la finalidad de que existe mejoras de por medio. Para Franco y Bedoya (2018), los recursos humanos cumplen una determinada función dentro del área de logística lo cual esto ayuda a que se pueda hacer la selección de un nuevo personal para poder lograr grandes funciones sobre las actividades

designadas, es por ello que se busca trabajadores competentes que aporten al organismo mas no presenten deficiencias.

Según, Armijos et al. (2019), hacen referencia que, el talento humano es parte de un mecanismo por el cual se hace la selección del personal para cumplir tareas dentro de una institución, donde tienden a evaluar el perfil de cada uno de los participante con la condición de proporcionar un buen aporte a la institución y así pueda obtener resultados que conllevan al logro de sus objetivos establecidos; además, uno de los problemas que afecta a las entidades se debe al poco desempeño del colaborador dentro de su área de trabajo, lo cual eso genera que no se logren cumplir con las funciones de manera eficiente; a raíz de ello, la entidad tiende a buscar personas competentes que aporten beneficio en sus áreas para el buen desarrollo de las actividades.

De acuerdo a Simancas et al. (2018), indican que, en la actualidad muchas entidades han buscado la forma de mejorar su rendimiento económico a través de un plan que conlleva a mejorar su capacidad institucional; es por ello que, por medio del trabajo en conjunto con los colaboradores han logrado efectuar buen desempeño y, al mismo modo ha mejorado su calidad de desarrollo. Por otro lado, el principal factor por el cual se lleva a cabo la contratación del personal, es para generar mejores resultados que permitan a la organización a tener un buen nivel dentro del mercado, y eso permita que se cumplan todos los mecanismos para poder efectuar una buena gestión de las actividades.

Asimismo, Saucedo et al. (2020), mencionan que, el talento humano es una fuente que permite la contratación de personal mediante competencias, donde se conoce a los postulantes la forma en la que desarrollan sus funciones y el conocimiento que tiene para poder efectuar bien su trabajo; por ende, diversas entidades han obtenido mayores resultados por la buena labor que realiza su personal, todo eso gracias a la buena selección que se dan, ya que en diversas entidades el mal desempeño en las actividades es un problema, lo cual genera que el organismo tengan como resultado problemas económicos, debido a que el personal no tiene la capacidad suficiente de poder efectuar las tareas de manera eficiente, posterior a este resultado muchas entidades han fracasado y no han logrado tener un buen desarrollo de sus planes.

Por consiguiente, los autores Jiménez et al. (2020), hacen mención que, la gestión del talento se mide por medio del desempeño de cada colaborador que es parte de la organización, lo cual es importante que cumplan con las obligaciones dadas por el ente, a fin de proporcionar su aporte mediante su esfuerzo; asimismo, la entidad debe proporcionar las herramientas necesarias con el fin de poder mantener un buen desarrollo de sus actividades y, al mismo tiempo debe capacitar constantemente con la intención de que puedan tener el conocimiento necesario dentro de su área de trabajo, de modo eso permita que la organización tengan un buen nivel de desempeño dentro de las actividades.

Aunado a ello, Simancas et al. (2018), manifiestan que, uno de los principales problemas por el cual los organismos han presentado dificultades al momento de desarrollar sus actividades, se debe a la falta de desempeño del personal lo cual perjudica que tenga un buen rendimiento; es por ello que, en base a esta problemática la organización ha visto factible crear estrategias que logren la contratación de personal eficiente, para poder efectuar sus funciones de manera transparente. Por otro lado, el organismo ha implementado equipos que permitan realizar las tareas de manera más fácil, de modo sirva como principal fuente para llevar hacia el cambio de la organización y mejorar su situación en la que se encuentra.

Según las afirmaciones de los autores Simancas et al. (2018), hacen síntesis que, el talento humano dentro de una organización permite medir el rendimiento del personal dentro de su entorno laboral, por medio de este sistema se identifica a los colaboradores que desenvuelven sus funciones de manera transparente, con el propósito de que puedan desarrollar las actividades de la mejor forma y, obtener resultado que son favorables para la propia organización. Asimismo, la entidad debe proporcionar incentivos a sus empleados, a fin de que puedan efectuar sus actividades con la motivación necesarias, de manear eso genera viabilidad a que puedan tener un mejor rendimiento dentro de su área de trabajo.

De esa manera, Ruiz et al. (2017) establecieron que esta gestión se basa en poder seleccionar a personas que cuenten con capacidad y experiencia en los temas administrativos en la gestión pública, ya que eso hace que refuerce la

organización y al mismo tiempo puedan participar en discusiones de problemas ante las soluciones de encontrar resultados factibles ante metas y objetivos, además, esto está a cargo de una área de recursos humanos de poder elegir a personas que tengan la capacidad de poder llevar los manejos administrativos mediante un análisis y evaluación para poder conseguir el mejor talento humano que puedan formar parte del equipo de la gestión pública, y eso amerita mantener un orden de poder cumplir metas y generar grandes cambios que radique prestigio, al poder contar con un equipo profesional que se establezca en direccionar por un buen camino de armar un buen plan estratégico de tomar buenas decisiones, que logre grandes aspiraciones con la buena selección oportunidad de grandes profesionales.

Según las afirmaciones de Simancas et al. (2018), deducen que, la gestión del talento humano es una forma de poder seleccionar nuevos participantes para desempeñar las funciones dentro de la organización, por lo que resulta necesario que los organismos implementen modalidades para la contratación de colaboradores que logren satisfacer al organismos mediante su aplicación de sus conocimientos dentro de su entorno laboral; es por ello, que la gran parte de las actividades que tienden a desarrollar las grandes compañías, son fruto de la buena laborar que otorgan sus colaboradores, lo cual permite que tengan un buen resultado y al mismo modo buena rentabilidad. Asimismo, para llevar a cabo una buena gestión de las actividades el organismo debe tomar en cuenta capacitar a todos los miembros que forman parte del grupo de trabajo, con el fin de poder cumplir con los planes que son tomados en cuenta por la organización.

Mientras, Simancas et al. (2018) refiere que esta gestión, basada mediante la selección del cargo, según el análisis y su evaluación para poder integrar a parte de la organización, además esto se viene a proceder mediante como lo requieren la directiva para poder elegir a un candidato perfecto según sus habilidades y conocimientos para poder manifestar y poder ser utilizados durante el tema administrativo y en otros asuntos de gestiones para un mejor acuerdo o decisión tomada. Para Valencia (2018) esta gestión lo tiene cualquier persona que es capaz de poder dominar sus habilidades mediante distintas misiones por lo que es capaz de solucionar, esto hace que resalte como

profesional y al mismo tiempo a la entidad que cuenta con su servicio profesional de poder ejercer conseguir los resultados que tanto tiempo ha esperado mediante una buena selección de talento humano.

Además, para Romero et al. (2018), esto también trata de poder integrar nuevos personajes a la gestión administrativa a una comunicación significativa de poder participar ante asuntos de debilidades que puede ocurrir dentro de la gestión administrativa por lo que pueden llegar a opinar imponer medidas y mecanismos para poder ser elegidos mediante decisiones, y al mismo tiempo esto ayuda a poder lograr metas y objetivos que la gestión espera como parte de sus resultados significativos mediante el trabajo corporativo que se han ido realizando al reclutar un buen personal de que contenga un talento humano de poder ayudar con el desarrollo y tomar decisiones factibles para poder ayudar a direccionar y encaminar en el desarrollo de las actividades.

En cambio, Jiménez et al. (2020) detalla que, son mecanismos para recolectar un nuevo personaje para participar dentro de los asuntos administrativos o en las áreas que se necesita y contar con un nuevo cargo mediante las decisiones de los dirigentes de cómo quieren al personal, según la experiencia, capacidades y entre otras actitudes y aptitudes, ya que con esta selección ayuda a fortalecer a la entidad que garantizan nuevos aprendizajes donde cada uno aporta sus habilidades para poder formar un solo planteamiento de actividades y así poder ser desarrollados de la manera que garantice un bienestar y calidad de servicio que brinda la gestión pública ante sus usuarios que son presentados ante la sociedad, y este procedimiento ayudará a que la entidad mediante el análisis y evaluación pueda contar con el personal calificativo según sus necesidades para poder apuntar a nuevas líneas de direcciones según sus metas al que quieren alcanzar para ser privilegiados.

Por su parte, Saucedo et al. (2020) manifestaron que, esta cuenta con procedimientos de selección donde se evalúa mediante prácticas para ver resultados efectivos según las hojas de vida que presentan y detallan sus

habilidades o experiencias que han sido ya generadas, mediante este proceso hacen validar de que realmente están generando el personal necesario para las actividades o según el cargo que se quiere recolectar, ya que eso también atrae buenas decisiones que cuente con el talento humano según sus habilidades correspondientes para poder ejercer ciertas funciones y al mismo tiempo retos ante cualquier actividad profesional que la gestión de indicar para conseguir mejores resultados.

Sin embargo, Peña (2018) fomenta que, esta gestión ayuda en conseguir a un personal selectivo según sus experiencias, capacidades y habilidades que le conforta como profesional para ejercer ciertas funciones que la gestión pública necesita, mediante esta buena decisión se otorga a la persona indicada las funciones necesarias para cumplir retos con responsabilidad y compromiso ante las metas y objetivos establecidos, al mismo tiempo cada entidad ya cuenta con un plan estratégico para renovar y cambiar ciertas irregularidades para que ejerza una buena gestión que se dirija hacia un buen nivel de gestión que brinde un trabajo eficiente y transparente ante la sociedad acerca de los servicios que cuenta y dispone.

Además, Galleguillo et al. (2018) fomentaron que el área de recursos humanos no solo es velar por la selección de un buen personal calificativo sino también cuidar de ellos durante la presencia de sus actividades donde todos puedan contar con formalidad las herramientas necesarias y también disfrutar de un clima laboral saludable para que ejerza sus actividades con las habilidades que poseen, gracias a esta área de recursos humanos se cuenta con un personal eficiente según las perspectivas que la entidad busca y elige para formar parte de su desarrollo de actividades y, además, contar con una comunicación significativa donde se logre la intermediación de poder tomar medidas y lineamientos mediante las respectivas decisiones.

Pero Valencia (2018) afirma que es un proceso de selección e incorporación de un nuevo equipo de trabajo, ellos necesitan fortalecer sus actividades de

manera continua y oportuna, la misma razón de que su plan estratégico está basado en metas y objetivos que deben cumplir y no paralizar ante cualquier consecuencia, sino a lo contrario de tener una solución inmediata, mediante indicaciones de la directiva de poder cumplir con su trabajo de encontrar el personal efectivo para la entidad de poder demostrar sus grandes habilidades y al mismo tiempo enseñar a los otros y poder intercambiarse entre cada experiencia que ellos cuentan o van contando, porque si no fuera la existencia de Selección del personal la gestión administrativa sería un desastre al no poder contar con personas capaces de poder llevar el manejo y el control de una gestión administrativa dentro del sector público, que determina esto, el talento humano incurre ante cualquier programa de trabajo de poder seleccionar y de integrar para poder fortalecer de inmediato las actividades que se quiere conseguir grandes resultados.

Así mismo, Albano et al. (2019) es llevar a cabo todas las actividades por medio de las fuerzas del talento humano, en el cual en dicho proceso se busca mejorar las formas de trabajo y el buen desempeño por parte de los colaboradores que forman parte del equipo de trabajo; cabe precisar que en muchas veces la falta de recurso hace que no se puedan desarrollar algunas gestiones. Según Ferreto et al (2018) esta gestión se encuentra centrada en todas aquellas funciones efectuadas dentro de un grupo de colaboradores, lo cual esto ayuda a que se evalúan en que condición se encuentra el trabajador durante el desarrollo de su tarea.

En cuanto a Ruiz et al. (2021) esta gestión mide el esfuerzo de cada individuo, sus capacidades y formas de resolver cada debilidad que se tienden a desarrollar. Para Gonzáles y Cruz (2021), a través de estos recursos se busca fomentar proyectos que generen desarrollo, los mismos que son destinados a realizarse, de tal manera la selección del personal se efectúa a través de competencias, con la finalidad de reflejar las habilidades de cada participante dentro de las tareas que serán designadas. Según Salazar (2019), la gestión de talento humano encargado de seleccionar personal perfecto mediante un análisis acerca de su hoja de vida y una evaluación correspondiente para poder determinar sus capacidades intelectuales, ya que esto logra a que la entidad

cuenta con personal calificado de poder realizar de manera eficiente las actividades que se emiten a cada uno.

Según, Armijos et al. (2019), los recursos humanos son todos aquellos colaboradores que cumplen una determinada función dentro de un ambiente laboral, en el cual se miden las habilidades y formas de desarrollo de las tareas para lograr los objetivos previstos en un determinado tiempo establecido. Por su parte, Aliaga y Cofré (2021), la gestión de recursos humanos busca lograr los planes establecidos por medio de los esfuerzos de un grupo humano, en el que se pretende capacitar a cada persona para cumplir con las funciones en cada área de trabajo; asimismo, se establecen estrategias para que todos rindan durante el desarrollo de las actividades.

En concordancia a lo expuesto por Simancas et al. (2018), el talento humano permite a muchos organismos llevar a cabo tareas para el beneficio del organismo, en cual se evalúan la forma de trabajo de cada empleado y las competencias. A su vez, hace referencia que en ocasiones cuando existe falta en el desempeño de los colaboradores genera dificultades dentro de los procesos internos, debido a que la falta de eficiencia en el desarrollo de funciones hace recurrir a otras elecciones para contar con personal capacitado para atender los problemas de la organización. En muchas empresas, la falta de capacitación de los colaboradores ocasiona desconocimiento de las funciones que ejercen, que limita la práctica del talento humano en muchos establecimientos, por no reforzar e invertir para mejorar el desempeño de trabajo.

De acuerdo a Saucedo et al. (2020), la falta de cuidado a los colaboradores, es tema cuestionado, debido a que gran parte de las actividades se desarrolla por medio de los recursos; por ello, gran parte de los organismos buscan establecer estrategias para mejorar su sistema de trabajo. Asimismo, los recursos humanos son una pieza fundamental para llevar a cabo todo el proceso de actividades, para lograr resultados y crecer como institución de brindar servicios.

En concordancia con los autores, Simancas et al. (2018), el talento humano permite a muchos organismos llevar a cabo tareas para el beneficio de los

organismos, en cual se evalúan la forma de trabajo de cada empleado y las competencias. Asimismo, refiere que en diversas ocasiones cuando se presenta un problema en el desempeño de los colaboradores genera dificultades dentro de los procesos internos, debido a que la falta de eficiencia en el desarrollo de estas funciones hace que se tenga que recurrir a otras elecciones para contar con personal capaces de atender los problemas de la organización. Lo que a su vez genera un retraso en la ejecución de las funciones o actividades propias de la misma entidad, puesto que al volver a convocar o volver a iniciar todo un proceso, ese puesto queda sin el personal responsable. Por lo que las actividades quedan paralizadas.

De acuerdo a Jiménez et al. (2020), en muchas empresas la falta de capacitación de los colaboradores genera que no tengan conocimiento en las funciones que ejercen, lo cual esto hace que la práctica del talento humano en muchos establecimientos, por no reforzar en invertir para un mejor desempeño de trabajo. Aunado a ello, se tiene la falta de cuidado a los colaboradores, son tema cuestionado, debido a que la gran parte de las actividades se desarrolla por medio de los recursos; es por ello la gran parte de los organismos buscan establecer estrategias para mejorar su sistema de trabajo. A su vez, resulta fundamental señalar que estos recursos humanos es una pieza fundamental para llevar a cabo todo el proceso de las actividades, para grandes resultados de seguir creciendo como institución de brindar servicios, y todo esto, a su vez repercute de manera positiva en cumplir con aquellos objetivos que tiene establecido.

Por consiguiente, Peña (2018), el talento humano se refuerza en una selección y evaluación de poder lograr formar un gran acojo de un buen equipo que ayuden a ejercer crecimiento y funcionamiento de actividades dentro del establecimiento. Aunado a ello, el área de recursos humanos busca contar con trabajadores responsables con grandes capacidades para ejercer su función correspondiente. Es por ello que el talento humano siempre estará basado en seleccionar y formar un nuevo miembro de formar parte de las actividades de una organización y que éste conozca de manera precisa cuáles son aquellas funciones que debe ejecutar y la manera correcta de hacerlo.

Según Gallego y Naranjo (2021), por medio del área de recursos humanos se ejecuta una selección de los trabajadores que cuentan con ciertas capacidades y habilidades que son necesarias para el desarrollo de las tareas. A su vez, debe señalarse que las organizaciones de ahora buscan establecer maneras para poder hacer frente a la problemática que viven, ya que cuenta con personal deficiente que no cumple con sus funciones. Sin embargo, proponen elaborar un plan que permita seleccionar a los participantes que mejor se desempeñen dentro de sus actividades con la finalidad de que existe mejoras de por medio. Es en base a todo lo expuesto, que los recursos humanos cumplen una determinada función dentro del área de logística lo cual esto ayuda a que se pueda hacer la selección de un nuevo personal para poder lograr grandes funciones sobre las actividades designadas, es por ello que se busca trabajadores competentes que aporten al organismo mas no presenten deficiencias.

A su vez, en concordancia con Herrera et al. (2020) esta gestión de recursos humanos, genera un apoyo trascendental a organizarse para llevar a cabo todos los planes programados. Asimismo, el gerente cumple una función determinante dentro del área de recursos humano, de poder autorizar y estar de acuerdo de su buena selección, para el debido cumplimiento de funciones de poder realizar el trabajador, en la cual supervisa y analiza las condiciones en las que se encuentra la organización. Esta gestión se encuentra basa en poder seleccionar a personas que cuenten con capacidad y experiencia en los temas administrativos en la gestión pública, ya que eso hace que refuerce la organización y al mismo tiempo puedan participar en discusiones de problemas ante las soluciones de encontrar resultados factibles ante metas y objetivos.

Todo este proceso, se encuentra a cargo de una área de recursos humanos de poder elegir a personas que tengan la capacidad de poder llevar los manejos administrativos mediante un análisis y evaluación para poder conseguir el mejor talento humano que puedan formar parte del equipo de la gestión pública, y eso amerita mantener un orden de poder cumplir metas y generar grandes cambios que radique prestigio, al poder contar con un equipo profesional que se establezca en direccionar por un buen camino de armar un buen plan estratégico de tomar buenas decisiones, que logre grandes aspiraciones con la

buena selección oportunidad de grandes profesionales. Para lograr todos aquellos objetivos que se han propuesto la institución resulta fundamental el personal que está tiene, puesto que ellos son los encargados de ejecutar cabalmente todas las acciones que le han sido encomendadas. (Herrera et al 2020)

Por consiguiente, Rojas et al. (2020) indican que la gestión del talento humano, es la selección del personal que hacen las organizaciones para brindar un servicios mejor hacia los usuarios, ya que el estado busca a personas que estén con la capacidad de mejorar el sistema de trabajo, a personal que estén con experiencia en utilizar cargos de gran rango, si bien es cierto el estado muchas veces se enfoca en brindar oportunidad a personas solo allegadas a ellos, con el fin de solo obtener ganancias propias, dejando a fuera a personas que están capacitadas.

De acuerdo a Herrera et al. (2020) hacen referencia que la gestión del talento humano se basa en como las municipalidades se enfocan en hacer un trabajo en equipo, ya que tiempos atrás, las entidades públicas preferían trabajar de una manera persona y unitaria, ya que los hacía mucho más práctico, pero con el tiempo eso cambio, ya que el trabajo en equipo es mucho más eficiente en cuanto a generar grandes ganancias, si bien es cierto un trabajo en equipo requiere compromiso de cada uno de los involucrados, es por ello que es importante contratar personal de calidad y con la capacidad necesaria de generar cambios, con la intención que mejore las oportunidades de los usuarios y por ende mejore la organización de las municipalidades, cumplimiento metas y por ende también cumpliendo con los requisitos necesarios de cada organización.

Según Jimenez et al. (2020) indican que la gestión de talento se basa donde cada entidad mantiene un liderazgo donde debe tomar las iniciativas de generar estrategias donde los colaboradores tengan la facilidad de poder aprender de los rangos mayores, para que más adelante cuando un personal de mayor

influencia renuncie, una entidad no quede en desbalance, si bien es cierto las entidades muchas veces se centran en el personal que cumplen con cada requisito, mejor dicho que sea adaptable ante cualquier situación, que sea capaz de cumplir con las metas que los plasmen, que tome las decisiones en beneficio a cada empresa, con el fin de mejorar las ganancias requeridas, ya que se dedican a sacarlos mucho provecho porque consideran que generan alto rendimiento en todo lo necesario y planificado por las municipalidades, ya que muchas veces existen personal que no tiene idea de cómo lograr objetivos es allí donde generan muchos conflictos y malos movimientos para la entidad, de alguna u otra manera generando más pérdidas que ganancias.

Mientras que Romero et al. (2018) refiere que esta gestión basada mediante la selección del cargo, según el análisis y su evaluación para poder integrar a parte de la organización, además esto se viene a proceder mediante cómo lo requieren la directiva para poder elegir a un candidato perfecto según sus habilidades y conocimientos para poder manifestar y poder ser utilizados durante el tema administrativo y en otros asuntos de gestiones para un mejor acuerdo o decisión tomada, además trata de poder integrar nuevos personajes a la gestión administrativa a una comunicación significativa de poder participar ante asuntos de debilidades que puede ocurrir dentro de la gestión administrativa por lo que pueden llegar a imponer medidas y mecanismos que resulten necesarios para cada ocasión en específico.

A su vez, resulta necesario y fundamental considerar que esto ayuda a lograr metas y objetivos que la gestión espera como parte de sus resultados significativos mediante el trabajo corporativo que se han ido realizando el reclutamiento de un buen personal que contenga un talento humano de poder ayudar con el desarrollo y tomar decisiones factibles para ayudar a direccionar y encaminar los planes. Asimismo, se señala que los recursos humanos deben ser de calidad y con actitudes y aptitudes propias, las mismas que deben ser reforzados por sus empleadores para que sus colaboradores estén a la

vanguardia de los conocimientos necesarios para desarrollar sus labores. (Romero et al 2018)

Aunado a ello, se tiene lo vertido por Jiménez et al. (2020) quienes señalan que estos representan mecanismos de poder para generar la captación de nuevos colaboradores, para participar dentro de los asuntos administrativos o en las áreas que se necesita al contar con un nuevo cargo mediante las decisiones de los dirigentes de cómo lo quieren al personal, según la experiencia capacidades y entre otras actitudes y aptitudes, ya que con esta selección ayuda a poder fortalecer a la entidad que garantizan nuevos aprendizajes dónde cada uno aporta sus habilidades para poder formar un solo planteamiento de actividades. Es por ello, que resultan fundamentales los procedimientos de selección donde se evalúen las prácticas para ver resultados efectivos según su hoja de vida que presentan cada uno de ellos y detallan sus habilidades o sus experiencias que han sido ya generadas.

A través de este proceso de selección, también se da la validación correspondiente de aquellas actividades que están generando el personal necesario para las actividades o según el cargo que se quiere recolectar, ya que eso también atrae buenas decisiones que cuente con el talento humano según sus habilidades correspondientes para poder ejercer ciertas funciones y al mismo tiempo retos ante cualquier actividad profesional que la gestión de indicar para conseguir mejores resultados. A su vez, refiere que esta gestión ayuda a conseguir un personal selectivo según sus experiencias, capacidades y habilidades que le conforta como profesional para ejercer ciertas funciones que la gestión pública necesita para el desarrollo de sus actividades, mediante esta buena decisión hace que la persona indicada realice las funciones necesarias para cumplir retos con responsabilidad y compromiso ante las metas y objetivos establecidos. (Jiménez et al 2020).

Para el desarrollo de lo ya manifestado en el párrafo anterior, es que las diversas entidades, deben contar con un plan estratégico para renovar y

cambiar ciertas irregularidades para ejercer un buen establecimiento que se direcciona hacia un buen nivel de gestión para brindar un trabajo eficiente y transparente ante la sociedad acerca de los servicios que cuenta y dispone, esta gestión lo tiene cualquier persona que es capaz de poder dominar sus habilidades mediante distintas misiones por lo que es capaz de solucionar, esto hace que resalte como profesional y, al mismo tiempo, la entidad cuenta con el servicio profesional para conseguir los resultados que tanto tiempo ha esperado mediante una buena selección de talento humano. (Jiménez et al., 2020)

Para las dimensiones se tiene a Ruiz et al. (2017): Selección, en este proceso se evalúa las habilidades, destrezas y capacidades de cada postulante que tenga, deseos de pertenecer a una entidad u organización. Capacitación, proceso en el cual se brinda la orientación al grupo de trabajadores para poder responder a las tareas que serán designadas y resolver posibles amenazas. Evaluación, se evalúa la forma en la que se desenvuelve cada trabajador, las competencias que se dan dentro del grupo de trabajo. Retención, en este proceso se busca renovar el contrato al personal que vienen desempeñando sus funciones dentro del organismos, lo cual se pretende incentivar a seguir trabajando por un periodo de tiempo más dentro de la empresa.

En cuanto a la variable calidad de los servicios públicos se citó a la Presidencia de Consejo de Ministros (2021) quienes refieren que es el conjunto de diversas actividades y/o acciones que buscan generar mejoras dentro de la ciudadanía a través de la prestación de servicios adecuados por parte del Estado, con la finalidad de poder acatar a las necesidades que puedan presentar dentro de su grupo social. De acuerdo a Ruíz y Delgado (2020), este busca mejorar aquellos canales que posee la entidad para una adecuada atención al ciudadano, a fin de que se puedan realizar entregas adecuadas de servicios, que capacita de forma constante a cada miembro de trabajo para poder efectuar sus funciones de manera más rápida y oportuna. Asimismo, Alcas et al. (2019) afirma que los organismos que prestan servicio del estado están orientados a brindar una atención adecuada de aquellas necesidades propias de la población de forma equitativa; es por ello, que el estado busca establecer estrategias a fin de que

el ciudadano pueda efectuar sus pagos de forma fácil y segura por medio de sistemas que permitan disminuir el proceso de demora.

En esta misma idea, Fontalvo et al. (2020), los servicios de carácter público son actividades designadas a realizarse en bien de la sociedad, a través del estado quien otorgar los fondos necesarios para la ejecución de dichas actividades; es por ello, que los pagos que efectúan la ciudadanía por concepto de servicios básicos es recaudado por el tesoro público, cuyos fondos permiten desarrollar gestiones. De esa manera Colchero et al (2019) quienes refieren que esta evaluación de estos servicios de carácter público, ha tenido un gran impacto dentro de la sociedad, en la cual se puede ver reflejado en los programas sociales que brinda el gobierno en bien de las personas; por esa razón nace la importancia de que la sociedad efectúa sus pagos por los servicios que son otorgados por el estado, con la finalidad de que esto permita que se sigan dando obras públicas, para un mayor crecimiento y desarrollo de conseguir un gran bienestar.

Por otro lado, Izquierdo (2021), en el Perú existen muchas necesidades que presenta la población, por lo que a través de un sondeo el gobierno ha visto conveniente fortalecer el desarrollo del país, que hace uso de los recursos para el bien de la sociedad, ya que gran parte de algunas etnias sociales no cuentan con los servicios básicos dentro de su ambiente; como, por ejemplo: agua, luz, carreteras, etc. Todos estos problemas han traído consigo consecuencias durante los últimos días, de manera que el estado ha buscado maneras de acatar estos problemas para dar solución. En tanto, Ganga et al. (2019), los servicios públicos han tenido gran importancia dentro del marco de la sociedad, ya que el estado por medio de las gestiones que efectúan las municipalidades ha llevado a cabo procesos para poder percibir los recursos necesarios, a fin de poder ejecutar las actividades en base a la problemática que se vienen dando dentro del territorio donde vienen.

Según Fontalvo et al. (2020), las entidades públicas necesitan realizar el fortalecimiento de cada uno de los procesos internos para hacer posible que los servicios sean entregados de manera eficiente hacia los usuarios, esto debido a que su principal objetivo está orientado hacia la integración de los recursos y el manejo eficiente de cada uno de ellos; por lo tanto, las autoridades

deben estar comprometidas con el desarrollo óptimo de cada uno de los lineamientos institucionales establecidos, de modo que estos sean cumplidos a cabalidad para permitir que la ciudadanía pueda acceder a servicios que satisfagan sus necesidades y disminuyan sus incomodidades, debido a que desde hace mucho tiempo el sector estatal ha desarrollado una imagen negativa la cual ha generado una perspectiva indiferente por parte de la población, quienes consideran que la utilización de los recursos no corresponden a la calidad de las prestaciones entregadas, es decir, estos recursos son administrados de forma fraudulenta para dar cumplimiento a necesidades personales que no tienen nada que ver con el mejoramiento de los servicios; ante ello, se requiere del aplicación de procesos de control para garantizar que las actividades se efectúen tal como lo establecen los lineamientos institucionales, de modo que se pueda garantizar el cumplimiento óptimo de los objetivos.

De acuerdo con Colchero et al. (2019), el fortalecimiento continuo de la calidad de servicio depende de diversos factores o elementos que necesita ser manejados a cabalidad por parte de las organizaciones a través de los directivos, sin embargo, más allá de realizar un proceso eficiente para administrar cada una de las actividades en base a los recursos asignados de manera interna, se necesita de la integración de personal capacitado con los conocimientos necesarios para brindar una atención oportuna y adecuada hacia los usuarios, debido a que muchas veces la población ha manifestado que los colaboradores designados dentro de estas áreas presentan diferentes falencias, entre las cuales se encuentra la falta de conocimiento de sus responsabilidades y funciones para entregar la información requerida, una presentación inadecuada de incongruente con la lado por institucional, falta de empatía, desarrollo de una comunicación negativa, entre otras que no permite proporcionar un servicio eficiente capa de satisfacer aquellas necesidades mediante la recopilación de los requerimientos por parte del público de manera óptima, considerando que esencialmente se requiere de la comprensión adecuada de las necesidades para establecer aquellas medidas de mejora o propuestas respectivas que conlleven a mejorar el servicio.

Tal como lo menciona Armesto (2021), a través de los servicios básicos se busca satisfacer necesidades, y que puedan ser correspondidas ante su condición que presentan referente a los servicios que no cuentan dentro de su territorio. Asimismo, Altamimi et al. (2019), el estado busca establecer mecanismos de desarrollo para la población, por medio de la gestión de los servicios. De esa manera, López y Aguilar (2020), los servicios públicos son todas aquellas gestiones que se enmarcan en generar mejoras significativas, se busca contar con un gran bienestar social. Por su parte, Ruíz y Delgado (2020) manifestaron que, está basado a un buen servicio donde los usuarios no puedan emitir quejas sobre las esperas por cualquier trámite documentario o por acercarse a cumplir el deber del pago correspondiente de los tributos municipales, es por eso, que esto radica en el trabajo de la gestión administrativa de poder estar a cargo del manejo y direccionamiento de cada área o situación problemática que se presenta.

Además, Alcas et al. (2019) establecieron que ayudará a distribuir a cada personal según sus habilidades para las respectivas actividades en funcionamiento y esto logrará a que puedan brindar una atención de calidad ante los usuarios donde todos puedan ir satisfechos sobre su atención y preocupación de su situación o trámite documentario, ya que un usuario siempre necesita recomendación y guía por parte de los funcionarios públicos para realizar sus trámites según sus necesidades, y esto logrará a que la sociedad sienta el respaldo por parte de sus autoridades de tener los grandes servicios correspondientes y que cada vez se van renovando con poder ejercer un buen servicio que cumpla sus necesidades y además como entidad tiene el deber de poder ser correspondidos mediante el pago de tasas por la sociedad.

Además, Fontalvo et al. (2020) fomentaron que, esta se basa en contar grandes servicios que permita la sociedad estar satisfechos al poder ellos corresponden con sus respectivos pagos ante los distintos trámites o los servicios que utilizan, además estos forman parte de un empadronamiento en cada municipio más cercano para poder disfrutar de los servicios correspondientes según sus

ingresos y necesidades, donde solo le toca a la gestión pública de poder esforzarse en poder contar con un buen plan estratégico de cómo proyectar cada actividad ante los distintos puestos por los funcionarios para poder corresponder a los usuarios de ser atendidos de manera inmediata donde cada uno cumple una función diferente y así obtener un resultado inmediato para poder brindar a cada usuario que acude por el servicio correspondiente.

Según, Izquierdo (2021), indica que, la calidad de los servicios es mantener a una sociedad en completo beneficio, ya que por medio de este se pueden desarrollar diversas gestiones orientadas al beneficio social, a través de los proyectos de inversión todo eso mediante la gestión de los entes locales que se encuentran a cargo; en tanto cabe precisar que la mayor parte del presupuesto que otorga el estado es destinado a los gerentes municipales, con el fin de que mejoren los espacios públicos, como puentes, infraestructuras, servicios básicos, etc. Todas estas obras tienden a proporcionar una mejor calidad de vida a la sociedad.

Según, Colchero et al (2019), hacen referencia que, el principal problema de la sociedad se debe a que no cuentan con beneficios necesarios para llevar a cabo una vida mejor, por ende tienden a tener deficiencias al momento de efectuar sus actividades; por ello esta problemática ha generado gran insatisfacción para las personas, por la falta de preocupación del estado ante sus necesidades que los encumbra, de tal manera en gran instancia el presupuesto no ha logrado tener un buen uso, debido a la falta de capacidad de los entes públicos para poder administrar de manera eficiente sus recursos, posterior a ese problema ha conllevado a que no se mejore la calidad de sus servicios en gran proporción.

En esa misma línea, Ganga et al. (2019), hacen hincapié que, la calidad de los servicios permite abrir nuevas brechas sociales debido a que es uno de los mecanismos que ha logrado tener un mayor impacto en la sociedad; además, en gran medida los factores sociales son los que hacen que algunos lugares no cuenten con los servicios necesarios que lo requiere, de modo eso conlleva a que los proyectos que son gestiones por el ente local no sean desarrollados en

el menor tiempo posible, para proporcionar viabilidad hacia el desarrollo de las metas institucionales.

Según las afirmaciones de Colchero et al (2019), los servicios públicos es una alternativa de solución que ha logrado cambiar gran parte de los territorios, mediante la aplicación de obras gestionados por las entidades municipales, con el fin de poder mejorar las condiciones en la que se encuentran, de modo permita generar mayor desarrollo e impacto social. Sin embargo, en muchos aspectos la falta de una buena gestión ha involucrado que diversos proyectos se queden estancados.

En cuanto a los acontecimientos de Izquierdo (2021), hacen referencia que, uno de los mayores retos del estado es mantener a los territorios en buen desarrollo, de modo eso permita que puedan tener todos los servicios públicos que hace falta dentro de su ambiente, y al mismo tiempo puedan estar satisfechos con las facilidades que el gobierno proporciona. Además, el estado ha logrado invertir gran parte de los recursos que se recauden en diferentes obras de infraestructura, de tal manera eso permita crear nuevas oportunidades para que la población pueda realizar diferentes actividades asociadas a su bien común, de manera que no puedan tener problemas con la forma de vida que llevan.

En tanto, Armesto (2021), menciona que, los servicios públicos son aquellas actividades que están orientados a tener un impacto positivo dentro de la sociedad de acuerdo a los problemas que cuenta; es por ello que, la mayor parte de las obras que están puesta en marcha se basa principalmente en mejorar los tramos viales y servicios básicos, ya que la mayor parte de los territorios no carece de este beneficio, lo cual perjudica que puedan realizar sus acciones de manera efectiva. En tanto, el gobierno en la actualidad ha visto efectivo realizar programas que ayuden a mejorar el desarrollo económico de la población, con el único fin de que no exista más pobreza en el país.

Además para Izquierdo (2021), la calidad de servicios va a depender de liderazgo que transmite la gestión administrativa en poder preocuparse de que sus usuarios necesitan de un buen servicio y así pueda ser calificados como una gran gestión que garantiza calidad y comunidad ante los servicios brindados por parte de la solicitud de la sociedad que exige ellos no puede

esperar por mucho tiempo ante cualquier trámite documentario y además que la gestión o los trabajadores de la gestión pública puedan guiar al usuario ante cualquier situación que desconozca poder realizarlo.

Según Colchero et al. (2019) esta busca corresponder ante los usuarios es brindar servicios de calidad con una buena atención, así también como ellos corresponden con el pago respectivos e implementan tasas para poder disfrutar de los distintos servicios municipales lo cual garantiza la seguridad ciudadana, limpieza general y entre otros mantenimientos de los distintos establecimientos públicos que los ciudadanos son usados mediante una aprobación de análisis para poder corresponder con el uso de los servicios. Además, la gestión pública también toma grandes reuniones para clasificar o distribuir las funciones con las personas calificadas para que cada uno resalte en demostrar una buena atención y un buen servicio lo que cada contribuyente necesita de manera urgente, al mismo tiempo, la gestión de apresurar por resolver situaciones para ayudar a cada ciudadano y, así sucesivamente, guiar hasta culminar sus trámites correspondientes.

Por su parte, Armesto (2021) fomenta que la calificación de cada usuario según su establecimiento municipal que pueda contar, además, eso depende del compromiso y responsabilidad de las autoridades para recepcionar sus exigencias para formar una mejor sociedad, que muchas veces no se sabe el tipo de servicio que puede recibir porque esto abarca tanto actitudes y aptitudes, todo este proceso ayudará a que la gestión administrativa sea elogiada por expertos en la organización dirigida y ayude a conseguir un mejor servicio público según las necesidades que la sociedad exige; en caso contrario, se busca capacitar al personal administrativo que demuestre sus habilidades y enseñanzas que van ejerciendo durante cada periodo.

Pero López y Aguilar (2020) está basada por una buena gestión mediante un direccionamiento de un líder que se encarga de poder proteger y dar un buen manejo a todas las actividades correspondientes de ejercer servicios ante los

distintos usuarios que cuenta cada empadronamiento dentro de cada municipio, por lo que es ejercido ya por mucho tiempo donde solo se necesita a que cada personaje nuevo se acomode de una manera formal para poder ser atendidos y al mismo tiempo la sociedad pueda corresponder con los respectivos pagos y así seguir recibiendo los mejores servicios. Y gracias a esto ayudar a fortalecer a la entidad de que cuenta con un personal calificativo de poder ejercer las actividades que funcionen de manera significativa mediante el proceso de normativas que muestran un trabajo eficiente y correspondiente ante los distintos usuarios que necesitan partes del servicio público, gracias a un buen servicio también forman parte de cumplir las metas correspondientes y conseguir grandes resultados de seguir modificando los servicios para una mejor disposición de ser atendidos cada usuario.

Para Ronconi et al. (2018) menciona que los entes públicos que brindan servicio a la comunidad buscan efectuar un buen servicio, por medio de la atención de calidad de sus empleados que se encuentren dentro del puesto, de tal manera, que se vea reflejada la buena imagen de la organización ante el buen trato que efectúan. De acuerdo a Ruíz y Delgado (2020) este busca mejorar aquellos canales que posee la entidad para una adecuada atención al ciudadano, a fin de que se puedan realizar entregas adecuadas de servicios, que capacita de forma constante a cada miembro de trabajo para poder efectuar sus funciones de manera más rápida y oportuna. Asimismo, afirma que los organismos que prestan servicio del estado están orientados a brindar una atención adecuada de aquellas necesidades propias de la población de forma equitativa; es por ello, que el estado busca establecer estrategias a fin de que el ciudadano pueda efectuar sus pagos de forma fácil y segura por medio de sistemas que permitan disminuir el proceso de demora.

De acuerdo a las dimensiones de la calidad de los servicios públicos, se cita según la Presidencia de Consejo de Ministros (2021) que son: Necesidades y expectativas de las personas, el estado busca establecer estrategias que permitan acatar ante las necesidades mediante la ejecución de proyectos, de modo que puedan contar con los beneficios necesarios, a través de los servicios que otorga el estado para el bien social. Identificar el valor del servicio,

se busca fomentar el desarrollo por medio de las necesidades que tiene la población para luego ser aplicados en calidad de obra para el beneficio de muchos ciudadanos. Fortalecer el servicio, en base a la problemática que cuentan muchas etnias sociales, se busca el fortalecimiento mediante la gestión de los servicios que ofrece el estado para el beneficio de la sociedad.

Por otro lado Ronconi et al. (2018) mencionan que la calidad de servicio se basa en como las entidades se guían de los usuarios, como se sienten al momento de requerir algún tipo de servicio, con el fin de mejorar las gestiones que abarcan las municipalidades, si bien es cierto dentro de las municipalidades, existen áreas donde cada encargado se enfoca en ver que los usuarios que lleguen a consultar algún tipo de información, estén satisfechos con cada respuestas que puedan ser brindadas, ya que los encargados deben estar en constante capacitaciones para que puedan ofrecer un buen servicio, y por ende para que puedan tener idea de cómo poder beneficiar a los usuarios, porque son ellos quienes informan si son atendidos de una manera justa, muchas veces el estado contrata a su personal de una manera muy benefactora, quiere decir a sus más allegaos, a sus amistades, mejor dicho que no contratan personas preparadas para dicho cargo, por ende tienen más problemas al momento de llevar algún tipo beneficios a la población, porque no cuentan con la experiencia adecuada.

Por consiguiente, Ruíz y Delgado (2020) indican que la calidad de servicio es fundamental en todo tipo de negocio, porque las personas o mejor dicho los usuarios hacen constante uso de dicho servicio, si bien es cierto la calidad de servicio se enfoca en como las entidades estén dispuestas a cumplir con cada requisito, para que puedan obtener productos o información de calidad, ya que eso hace que cuenten con una excelente calidad de servicio, porque las población siempre va preferir que la información que necesitan, sea brindado de una manera muy correspondiente, ya que a una entidad lo que le hace crecer son los usuarios, porque son ellos los que informan de cómo son atendidos, si es de una manera positiva o de forma negativa, por eso siempre un cliente u/o usuario tiene la razón, cada entidad debe tener una estrategia donde mejore constantemente las atenciones que pueden ser brindadas hacia la población.

De acuerdo a López y Aguilar (2020) hacen referencia que la calidad de servicio es una estrategia donde cada organización busca ganar clientes y que se puedan sentir satisfechos con la atención brindada, ya que es necesario que un usuario se pueda sentir parte de una entidad y en confianza, porque deben mantener la relación tanto el usuario con los colaboradores, si bien es cierto para que llegue a pasar esa confianza los gerentes deben dar motivación a sus colaboradores para que puedan brindar lo mejor de ellos hacia los usuarios, para que de esa manera pueda ser transmitido esa misma motivación de tratar bien a los usuarios y por ende salir ganando ambas partes.

Por otro lado Armesto (2021) mencionan que dentro de las municipalidades, mantienen el orden necesario para que exista siempre una calidad de servicio, donde el usuario pueda ver de una manera positivo en cada servicio requerido, si bien es cierto en las entidades tienen un record donde se enfocan en buscar estrategias donde exista un control adecuado de cada servicio, y que pueda ser adaptable para los usuarios con el fin de obtener ganancias, si bien es cierto dentro de las municipalidades siempre existen conflictos, donde muchas veces los gerentes solo buscan mantener el control para su propio beneficio, dejando al lado a las personas más necesitadas, es por ello que el estado está en constante fiscalización, para que cada servicio puede ser atendido de una manera justa.

Así mismo Colchero et al. (2019) mencionan que calidad de servicio se centra en como las municipalidades mantienen a los usuarios, ya sea de una manera positiva, con el fin de mejorar su atención de calidad, para que de esa manera los usuarios puedan regresar, con confianza y seguridad de ser atendido adecuadamente, por otro lado, el servicio se enfoca en como los usuarios son tratados, es por ello que las entidades de gobierno buscan las mejores estrategias, para que mantengan motivados a su personal, brindándoles bonos, brindándoles atención, constantes capacitaciones, etc.; con el fin de mantenerlos satisfechos, porque son ellos quienes brindaran a los usuarios una buena atención y calidad de servicios, de esa manera cuando los usuarios

recurran a dicha entidad por algún tipo de servicio o información lo haga de una manera satisfactoria, ya que lo que los gerentes brindan a sus colaboradores, ellos mismos puedan brindar esa misma atención a los usuarios.

De ese mismo modo Izquierdo (2021) hace referencia que la calidad de servicio, es parte de una organización para que pueda llevar a cabo una buena estrategia de trabajo, con el fin de que puedan salir benefactoras las partes implicadas, ya que dichas organización está buscando constantemente que mejoren sus posibilidades de aumentar la satisfacción de los usuarios, sin embargo hoy en día las organizaciones ya tienen un diseño o mejor dicho ya tienen una meta hacia donde quieren llegar, lo que hace que cuando un nuevo gobierno entre a manejar cada sistema, exista un mala referencia donde la calidad de servicio se ve afectada, porque la población está acostumbrada a un tipo de sistema ya adecuada, y cuando existe cambios, las personas sientan que no están siendo tomados en cuenta, y eso hace que exista un desorden, provocado que las personas y el gobierno entren a conflictos, y por otro lado la calidad de servicios que reciben las personas no sea satisfactoria, hasta que puedan llegar a tener la adaptabilidad de una nueva gestión.

Según Fontalvo et al. (2020) refiere que abordar la calidad de servicio en los municipios, es muy necesario pero si bien es cierto que para que una organización pueda mejorar su calidad de servicio, es importante que su equipo de trabajo este en constante capacitación, para que pueda brindar una atención mejor a los usuarios, ya que son ellos quienes tienden a hacer crecer cualquier tipo de negocio, por ende el servicio que brinda las municipalidades debe ser adaptable para los usuarios, para que de esa manera pueda mejorar su calidad de atención, ya que en parte los colaboradores brindan la aceptabilidad necesaria hacia cada tipo de situación, para que mejore la atención de calidad de cada servicio, con el fin de llegar a acuerdos y por ende generen ganancias de ambas partes, por parte de las municipalidades ganarse que los usuarios estén satisfechos, y por parte de la población, que reciban una atención de calidad.

Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, en este proceso se busca cumplimiento adecuado de todos los estándares de calidad para dar buena imagen a la organización, de modo que prevalezca el desarrollo de las actividades, mediante le buen liderazgo que presenta la alta dirección. Cultura de calidad, el organismo debe poner a prueba estrategias para que los colaboradores demuestren su capacidad de análisis durante la ejecución de sus actividades diarias, con la finalidad de demostrar el crecimiento de la organización (PCM, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

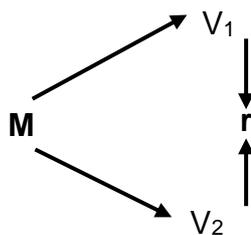
##### 3.1.1. Tipo de investigación

Básico, porque se orienta a la búsqueda de teorías fundamentales para ser aplicadas dentro del marco teórico (Hernández – Sampieri y Mendoza (2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

**Diseño no experimental**, según (Hernández – Sampieri y Mendoza (2018), debido a que no se ejecuta alguna manipulación de los objetos de estudio; sin embargo, se centra en el estudio del fenómeno para luego ser analizado. Nivel **correlacional**, se centran en la evaluación de los datos estadísticas sin demostrar influencia de otra variable (Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) y es de **corte transversal**, debido a que la investigación se desarrolló en un tiempo establecido (un año), por el cual se recoge toda la información en base a la muestra (Guillén y Valderrama, 2013).

El siguiente esquema es:



Donde:

M = Muestra

V1 = Gestión del talento humano

V2 = Calidad de los servicios públicos

r = Relación

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variables**

**Variable 1:** Gestión del talento humano

**Variable 2:** Calidad de los servicios públicos

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

### **3.3.1. Población**

Para Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) está conformado por un conjunto general que se amerita en cada establecimiento mencionado que servirán para el desarrollo de las investigaciones.

Conformada por 87 trabajadores en la MDBSH, 2022.

#### **Criterios de inclusión**

- Colaborador con más de 3 meses de experiencia
- Colaborador del área de almacén
- Personal nombrado y Cas.

#### **Criterios de exclusión**

- Locador
- Alcalde
- Jefes

### **3.3.2. Muestra**

Para Bernal (2010) parte considerativa de una parte de la población, para poder ser evaluada.

La presente investigación considera una muestra de 87 trabajadores en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.

### **3.3.3. Muestreo no probabilístico**

Según Gallardo (2017) en ese tipo de muestreo, todos aquellos elementos que forman parte de la investigación poseen las mismas probabilidades de selección. (p. 91)

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un trabajador de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Se consideró la utilización de la encuesta que la misma, en concordancia, con Sánchez et al. (2018) representa una técnica fundamental para obtener información adecuada para una determinada investigación. Aunado a ello, se hizo uso del instrumento llamado cuestionario, el mismo quede acorde con Hernández y Mendoza (2018) es un documento conformado por diversas interrogantes, direccionadas de manera específica.

#### **Instrumentos**

El instrumento para la variable gestión del talento humano fue el cuestionario que tiene 15 ítems, fragmentado en 4 dimensiones. Escala ordinal con valores: Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5. Baremos: Bajo (15-35 pts.), medio (36-55 pts.) y alto (56-75 pts.).

El instrumento y calidad de los servicios públicos fue un cuestionario que tiene 17 ítems, fragmentado en 5 dimensiones. Escala ordinal con unos valores: Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5; Baremos (17-39 pts), medio (40-62 pts) y alto (63-85 pts).

#### **Validez**

Para obtener la validación de los datos, utilizado como criterio que antepone el grado de confiabilidad realizada, con la finalidad de definir que el instrumento que se va a aplicar a la unidad de análisis sea pertinente. Por lo tanto, se tuvo en cuenta con la participación de tres expertos conocedores en el área. Referente a la primera variable, se obtuvo en promedio 4.40 que representa el 88 % de la opinión que vertieron los jueces expertos. En relación a la 2da variable, se obtuvo un promedio de 4.47, que representa el 89.33 % de opinión que vertieron los jueces expertos.

### **Confiabilidad**

La obtención del grado de confiabilidad se hizo a través del Alfa de Combrach, se realizó utilizando el estadístico SPSS versión 27, que tuvo como criterio para definir la confiabilidad que, los valores obtenidos alcancen un nivel mayor o igual a 0.7 (Hernández et al., 2014).

Finalmente, el resultado que se obtuvo de la variable gestión del talento humano, dio como resultado 0,978, el mismo que por ser superior a ser superior a 0,70 nos arroja la interpretación de que es confiable y significativo, ya que muestra tener una fuerte confiabilidad.

Respecto a la 2da. variable calidad de servicios públicos, la confiabilidad obtenida del procesamiento estadístico realizado fue de 0,972, el mismo que por ser mayor al mínimo recomendado que es 0,70 arroja un resultado confiable y significativo; por lo que se considera que tienen una fuerte confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Para la presente investigación se inicio definiendo el planteamiento del problema, luego de una exhaustiva búsqueda bibliográfica tanto a nivel internacional, nacional y regional. Asimismo, se desarrolló el marco teórico o las teorías relacionadas al tema, teniendo en cuenta la literatura existente en las bibliografías revisadas en consulta, producto

de investigadores de amplia experiencia, utilizando para el desarrollo de los antecedentes, artículos publicados en revistas científicas indizadas en base de datos altamente reconocidos en el ámbito mundial. Posteriormente, se procedió a elaborar la discusión, tomando en cuenta y comparando los resultados de la investigación con la de otros autores que estaban considerados en los antecedentes; Finalmente, se elaboró las conclusiones y recomendaciones enfatizando a quienes va dirigido y la importancia de considerar los resultados de la investigación para el cambio o transformación de la forma como se gestiona en las entidades públicas, como componente final del estudio.

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

Los datos que se obtendrán de la aplicación de las encuestas fueron procesados de acuerdo al estadístico SPSS versión 25, los resultados descriptivos se hizo uso de tablas y figuras estadísticas y para los resultados inferenciales los cuales permiten contrastar las hipótesis y dar cumplimiento a los objetivos fijados se hizo uso de una prueba de normalidad con el que se determinará con que prueba de normalidad se trabajará.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro de este último apartado, se precisa que la investigación se ha desarrollado en consideración a los siguientes principios de carácter internacional, contemplándose los siguientes: **Beneficencia**, a través de la cual se señala que la investigación tiene como finalidad generar aportes significativos. **No maleficencia**, la que se dictamine que aquellos resultados que se obtengan no serán usados para desfavorecer la competitividad de la entidad. **Justicia**, se busca en todo momento el trato igualitario a todos los participantes manteniendo el respeto entre todos, trato único y excepcional para cada uno de ellos considerando que como ser humano tienen derechos. **Autonomía**, el autor ha logrado aplicar el tema que más le parece conveniente, con el

fin de poder desarrollar la investigación de manera eficaz, eficiente y efectivo con la finalidad de que sirva como herramienta clave para el cambio que la gestión pública necesita. Principio de **Integridad científica**, el investigador debe tener claramente definido que el desarrollo de la investigación debe garantizar firmemente que el desarrollo de la investigación y los resultados obtenidos sean útiles para el mundo académico, e insertarlo a la sociedad del conocimiento en este mundo globalizado.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Identificar el nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión del talento humano*

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	27	31 %
Medio	36 – 55	43	49 %
Alto	56 – 75	17	20 %
Total		87	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a trabajadores en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo.

#### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022, es predominantemente “Medio” en 49% (43), “Bajo” en 31% (27) y el 20% (17) se ubicó en el nivel “Alto”.

### 4.2. Identificar el nivel de calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de los servicios públicos*

Escala	intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17 – 39	30	35 %
Medio	40 – 62	42	48 %
Alto	63 - 85	15	17 %
Total		87	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a trabajadores en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo.

**Interpretación:**

En cuanto al nivel de calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022, es predominantemente “Medio” en 48% (42), “Bajo” en 35% (30) y el 17% (15) se ubicó en el nivel “Alto”.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de las dimensiones de la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,199	87	,000
Selección	,169	87	,000
Capacitación	,151	87	,000
Evaluación	,157	87	,000
Retención	,161	87	,000
Calidad de los servicios públicos	,123	87	,002

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Se procesó la prueba de normalidad para definir el estadístico a utilizar en la investigación. Dado que el valor de sig. = 0,000 para la variable gestión del talento humano, 0,000 para la dimensión selección, 0,000 para capacitación, 0,000 para evaluación, 0,000 para retención; el valor de sig. = 0,002 para la variable calidad de los servicios públicos; 0,001 para la dimensión necesidades y expectativas de las personas, 0,000 para valor del servicio, 0,000 para fortalecimiento del servicio, 0,000 para liderazgo y compromiso de la alta dirección y 0,002 para cultura de calidad; se acepta la  $H_a$ , que indica que la muestra tiene una distribución no normal, por lo tanto, se aplicó el Rho de Spearman, para obtener resultados coherentes y confiables.

**4.3. Determinar la relación entre selección y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022**

**Tabla 4**

*Relación entre selección y la calidad de los servicios públicos*

			Selección	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	de Selección	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Calidad de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

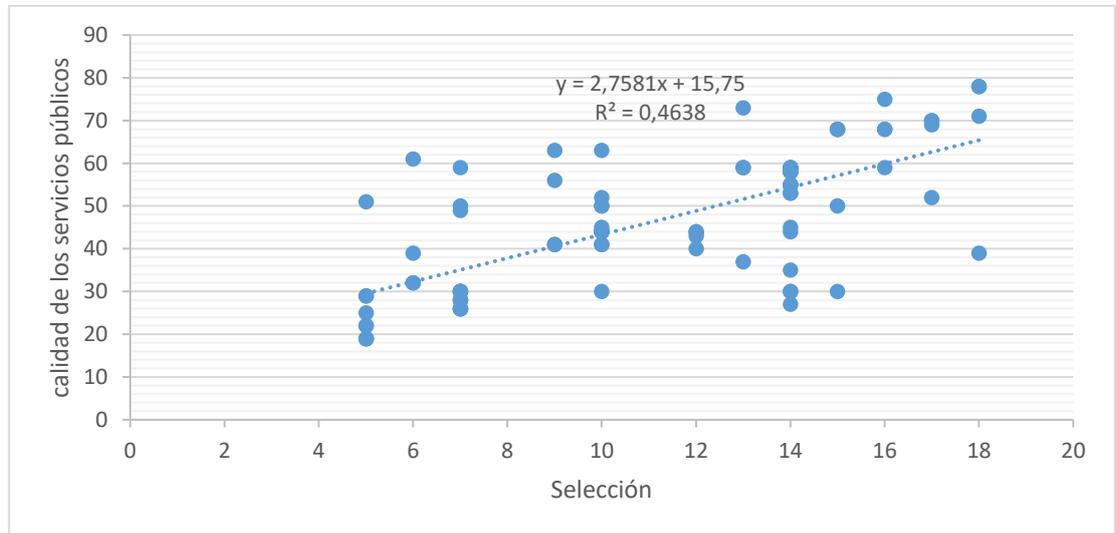
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

Se evidencia la correlación entre la dimensión de selección y la calidad de los servicios públicos, observándose que existe relación entre ellas, es decir, entre variables, por tener un valor de  $Rho = 0,681$  y  $p$  valor =  $0,000$ ; por lo que, se acepta la hipótesis de investigación, que refiere, la existencia de relación positiva y significativa entre la dimensión de selección y la calidad de los servicios públicos ( $p < 0,05$ ).

### Figura 1

Coeficiente de determinación entre la selección y la calidad de los servicios públicos.



Fuente: Base de datos trabajado en SPSS versión 25.

La figura 1 nos refleja que existe un coeficiente de determinación de 0.4638 observándose que el 46.38% de la selección, viene a ser influenciada por la calidad de los servicios públicos.

**4.4. Determinar la relación entre la capacitación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022.**

**Tabla 5**

*Relación entre la capacitación y la calidad de los servicios públicos*

		Capacitación	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	de Capacitación	1,000	,727**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	87	87
	Calidad de los servicios públicos	,727**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	87	87

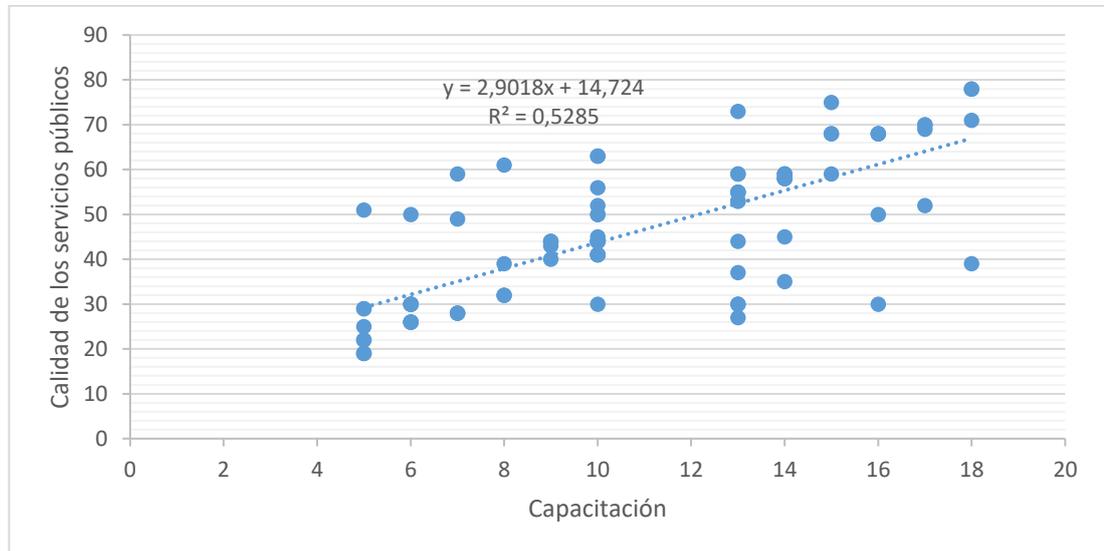
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

En esta tabla se observa la correlación que existe entre la dimensión de capacitación y la calidad que se brinda en los servicios públicos, observándose que existe una relación fuerte entre ellas, es decir, entre las variables que se sometieron al estudio, siendo el valor de Rho= 0,727 y p valor = 0,000; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación que refiere: existe relación positiva significativa entre la dimensión de capacitación y la calidad de los servicios públicos ( $p < 0,05$ ).

## Figura 2

*Coeficiente de determinación entre la capacitación y la calidad de los servicios públicos.*



*Fuente:* Base de datos trabajado en SPSS versión 25.

La figura 2 muestra que existe un coeficiente de determinación de 0.5285 evidenciándose que el 52.85% de la capacitación, es influenciada por la calidad de los servicios públicos.

**4.5. Determinar la relación entre la evaluación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022**

**Tabla 6**

*Relación entre la evaluación y la calidad de los servicios públicos*

		Evaluación	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	de Evaluación	1,000	,655**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	87	87
	Calidad de los servicios públicos	,655**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	87	87

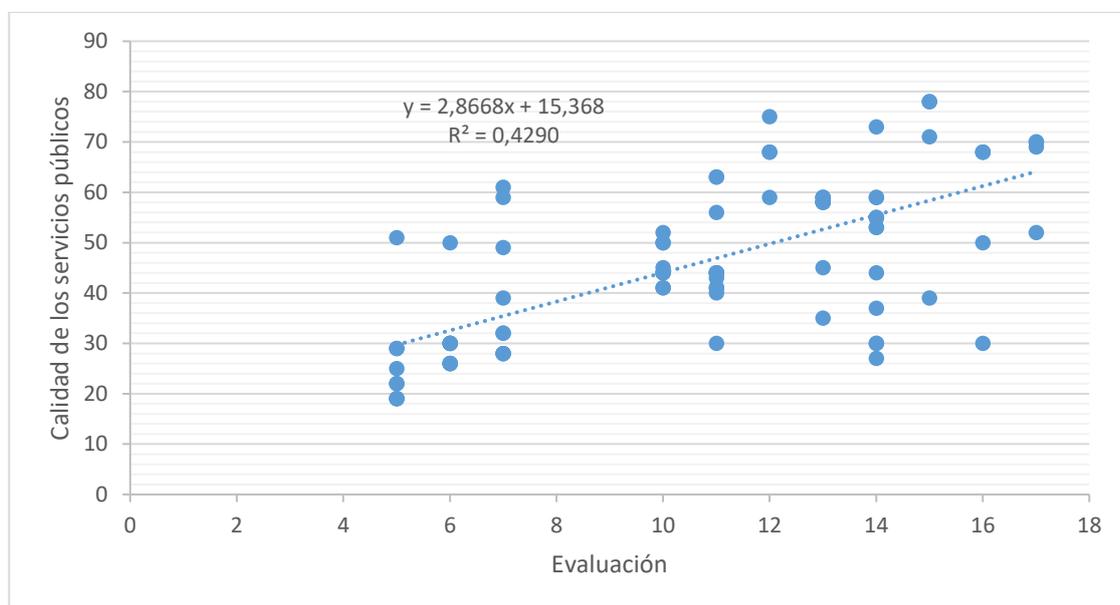
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

La presente tabla muestra la existencia de correlación entre la dimensión de evaluación y la calidad de los servicios públicos, donde se observa que existe relación entre ellas, por tener un valor de Rho= 0,655 y p valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación que refiere: existe relación positiva y significativa entre la dimensión de evaluación y la calidad de los servicios públicos.

### Figura 3

*Coeficiente de determinación entre la evaluación y la calidad de los servicios públicos.*



*Fuente:* Base de datos trabajado en SPSS versión 25.

La figura 3 permite observar que existe un coeficiente de determinación de 0.4290 evidenciándose que el 42.90% de la evaluación, es influenciada por la calidad de los servicios públicos.

**4.6. Determinación la relación entre la retención y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022.**

**Tabla 7**

*Relación entre retención y la calidad de los servicios públicos*

			Retención	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	de Retención	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Calidad de los servicios públicos	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

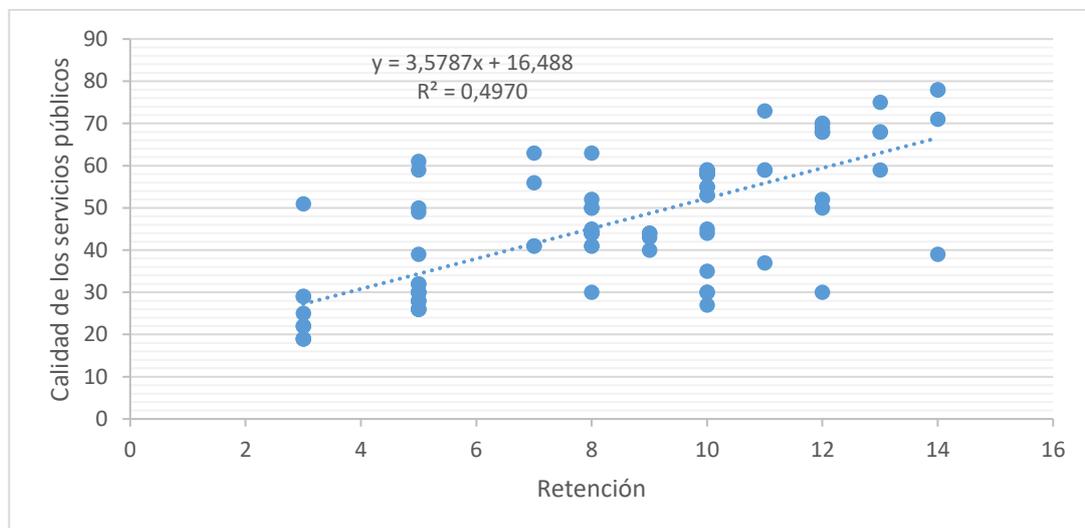
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

La tabla 7 muestra la correlación entre la dimensión de retención y la calidad de los servicios públicos, donde se observa que existe relación entre ellas, por tener un valor de Rho= 0,705 y p valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación que refiere: existe relación positiva significativa entre la dimensión de retención y la calidad de los servicios públicos.

#### Figura 4

Coeficiente de determinación entre la retención y la calidad de los servicios públicos.



Fuente: Base de datos trabajado en SPSS versión 25.

La figura 4 permite observar que existe un coeficiente de determinación de 0.4970 evidenciándose que el 49.70% de la retención, es influenciada por la calidad de los servicios públicos.

**4.7. Establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022.**

**Tabla 8**

*Relación 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	de Gestión del talento humano	1,000	,704**
	de		
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	87	87
	Calidad de los servicios públicos	,704**	1,000
	de		
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	87	87

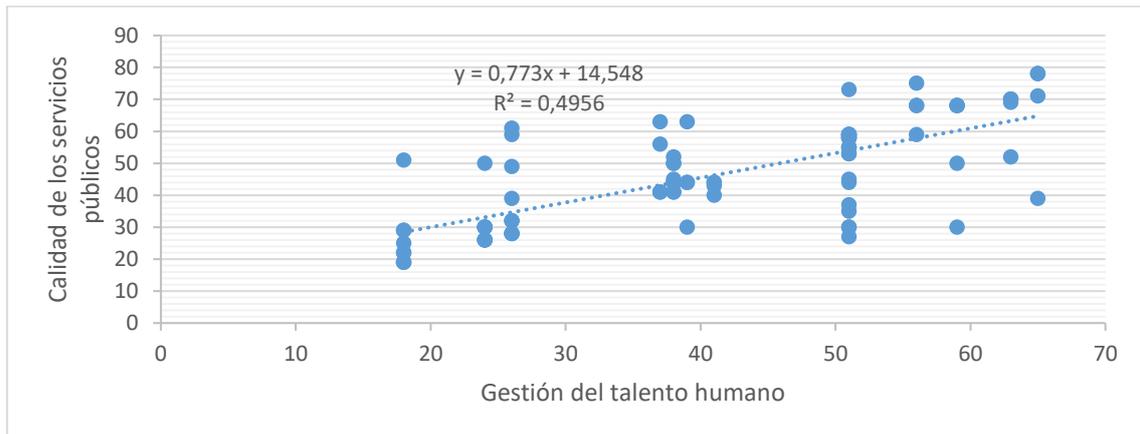
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

La tabla 8 muestra la correlación entre la variable gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos, donde se observa que existe relación entre ellas, por tener un valor de Rho= 0,704 y p valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos.

**Figura 5.**

*Coeficiente de determinación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos.*



*Fuente:* Base de datos trabajado en SPSS versión 25.

La figura 5 permite observar que existe un coeficiente de determinación de 0.4956 evidenciándose que el 49.56% de la gestión del talento humano, es influenciada por la calidad de los servicios públicos.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se lleva a cabo la discusión de resultados, consignado en primer lugar que, el nivel de gestión del talento humano, es medio en 49 %, bajo en 31 % y alto en 20 %, dichos resultados se deben a que el proceso de selección no se hace de acuerdo a las políticas internas, no se reconoce al personal por el cumplimiento de metas y muchas veces no se cumplen los objetivos de cada plan de trabajo. Esto coincide con Torres et al. (2020) quienes en su estudio concluyeron que, las Pymes han logrado mantenerse en un buen margen de crecimiento durante los últimos años, a través del buen uso de los recursos y la buena selección de trabajadores para el desempeño de las tareas, por lo que se ha visto conveniente realizar estrategias para poder prestar los servicios de hotelería de manera oportuna. Asimismo, concuerda con Gonzáles & Cruz (2021) quienes determinaron que, rotar personal influye mucho respecto a que los mismos desarrollen sus actividades dentro de la determinada entidad, debido a que el gran desarrollo de las operaciones se efectúa a base de ellos, por ello resulta un poco dificultoso cambiar de personal para cubrir puestos. Asimismo, se pudo deducir el menos del 5% del talento humano de la selección interna, posee una antigüedad mayor a 3 años.

Además, el nivel de calidad de los servicios públicos, es medio en 48 %, bajo en 35 % y alto en 17 %, en base a los resultados se deben a que la institución no identifica las necesidades y expectativas de las personas, no se promueve espacios de articulación con otras instituciones. Este resultado es coincidente con López & Gil (2021) quienes encontraron que, gran parte de sociedad presenta deficiencias dentro de su lugar de origen, los cuales son presentados como problemas; de esta manera la falta de algunos servicios básicos hace que no puedan ser beneficiados debido a que el estado no brinda los recursos para poder hacer frente a esta realidad que viven los pueblos. Por lo tanto, se ha visto una mejora de los servicios públicos del 29,51 % y un 34 % en los últimos años. Asimismo, se respalda en la afirmación de Fontalvo et al (2020) quienes fomentaron que, esta se basa en poder contar grandes servicios que permita la sociedad estar satisfechos al poder ellos corresponden con sus respectivos pagos ante los distintos trámites o los servicios que utilizan, además estos

forman parte de un empadronamiento en cada municipio más cercano para poder disfrutar de los servicios correspondientes según sus ingresos y necesidades, donde solo le toca a la gestión pública de poder esforzarse en poder contar con un buen plan estratégico de cómo proyectar cada actividad ante los distintos puestos por los funcionarios para poder corresponder a los usuarios de ser atendidos de manera inmediata donde cada uno cumple una función diferente y así obtener un resultado inmediato para poder brindar a cada usuario que acude por el servicio correspondiente.

Por otro lado, se determinó que existe relación significativa entre selección y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,681 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, solo el 46.38 % de la selección influye en la calidad de los servicios públicos; esto conlleva a determinar la importancia de que si la entidad perfecciona el procedimiento de selección de colaboradores, habrá mayores posibilidades de mejorar la calidad de los servicios prestados. Esto coincide con Panduro (2021) quien determinó que el 77.16%, del talento humano presenta un alto índice de porcentaje para la influencia en la gestión para la selección de los miembros que formarán parte del nuevo grupo de trabajo de la entidad, los cuales tendrán que demostrar su máximo desempeño para obtener los planes y objetivos en beneficio de la entidad, asimismo se podrá obtener resultados favorables para la buena imagen de la empresa.

Consecuentemente, se consideró que existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,727 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, solo el 52.85 % de la capacitación influye en la calidad de los servicios públicos; por lo tanto, mientras mejor se desarrolle el proceso de selección de los colaboradores que ingresen a la institución, mejor será la calidad de los servicios que se ponen disposición de la población usuaria. Esto es concordante con Izquierdo (2021) quien concluyó que, desde la perspectiva de la gestión pública del Perú, presentan deficiencias para efectuar servicios de calidad que siempre se encuentren a la

vanguardia, que trata de satisfacer siempre a la población, de las cuales muchos municipios han tenido una serie de inconvenientes en la gestión de sus proyectos, al no tener a su disposición aquellos recursos adecuados para lograr un desarrollo adecuado de actividades.

Además, se tuvo en cuenta que existe relación significativa entre la evaluación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,655 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, solo el 42.90 % de la evaluación influye en la calidad de los servicios públicos; por ello, en la medida que la entidad haga posible el mejoramiento de la evaluación del desempeño de los colaboradores, posibilitará de forma proporcional el fortalecimiento de la calidad de los servicios prestados. Esto concuerda con Castro & Delgado (2020) quienes establecieron que, los colaboradores que demuestren su desempeño eficaz tienden a tener los mejores beneficios dentro del organismo, de modo que son reconocidos por la alta gerencia por su buen trabajo que vienen realizando durante el funcionamiento de las actividades ejecutadas por la misma entidad; es en base a ello, que este tipo de gestión, permite crear nuevas estrategias que lleva hacia cumplir con aquellas metas antes planteadas.

También, se consideró que existe relación significativa entre retención y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,705 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, solo el 49.70 % de la retención influye en la calidad de los servicios públicos; de esta manera, en la medida que la municipalidad despliegue las actividades pertinentes para retener a sus colaboradores de forma transparente y significativa, logrará mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. Esto coincide con Mancebo (2021) quien determinó que los servicios públicos son la base principal para para la generación de mejoras respecto a la vida dentro de una nación, ya que por medio de los entes municipales se desarrollan gestiones que permiten ejecutar proyectos de inversión pública para el mejoramiento de algunas zonas con problemas en los servicios básicos.

Por último, se tomó en cuenta que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,704 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 49.56 % de la gestión del talento humano influye en la calidad de los servicios públicos; esto conlleva a establecer una clara oportunidad para la entidad, debido que mientras mejor se desarrollen las actividades y procedimientos para la gestión de los colaboradores, mejores serán los servicios que se pongan a disposición de los usuarios. Este resultado concuerda con Gaviria & Delgado (2020) quienes determinaron que, se tuvo como resultado un nivel alto de relación entre de variables estudiadas, lo que demuestra una correlación de carácter efectiva entre las variables antes mencionadas ( $p = 0.000$ ). Asimismo, se determina que los colaboradores han tenido gran influencia dentro del desarrollo de las actividades, debido a que han demostrado su destreza y habilidades dentro de sus funciones en bienestar de la población.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación positiva alta y muy significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022, y solo 49.56 % de la calidad de los servicios públicos es influenciado por la gestión del talento humano.
- 6.2.** El nivel de gestión del talento humano predominante es medio 49 % debido a que el proceso de selección no se hace de acuerdo a las políticas internas, no se reconoce al personal por el cumplimiento de metas y muchas veces no se cumplen los objetivos de cada plan de trabajo.
- 6.3.** El nivel de calidad de los servicios públicos predominante es medio 48 %, debido a que la institución no identifica las necesidades y expectativas de las personas, no se promueve espacios de articulación con otras instituciones.
- 6.4.** Existe relación positiva moderada y significativa entre selección y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022 y solo 46.38 % de la calidad de los servicios públicos es influenciada por la selección adecuada del talento humano.
- 6.5.** Existe relación positiva moderada y significativa entre la capacitación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022 y solo el 52.85 % de la calidad de los servicios públicos es influenciada por la capacitación del talento humano.
- 6.6.** Existe relación positiva moderada y significativa entre la evaluación y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH y solo 42.9 % de la calidad de los servicios públicos es influenciada por la de la evaluación del talento humano.
- 6.7.** Existe relación positiva moderada y significativa entre retención y la calidad de los servicios públicos en la MDBSH 2022 y solo 49.7 % de la calidad de los servicios públicos es influenciada por la retención del talento humano.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe de personal, velar por el cumplimiento del manual de organización y funciones, para que estos desarrollen labores ineficaces de acuerdo al área en las que se encuentran.
- 7.2.** Al jefe de personal capacitar al personal, para que estos cuenten con adecuados conocimientos o perfiles requeridos para ocupar los puestos de trabajo y así poder dar mejores soluciones a la población usuaria.
- 7.3.** Al jefe de personal, desarrollar adecuados procesos de selección, dichos procesos deben estar de acorde a las necesidades que las áreas e institución tiene, para evitar que se den mal uso a los recursos que pueden ser destinados para otras actividades.
- 7.4.** Al gerente municipal, velar para la entidad otorgue calidad en sus servicios públicos, que busca satisfacer las necesidades de os pobladores, con consensos cotidianos en los diferentes sectores del distrito.
- 7.5.** Al jefe de personal, asignar adecuado personal para atender a tiempo al usuario en sus distintos trámites que este realiza y así evitar demoras en las atenciones.
- 7.6.** Al gerente municipal, mejorar la calidad de servicio brindado, con ambientes más adecuados para una atención oportuna al usuario, con señalizaciones de las áreas a los que acude el usuario en sus quehaceres diarios.
- 7.7.** Al gerente municipal, contar con indicadores de medición de la satisfacción del usuario, con el objetivo de poder aplicar mejores estrategias y mantener una cercanía con los usuarios para recoger sus necesidades prioritarias y poder ejecutarles de acuerdo la necesidad actual.

## REFERENCIAS

- Albano, S., Oviedo, R., Santero, M. (2019). The problem of motivation and development of human capital in the pymes of Rosario, Argentina. A proposal based on neurosciences. (artículo científico). *SaberEs. Argentina*. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1852-42222019000200004&lang=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42222019000200004&lang=es)
- Alcas, N., Alarcón, R., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J. y López, T. (2019). Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. (artículo científico). *Universidad César Vallejo, Lima, Perú*. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/388/730>
- Aliaga, O., Cofré, D. (2021). The evolution of the Human Capital concept and the challenges for the Strategic Human Resource Management in Chile. (artículo científico). *Revista gestión de las personas y tecnología. Chile*. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000100038&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000100038&script=sci_arttext)
- Altamimi, A., Khan, M. & Ahmad, M. (2019). Impact Of Talent Management Strategies On Employee Performance Behaviour With The Mediating Role Of Talent Management Outputs. *Archives of Business Research*, 7(3), 116-124. doi: <https://doi.org/10.14738/abr.73.6309>
- Anlesinya, A., & Amponsah-Tawiah, K. (2020). Towards a responsible talent management model. *European Journal of Training and Development*, 44(2/3), 279-303. <https://doi.org/10.1108/EJTD-07-2019-0114>
- Armesto, A. (2021) Experiencias de corrupción en servicios públicos y priorización del medioambiente en América Latina. (artículo científico). *Rev. Sociol. Poli.* <https://www.scielo.br/j/rsocp/a/W9wN4qMwPMq5V9h4tkpck9y/?format=pdf&lang=es>
- Armijos, B., Bermúdez, I., Mora, V. (2019). Management of Human Resources. (artículo científico). *Revista Universidad y Sociedad. Ecuador*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Baglione, S., Tucci, L., Smith, W. & Snead, J. (2022). The relationship between restrictive human resource practices and salary among working professionals. *American Journal of Business*. <https://doi.org/10.1108/AJB-11-2019-0078>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Carbonell, A., García, A., López, P., Amador, A. (2018). Human talent management characterization in the National Center for Clinical Trials Coordination in Cuba. (artículo científico). *Horizonte sanitario. Cuba*.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000200151&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000200151&script=sci_abstract)
- Castro, K., Delgado, J. (2020). Management of human talent in work performance, Special Project Huallaga Central and Bajo Mayo 2020. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto*.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Colchero, M., Gómez, R. y Bautista, S. (2019) Caracterización de la “cascada de atención” en servicios públicos en México en localidades de menos de 100 000 habitantes. (artículo científico). *salud pública de méxico*.  
<https://www.scielosp.org/pdf/spm/2019.v61n6/734-741/es>
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. 12. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cuesta, A., Valencia, M. (2018). Human Capital: Context of their management. Challenges for Cuba. (artículo científico). *Ingeniería Industrial. Cuba*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000200135](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000200135)
- Ferreto, E., Lafuerte, E., Leiva, J. (2018). Human capital and sociological factors as determinants of entrepreneurship. (artículo científico). *Tec Empresarial. Costa Rica*.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1659-33592018000300043](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-33592018000300043)
- Fontalvo, T., De la hoz, E., y De la hoz, E. (2020) A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. (artículo científico). *Universidad Libre, Programa de Ingeniería Industrial, Barranquilla, Colombia*.  
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-27.pdf>
- Franco, J., Bedoya, J. (2018). Analysis of human talent models applied at SMEs.

- (artículo científico). *Instituto Tecnológico Metropolitano. Medellín- Colombia*.  
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638167723006/638167723006.pdf>
- Gallardo, E. (2017) Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Universidad Continental. Perú.  
<https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream>
- Gallego, C., Naranjo, C. (2021). The human capital of the company: A measurement proposal. (artículo científico). *Entramado. Colombia*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-38032020000200070](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032020000200070)
- Galleguillo, C., Silva, J., Becerra, P. (2018). Incidence of intellectual capital in the financial performance of universities of Chile. (artículo científico). *Revista chilena de ingeniería. Chile*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v26n4/0718-3305-ingeniare-26-04-00593.pdf>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019) Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. (artículo científico). *Universidad de Los Lagos*.  
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gaviria, R., Delgado, J. (2020). Improvement of public services in strengthening municipal management. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/183>
- Gonzáles, G. y Cruz, D. (2021). Diagnosis of the selection process of companies of the queretana entity: perspective of human talent. (artículo científico). *Universidad Politécnica de Querétaro. México*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8083752.pdf>
- Guillen, O. y Valderrama, S. (2013). Guía Para Elaborar La Tesis Universitaria Escuela de Posgrado. Ando Educando, 150.  
[https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA\\_PARA\\_ELABORAR\\_LA\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_ESCUELA\\_DE\\_POSGRADO](https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO)
- Hernández R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Universidad de Celaya. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Pearson. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Herrera, M., Gutiérrez, M., Moreno, A. (2020). Human capital factors that impact social capital: A study of hotels in southern Tamaulipas. (artículo científico). *CienciaUAT*. México.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582020000200147](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582020000200147)
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. (artículo científico). *Rev. Horizonte Empresarial*. Perú.  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. (artículo científico). *Rev. Horizonte Empresarial*.  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/1648/2355/8129>
- Jimenez, G., Torres, W., Cartuche, I. (2020). Effect of human capital on exports of high-tech products in Latin America. (artículo científico). *Universidad Nacional de Loja*, Loja, Ecuador.  
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/economica/article/view/839/685>
- López, C., Gil, M. (2021). Corporate finance in public services companies in subachoque and el rosal Cundinamarca. (artículo científico). *Semestre Económico*. Colombia. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462020000200025](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462020000200025)
- López, F. y Aguilar, A. (2021) The Suburbanization of Poverty and the Access to Public Services in Mexico City. (artículo científico). *Universidad Nacional Autónoma de México*. <https://www.scielo.cl/pdf/rgeong/n77/0718-3402-rgeong-77-293.pdf>
- Mancebo, E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: innovación en los servicios sociales y sanitarios tras el Covid-19. (artículo científico). *Saber servir*. España.  
<http://revista.enap.edu.pe/article/view/4646/5208>
- Panduro, J. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la Coopac San Martín de Porres Ltda., Tarapoto-2020. (tesis de maestría). *Universidad Cesar Vallejo*. Tarapoto.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56798/Panduro\\_BJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56798/Panduro_BJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pazmiño, M., Sisalema, W., Noboa, G. (2020). The importance of human capital and its legal basis within the organizations. (artículo científico). *Revista Científica*

- UISRAEL. Ecuador. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862020000100099](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000100099)
- Peña, A. (2018). Performance evaluation and human management processes in business organization. (artículo científico). *Universidad de Cartagena Colombia*. <https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/2239/1836>
- Presidencia de consejo de ministros (2021). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Rojas, J., Cespedes, R., Bambaren, L. (2020). Management of human talent and its impact on the labor productivity of operating staff in the company fisim sac huánuco – 2015. (artículo científico). *Balance´s. Tingo María. Perú*. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194>
- Romero, J., López, V., Martínez, M. (2018). Human capital in Mexico in the context of the knowledge-based economics: a review of science and technology indicators. (artículo científico). *Economía Coyuntural. México*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222018000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222018000100002&script=sci_arttext)
- Ronconi, L., Casazza, J. y Reese, E. (2018) La incidencia de la dotación de infraestructuras para los servicios públicos en red en el precio del suelo: evidencia del Gran Buenos Aires. (artículo científico). *Universidad Nacional de General Sarmiento, Buenos Aires, Argentina*. <https://www.scielo.cl/pdf/eure/v44n133/0717-6236-eure-44-133-0005.pdf>
- Ruiz, E., Saldaña, C., Saavedra, F., Flores, K. (2021). Gestión municipal y cumplimiento de la meta 4 en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. (artículo científico). *Universidad César Vallejo. Perú*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/946/1281>
- Ruiz, I., Ruiz, A., Martínez, P. (2017). *Gestión de talento humano en la selección del personal*. (libro). Compás. Ecuador. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/136/1/libro%20listo.pdf>
- Ruiz, R., y Delgado, J. (2020). Quality of public service in the development of municipalities in the San Martín region. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Salazar, Y. (2019). Human capital management in the Municipalidad de Pillco Marca,

- Huánuco, 2019. (artículo científico). *Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Perú.*  
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/980/831>
- Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma Departamento de Investigación.
- Sandoval, J., Hernández, G. (2018). Crítica a la teoría del capital humano, educación y desarrollo socioeconómico. (artículo científico). *Costa Rica.*  
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/11329/14494>
- Saucedo, J., Amezcua, B., Peña, A. (2020). Factores relevantes del capital humano en mipymes. (artículo científico). *Universidad Politécnica de. España.*  
<https://www.eumed.net/actas/20/trans-organizaciones/6-factores-relevantes-del-capital-humano-en-mipymes.pdf>
- Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L. (2018). umane capital Administration: Business Productivity factor in Small and medium enterprises in Barranquilla. (artículo científico). *Corporación Universitaria Americana., Colombia.*  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29056115008/29056115008.pdf>
- Torres, D. Velásquez, J. y Hernández, J. (2020). Importance of staff recruiting and selection in the hotel industry: A case study of Villavicencio, Colombia. (artículo científico). *Desarrollo gerencial. Colombia.*  
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3619/4713>
- Zaballa, P., Assafiri, Y., Medina, Y. (2021). Procedure for analyzing employee turnover. (artículo científico). *Academo (Asunción). Cuba.*  
[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2414-89382021000100029](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382021000100029)

# **ANEXOS**

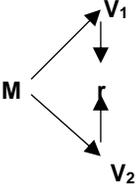
### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión del talento humano</b>	De acuerdo a Ruiz et al. (2017), es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para el accionista, el cliente, el profesional y la sociedad.	Esta variable será medida a través de un cuestionario en base a sus dimensiones e indicadores.	Selección	Identificación de habilidades Políticas evaluaciones Competencias requeridas	<b>Ordinal</b>
			Capacitación	Retroalimentación Pasantías	
			Evaluación	Monitoreo de procesos Cumplimiento de objetivos Reporte de resultado	
			Retención	Incentivos Estímulos	
<b>calidad de los servicios públicos</b>	Según la Presidencia de consejo de ministros (2021), está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas.	Esta variable será medida a través de un cuestionario en base a sus dimensiones e indicadores.	Necesidades y expectativas de las personas	Libro de Reclamaciones Medición de Necesidades	<b>Ordinal</b>
			valor del servicio	Factores externos (oportunidades y amenazas). Factores internos (fortalezas y debilidades).	
			Fortalecimiento del servicio	valor público Desempeño del personal Provisión del servicio.	
			Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	Identificación de las necesidades y expectativa de las personas. Promover y participar en espacios de articulación. cadena de servicios	
			Cultura de calidad	Promover el trabajo en equipo uso compartido del conocimiento. propuesta de mejora	

## Matriz de consistencia

**Título: Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022?  ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022?  ¿Cuál es la relación entre selección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022?  ¿Cuál es la relación entre capacitación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022?  ¿Cuál es la relación entre evaluación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.  Identificar el nivel de calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.  Establecer la relación entre selección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.  Establecer la relación entre capacitación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> El nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022, es medio.  <b>H<sub>2</sub>:</b> El nivel de calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022, es medio.  <b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación significativa entre selección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.  <b>H<sub>4</sub>:</b> Existe relación significativa entre capacitación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p>	<p><b>Técnica:</b> <b>Encuesta</b></p> <p><b>Instrumento:</b> <b>Cuestionario</b></p>

<p>¿Cuál es la relación entre retención y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre evaluación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p> <p>Establecer la relación entre retención y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p>	<p><b>H<sub>5</sub>:</b> Existe relación significativa entre evaluación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p> <p><b>H<sub>6</sub>:</b> Existe relación significativa entre retención y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p>														
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>														
<p>Diseño de investigación: tipo no experimental-correlacional de corte transversal; posee el siguiente esquema:</p>  <p><b>Donde:</b>  <b>M:</b> Muestra  <b>V1:</b> Gestión del talento humano  <b>V2:</b> Calidad de los servicios públicos  <b>r:</b> Relación entre variables de estudio</p>	<p><b>Población:</b>  La cantidad poblacional será de 87 trabajadores en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p> <p><b>Muestra:</b>  será de 87 trabajadores en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo 2022.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"><b>Gestión del talento humano</b></td> <td>Selección</td> </tr> <tr> <td>Capacitación</td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> </tr> <tr> <td>Retención</td> </tr> <tr> <td rowspan="5"><b>calidad de los servicios públicos</b></td> <td>Necesidades y expectativas de las personas</td> </tr> <tr> <td>Identificar el valor del servicio</td> </tr> <tr> <td>Fortalecer el servicio</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección</td> </tr> <tr> <td>Cultura de calidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	<b>Gestión del talento humano</b>	Selección	Capacitación	Evaluación	Retención	<b>calidad de los servicios públicos</b>	Necesidades y expectativas de las personas	Identificar el valor del servicio	Fortalecer el servicio	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	Cultura de calidad	
Variables	Dimensiones															
<b>Gestión del talento humano</b>	Selección															
	Capacitación															
	Evaluación															
	Retención															
<b>calidad de los servicios públicos</b>	Necesidades y expectativas de las personas															
	Identificar el valor del servicio															
	Fortalecer el servicio															
	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección															
	Cultura de calidad															

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión del talento humano

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión del talento humano. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted y seleccione del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

<b>Nº</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Selección</b>						
1	A la hora de seleccionar al personal se evalúa sus habilidades adquiridas					
2	El proceso de selección se hace de acuerdo a las políticas internas					
3	Las evaluaciones se hacen de acuerdo al perfil requerido					
4	Se evalúa las competencias de acuerdo al MOF					
<b>Capacitación</b>						
5	Se capacita al personal constantemente					
6	Se realiza retroalimentaciones al personal					

7	Las retroalimentaciones se dan después de cada capacitación					
8	Se realizan pasantías a otras instituciones					
<b>Evaluación</b>						
9	Se monitorea de manera constante los procesos					
10	Se supervisa el cumplimiento de los objetivos					
11	Se cumplen los objetivos de cada plan de trabajo					
12	Se realiza un reporte de los resultados obtenidos					
<b>Retención</b>						
13	Se brinda incentivos al personal					
14	Se reconoce al personal por el cumplimiento de metas					
15	Se brinda estímulos al personal					

## Cuestionario: calidad de los servicios públicos

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de los servicios públicos. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted y seleccione del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N°	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
<b>Necesidades y expectativas de las personas</b>						
1	Se tiene un libro de reclamaciones en la institución					
2	Se registra los reclamos y quejas de los usuarios					
3	Se evalúa las necesidades de los usuarios					
4	Se mide el impacto de las necesidades de los usuarios					
<b>valor del servicio</b>						
5	Se analiza las oportunidades que tiene las instituciones					
6	Se analiza las amenazas que tiene las instituciones					
7	Se evalúa las fortalezas de la institución					
8	Se analiza que debilidades tiene la organización					

<b>Fortalecimiento del servicio</b>						
9	Se brinda un adecuado valor a los servicios ofertados					
10	Se evalúa el desempeño del personal					
11	Se provee los materiales para una adecuada previsión del servicio					
<b>Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección</b>						
12	Se identifica las necesidades y expectativas de las personas					
13	Se promueve espacios de articulación con otras instituciones.					
14	Se participa en espacios de articulación con otras instituciones.					
<b>Cultura de calidad</b>						
15	Se promueve el trabajo en equipo					
16	Se comparte los conocimientos adquiridos con otros personales					
17	Se brinda recomendaciones para la mejora del servicio					

### Validación de los instrumentos de investigación

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión del talento humano	1	metodólogo	4.5	Es aplicable
	2	Especialista	4.2	Es aplicable
	3	Especialista	4.5	Es aplicable
Calidad de los servicios públicos	1	metodólogo	4.5	Es aplicable
	2	Especialista	4.4	Es aplicable
	3	Especialista	4.5	Es aplicable

# Validación de los instrumentos de investigación

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Gustavo Ramírez García  
Institución donde labora : EPG-UCV-T  
Especialidad : Dr. en Administración Educativa y Gestión  
Instrumento de evaluación : Gestión del talento humano  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Augusto Widerhal Meléndez Arévalo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión del talento humano</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión del talento humano</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión del talento humano</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores e ítems muestran coherencia metodológica en un 90%, por lo que es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 buena  $4.5 \times 0.20 \times 100 = 90\%$

Tarapoto, 05 de Noviembre de 2022

  
Dr. Gustavo Ramírez García  
DNI. 81109463

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Gustavo Ramírez García  
 Institución donde labora : EPG-UCV-T  
 Especialidad : Dr. en Administración Educativa y Gestión  
 Instrumento de evaluación : Calidad de los servicios públicos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Augusto Widerhal Meléndez Arévalo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de los servicios públicos</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de los servicios públicos</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de los servicios públicos</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

**El instrumento muestra coherencia metodológica, por lo que procede su aplicación**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5**

**$4.5 \times 0.20 \times 100 = 90\%$**

Tarapoto, 5 de Noviembre de 2022

  
 Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI: 01109463

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Cavero Rojas Juan Carlos  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Gestión del talento humano  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Augusto Widerhal Meléndez Arévalo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión del talento humano</b>				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión del talento humano</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión del talento humano</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**El instrumento cumple con los criterios de Aplicabilidad valido y confiable aplicar los instrumentos de trabajo.**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 09 de Noviembre de 2022

  
**DR. EPCC. Juan Carlos Cavero Rojas**  
..Matricula N° 19-513

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Cavero Rojas Juan Carlos  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Calidad de los servicios públicos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Augusto Widerhal Meléndez Arévalo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de los servicios públicos</b>				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de los servicios públicos</b>				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de los servicios públicos</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**El instrumento cumple con los criterios de Aplicabilidad valido y confiable aplicar los instrumentos de trabajo**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 09 de Noviembre de 2022

  
**DR. CPC. Juan Carlos Cavero Rojas**  
 ..Matricula N° 19.518

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Willy Bryan Pinchi Trigoso  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Morales  
 Especialidad : Mg. en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Gestión del talento humano  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Augusto Widerhal Meléndez Arévalo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del talento humano				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del talento humano					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del talento humano				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_ Puede ser aplicado a los sujetos de investigación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.5

Tarapoto, 06 de noviembre de 2022

  
 Mg. CPC. Willy Bryan Pinchi Trigoso  
 MTRA: 19-1324



**Confiabilidad de los instrumentos de investigación**  
**Análisis de confiabilidad de gestión del talento humano**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	87	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		87	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	15

**Análisis de confiabilidad de calidad de los servicios públicos**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	87	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		87	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	17

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO  
Jr. Yurimaguas N° 340 - Telf. 52 2568



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

La Banda de Shilcayo, 26 de Octubre del 2022.

Carta N° 044- 2022-MDBSH-GAF/ORH

Señor:

**Augusto Widerhal Meléndez Arévalo**  
Estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César  
Vallejos Filial Tarapoto

**Ciudad.-**

**ASUNTO : Autorización desarrollo de tesis**

**Ref. : Solicitud S/N**

Grato es dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que se le brinda las facilidades para el desarrollo de trabajo de Investigación Titulado "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO 2022", con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente.,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
LA BANDA DE SHILCAYO  
C.P.C. *Maura Santillan Ruiz*  
Mat. 019-034  
JEFE (a) DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

## Base de datos estadísticos

### Variable 1: Gestión de talento humano

Nº	p1	p2	p3	p4	PUNTAJE	p5	p6	p7	p8	PUNTAJE	p9	p10	p11	p12	PUNTAJE	p13	p14	p15	PUNTAJE	TOTAL
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	63
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	9	41
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	7	37
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	11	51
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	5	26
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
23	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
26	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
28	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
29	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
30	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65
31	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	63
32	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	9	41
33	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	7	37
34	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	11	51
35	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	5	26
36	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
37	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
38	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
39	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
40	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
41	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
42	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
43	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
44	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
45	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
46	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
47	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
48	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
49	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
50	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65
51	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	63
52	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	9	41
53	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	7	37
54	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	11	51
55	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	5	26
56	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
57	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
58	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
59	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
60	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
61	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
62	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
63	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
64	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
65	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
66	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
67	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
68	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
69	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
70	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65
71	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	63
72	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	9	41
73	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	7	37
74	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	11	51

75	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	5	26
76	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
77	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
78	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
79	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
80	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
81	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
82	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
83	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
84	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
85	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
86	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
87	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59

## Variable 2: Calidad de los servicios públicos

Nº	pr 1	pr 2	pr 3	pr 4	PUNTA JE	pr 5	pr 6	pr 7	pr 8	PUNTA JE	pr 9	pr1 0	pr1 1	PUNTA JE	pr1 2	pr1 3	pr1 4	PUNTA JE	pr1 5	pr1 6	pr1 7	PUNTA JE	TOT AL
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	44
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	55
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	19
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	1	1	4	2	1	2	5	26
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	58
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	2	1	5	2	1	2	5	28
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	68
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	2	7	44
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	3	4	11	4	4	4	12	68
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	4	13	78
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	70
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	9	2	2	3	7	2	3	2	7	44
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	2	2	7	3	2	3	8	41
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10	3	4	3	10	59
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	32
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	7	2	2	2	6	3	2	3	8	41
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	8	3	4	3	10	3	3	3	9	53
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	5	2	2	1	5	1	1	1	3	22
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	8	3	1	1	5	2	1	2	5	30
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	4	11	59
21	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	4	3	10	3	2	3	8	52
22	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	1	4	3	3	3	9	27
23	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	1	1	4	1	1	1	3	25
24	1	3	4	3	11	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	3	3	10	2	1	2	5	50
25	3	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	2	1	5	4	3	4	11	35
26	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	2	1	2	5	59
27	4	3	2	3	12	2	3	3	2	10	2	3	3	8	2	3	3	8	4	4	4	12	50
28	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	3	4	11	2	3	2	7	63
29	3	5	4	5	17	4	5	5	4	18	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	75
30	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	4	13	71
31	5	3	2	3	13	2	4	3	2	11	2	4	3	9	2	2	3	7	4	4	4	12	52
32	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	2	2	7	2	3	2	7	40
33	2	4	3	4	13	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10	3	2	3	8	56
34	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	2	2	6	3	4	3	10	37
35	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	39
36	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	1	8	3	4	3	10	3	2	3	8	50
37	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	3	5	2	2	1	5	3	3	3	9	30
38	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	4	8	3	1	1	5	1	1	1	3	29
39	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	8	3	1	1	5	2	1	2	5	30
40	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	4	11	59
41	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	44
42	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	55
43	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	19
44	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	1	1	4	2	1	2	5	26

45	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	58
46	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	4	3	10	2	1	2	5	49
47	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	12	30
48	3	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	1	1	4	2	3	2	7	30
49	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	59
50	5	1	2	1	9	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	2	1	5	4	5	4	13	39
51	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	69
52	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	2	7	43
53	2	4	4	4	14	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	3	4	11	3	2	3	8	63
54	3	5	4	5	17	4	5	5	4	18	4	5	5	14	4	5	5	14	3	4	3	10	73
55	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	13	2	2	2	6	61
56	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	9	2	2	3	7	3	2	3	8	45
57	4	2	3	2	11	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	2	2	7	3	3	3	9	44
58	2	4	3	4	13	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10	1	1	1	3	51
59	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	2	2	6	2	1	2	5	30
60	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	1	7	2	2	2	6	4	3	4	11	45
61	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	1	8	3	4	3	10	3	2	3	8	50
62	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	3	5	2	2	1	5	3	3	3	9	30
63	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	4	8	3	1	1	5	1	1	1	3	29
64	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	1	1	4	2	1	2	5	26
65	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	58
66	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	2	1	5	2	1	2	5	28
67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	68
68	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	2	7	44
69	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	3	4	11	4	4	4	12	68
70	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	4	13	78
71	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	70
72	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	9	2	2	3	7	2	3	2	7	44
73	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	2	2	7	3	2	3	8	41
74	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10	3	4	3	10	59
75	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	32
76	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	7	2	2	2	6	3	2	3	8	41
77	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	8	3	4	3	10	3	3	3	9	53
78	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	5	2	2	1	5	1	1	1	3	22
79	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	8	3	1	1	5	2	1	2	5	30
80	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	4	11	59
81	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	44
82	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	55
83	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	19
84	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	1	1	4	2	1	2	5	26
85	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	58
86	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	2	1	5	2	1	2	5	28
87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	68

## Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20142659299
<b>Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	<b>José Augusto Del Águila García</b>
Nombres y Apellidos	DNI: 72429971
<b>Augusto Widerhal Meléndez Arévalo</b>	

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022</b>	
Nombre del Programa Académico:	
<b>Maestría en Gestión Pública</b>	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI: 72429971
<b>Augusto Widerhal Meléndez Arévalo</b>	

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: La Banda de Shilcayo, 26 de octubre del 2022

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2022", cuyo autor es MELÉNDEZ ARÉVALO AUGUSTO WIDERHAL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 08 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR <b>DNI:</b> 00953069 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 03-01-2023 11:59:21

Código documento Trilce: TRI - 0479147