



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del talento humano y calidad de servicio, distrito de Ocoyo
– provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ramirez Munarriz, Gerald Manuel (orcid.org/0000-0003-3996-8767)

ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

CO-ASESOR:

Dr. Palacios Huaraca, Carlos Rubén (orcid.org/0000-0002-5695-8897)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico de manera muy especial a mi madre el presente trabajo de investigación, puesto que ella ha sido el soporte para el crecimiento profesional de mi vida, dado que me inculco excelentes valores y la voluntad de superación, y a mi padre que desde el cielo siempre me cuida y me enseña que no hay límites para seguir creciendo profesional y personalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, colegas, compañeros de trabajo, y los profesores que me brindaron todo su apoyo para poder concluir los estudios de la maestría.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio, distrito de Ocoyo – Huancavelica, 2023", cuyo autor es RAMIREZ MUNARRIZ GERALD MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ DNI: 09586832 ORCID: 0000-0002-1629-1776	Firmado electrónicamente por: PANCHEROB el 21- 07-2023 10:19:00

Código documento Trilce: TRI - 0606303





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMIREZ MUNARRIZ GERALD MANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio, distrito de Ocoyo – Huancavelica, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GERALD MANUEL RAMIREZ MUNARRIZ DNI: 44638050 ORCID: 0000-0003-3996-8767	Firmado electrónicamente por: GRAMIREZMU el 21- 07-2023 20:12:33

Código documento Trilce: TRI - 0606304

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES.....	64
VII. RECOMENDACIONES.....	65
VIII. REFERENCIAS	66
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	17
Tabla 2.....	20
Tabla 3.....	22
Tabla 4.....	23
Tabla 5.....	24
Tabla 6.....	25
Tabla 7.....	26
Tabla 8.....	27
Tabla 9.....	28
Tabla 10.....	29
Tabla 11.....	30
Tabla 12.....	31
Tabla 13.....	32
Tabla 14.....	33
Tabla 15.....	34
Tabla 16.....	35
Tabla 17.....	36
Tabla 18.....	37
Tabla 19.....	38
Tabla 20.....	39
Tabla 21.....	40
Tabla 22.....	41
Tabla 23.....	42
Tabla 24.....	43
Tabla 25.....	44
Tabla 26.....	45
Tabla 27.....	46
Tabla 28.....	47
Tabla 29.....	48
Tabla 30.....	49
Tabla 31.....	50
Tabla 32.....	51

Tabla 33.....	52
Tabla 34.....	53
Tabla 35.....	54
Tabla 36.....	55
Tabla 37.....	56
Tabla 38.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	15
Figura 2.....	22
Figura 3.....	23
Figura 4.....	24
Figura 5.....	25
Figura 6.....	26
Figura 7.....	27
Figura 8.....	28
Figura 9.....	29
Figura 10.....	30
Figura 11.....	31
Figura 12.....	32
Figura 13.....	33
Figura 14.....	34
Figura 15.....	35
Figura 16.....	36
Figura 17.....	37
Figura 18.....	38
Figura 19.....	39
Figura 20.....	40
Figura 21.....	41
Figura 22.....	42
Figura 23.....	43
Figura 24.....	44
Figura 25.....	45
Figura 26.....	46
Figura 27.....	47
Figura 28.....	48
Figura 29.....	49
Figura 30.....	50
Figura 31.....	51
Figura 32.....	52

Figura 33.....	53
----------------	----

RESUMEN

Actualmente, las instituciones públicas y privadas para alcanzar sus objetivos y ser catalogadas como competitivas dependen de la gestión efectiva del factor humano y de brindar productos y servicios de alta calidad. Por este motivo, la presente investigación procuró conocer de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023. Fue una investigación del tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal; se seleccionaron aleatoriamente a 53 servidores públicos que trabajaron de manera presencial dentro del municipio de Ocoyo; la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario por variable, que obtuvo una confiabilidad de 0.882 para gestión del talento humano y 0.934 para calidad de servicio. Los resultados evidenciaron la existencia de correlación muy alta y directa entre ambas variables (Rho de Spearman = 0.971 y $p\ value = 0,000 < 0.05$). Se concluyó que, de presentarse una mejora en la gestión del talento humano del municipio, es muy probable que la calidad de servicio brindada por los servidores públicos tenga un efecto similar.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de servicio, servidores públicos, municipalidad distrital de Ocoyo.

ABSTRACT

Currently, public and private institutions depend on the effective management of the human factor and to provide high-quality products and services in order to achieve their objectives and be classified as competitive. For this reason, this research sought to know how human talent management is related to service quality in the district of Ocoyo - province of Huaytará - Huancavelica, 2023. It was a basic research, quantitative approach, non-experimental - transversal design; 53 public servants working in the municipality of Ocoyo were randomly selected; the technique used was the survey and as an instrument the questionnaire by variable was used, which obtained a reliability of 0.882 for human talent management and 0.934 for quality of service. The results showed the existence of a very high and direct correlation between both variables (Spearman's Rho = 0.971 and p value = 0.000 < 0.05). It was concluded that, if there is an improvement in the management of the municipality's human talent, it is very likely that the quality of service provided by public servants will have a similar effect.

Keywords: Human talent management, service quality, public servants, Ocoyo district municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, todo tipo de institución, sea pública o privada, depende del capital humano porque, con una gestión adecuada, podría alcanzar sus objetivos y establecerse como una entidad competitiva en el mercado; esto se debe a que en los últimos años se ha prestado más atención a todos los aspectos relacionados con este recurso, partiendo desde su selección hasta los esfuerzos para retenerlo (Castro y Delgado, 2020). Este término, conocido como recurso humano anteriormente, permite introducir la inteligencia y racionalidad a la entidad, lo que ha de impactar positivamente en cada uno de los resultados esperados, por consiguiente, es necesario fortalecerlo con capacitaciones y estímulos para establecer una base sólida orientada a conseguir el éxito (López, 2018).

Con respecto a la calidad de servicio, es un término que ya ha sido abordado en diferentes investigaciones con contextos variados, debido a que su eje se centra en las palabras “*cliente o usuario*”, quien no es otro que aquella persona a la que la empresas privadas o instituciones públicas le ofrecen sus bienes y/o servicios (Terán *et al.*, 2021); motivo por el cual es preciso que se innoven y elaboren herramientas, técnicas, estrategias o cualquier otro mecanismo encaminado a mejorarlas para satisfacer las constantes y más altas demandas de la sociedad (Salas, 2017).

A nivel internacional se observa que las entidades públicas y privadas dedican muchos esfuerzos para conseguir al personal más idóneo, por lo que invierten montos y recursos en su desarrollo personal para que en el futuro se convierta en un colaborador comprometido e involucrado con las metas, superando con mayor facilidad las adversidades que surjan dentro del contexto institucional y sembrando un alto sentido de responsabilidad y pertenencia (López, 2018 y Castro y Delgado, 2020). Con respecto a la calidad de servicio, se percibe que hay una fuerte cultura por innovar y establecer políticas de mejora continua, para que así se fortalezca la lealtad y satisfacción del cliente o usuario, quienes al obtener una mayor información sobre lo que desean, se convierten en personas con altas exigencias que esperan recibir un servicio acorde o superior a las mismas (Salas, 2017 y Terán *et al.*, 2021).

La importancia de tener estrategias y planes para conseguir y retener trabajadores altamente calificados es que permite ofrecer y garantizar un excelente servicio, generando un valor agregado para la sociedad, el cual permite calificarla como una buena o excelente entidad, tener altos índices de competitividad y obtener mayores beneficios o distinciones, entre la que destaca la aceptación y fidelización del cliente o usuario; para ello se tiene que abandonar diversas ideas tradicionales y rígidas referidas a dichas variables, que se encargaban construir eslabones frágiles entre ambas partes que con el transcurrir del tiempo se rompían a tal punto de hacer quebrar y extinguir a la persona jurídica.

A nivel local, se cree que la gestión del talento humano (GTH) está avanzando de manera insuficiente, a pesar del interés de desarrollar programas que contribuyan a su mejora, la razón de esta situación son las dificultades y adversidades presentes en la institución pública en la etapa de implementación, tales como no contar con profesionales adecuados, presupuestos mal elaborados, funciones y tareas hechas por personas con poca experiencia, gestores y directivos sin el perfil profesional requerido, poco compromiso laboral, etc., (Yalli, 2019); de la misma manera, la estructura y las regulaciones del sector público son rígidas y limitan la flexibilidad en sus procesos de gestión, por ejemplo, los filtros para la selección del personal preestablecidos no están acorde a lo requerido del puesto y no se puede adecuar al proceso, se obvia la inducción laboral haciendo que el nuevo personal no tenga claras sus funciones, limitadas oportunidades de crecimiento profesional ocasionando el abandono a la institución (Bendezú y Taipe, 2022). Debido a esto, se creó la impresión de que las entidades públicas ofrecían servicios y atención de baja calidad.

Se planteó el problema de demostrar la similitud entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, frente a ello se formuló la siguiente pregunta para el problema general: ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023?, derivándose los problemas específicos: ¿De qué manera las capacidades se relacionan con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023? ¿De qué manera los

compromisos se relacionan con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023? ¿De qué manera la actuación se relaciona con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023?

El trabajo fue justificado teóricamente, porque aporta a la conceptualización de los diferentes enfoques que abordan los constructos de investigación, quienes se van actualizando a medida que se estudian y reflexionan según las numerosas realidades, y comprueba las teorías, fundamentos y conclusiones explicadas anteriormente; asimismo, se justificó prácticamente, porque sirve como instrumento para innovar o mejorar los planes y estrategias destinadas a brindar soluciones a la problemática actual y particular de cada entidad; finalmente se justificó socialmente, porque ayuda a establecer pautas de mejora continua tanto para el colaborador como para el cliente/usuario, cumpliendo y satisfaciendo de forma objetiva sus demandas y expectativas. Lo explicado estuvo conforme a lo propuesto y afirmado por Hernández *et al.* (2014) y Ñaupas *et al.* (2018) respecto al concepto y tipos de justificación de una investigación.

Se planteó en el presente estudio el objetivo general: conocer de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023. Y los objetivos específicos: conocer de qué manera las capacidades se relacionan con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023, conocer de qué manera los compromisos se relacionan con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023, conocer de qué manera la actuación se relaciona con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023.

Y como hipótesis general: la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023; y, las hipótesis específicas: las capacidades se relacionan con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023; los compromisos se relacionan con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023; la actuación se relaciona con la

calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica,
2023.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable gestión del talento humano, se tiene a Reyes *et al.* (2021), cuyo objetivo fue establecer los desafíos de la GTH durante la pandemia causado por el covid-19. La metodología empleada fue de alcance descriptivo centrada en las tendencias de la GTH. Los resultados del estudio fueron que al emplear la tecnología por medio de las aplicaciones digitales, los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del personal se realizaron más rápidamente y con mayor efectividad, además de generar una reducción de costos de dichos procesos. El estudio concluyó que las empresas privadas e instituciones públicas a causa de la pandemia ha perdido su valor más resaltante, el capital humano, lo cual para recuperarlo deben realizar enormes esfuerzos acompañado del uso de la tecnología.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable gestión del talento humano, se tiene a Vera y Blanco (2019), cuyo objetivo fue identificar las necesidades de la GTH por parte de las PYMES colombianas, para proponer modelos que contribuyan a la mejora de sus procesos y consecución de objetivos institucionales. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo que aplica el método correlacional – descriptivo, la muestra estuvo conformada por 30 empresas. Los resultados del estudio fueron identificar y describir el perfil e insuficiencias de las PYMES analizadas, generando un nuevo conocimiento de mejora del desempeño empresarial y competitividad. El estudio concluyó que existe una alta necesidad de implementar un modelo HTM (*Human Talent Management*) para mejorar los indicadores de gestión, así se fortalecería los procesos internos empresariales.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable GTH, se tiene a Ramírez *et al.*, (2019), cuyo objetivo fue analizar la gestión de los recursos humanos desde una perspectiva estratégica en la industria minera de Chile, Colombia y Venezuela. La metodología empleada fue del tipo descriptivo, de diseño no experimental – transversal, el cuestionario fue el instrumento empleado. Los resultados del estudio fueron evidenciar un nivel óptimo con diferencias notorias, especialmente en las

estrategias organizacionales relacionadas al tema de la identidad organizacional y cumplimiento de funciones para llegar a la meta. El estudio concluyó que los 03 países priorizan el tema de las estrategias organizaciones el cual va de la mano con los indicadores sociales con el fin de establecer acciones sistemáticas para alcanzar los objetivos trazados.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable gestión del talento humano, se tiene a Del Barrios *et al.*, (2020), cuyo objetivo fue estudiar y analizar las condiciones de la GTH que facilitan desarrollar capacidades dinámicas en los directivos. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo – exploratorio, la población estuvo compuesta de 70 directivos de la zona. Los resultados del estudio fueron que los conocimientos adquiridos y la adaptación al entorno de la actividad empresarial son los factores de la gestión humana que fomentan el desarrollo de capacidades dinámicas. El estudio concluyó que para fomentar y acrecentar las capacidades dinámicas de los colaboradores es preciso realizar una buena gestión, en la que se reconozca y saque provecho de las diferentes oportunidades del entorno y las relaciones con los *stakeholders*.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable gestión del talento humano, se tiene Iglesias *et al.* (2018), cuyo objetivo fue determinar los factores de gestión humana que favorecen a la generación de innovación en la PYMES de Barranquilla. La metodología empleada fue mixta, en el que se combinaron el método descriptivo y el estudio de caso. Los resultados del estudio fueron que para la gestión humana, indicadores como el direccionamiento permitieron identificar la organización y su diseño estratégico, la selección del personal en su mayoría se da por referencias de trabajadores actuales, la retención del personal se basa por los criterios de rotación y antigüedad propios de los gerentes, el desarrollo del personal es gracias a la capacitación y la competencia interna, y la innovación se relaciona con los nuevos productos ofrecidos y el cambio a nivel organizativo de cada proceso interno. El estudio concluyó que existe un contexto favorable para la gestión organizacional, que en conjunto con las políticas del STI, se pueden establecer entornos productivos y con capacidad de innovación, siendo muy importante para el sector.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable gestión del talento humano, se tiene a Jiménez *et al.* (2023), cuyo objetivo fue analizar en el sector público peruano los modelos específicos para la GTH. La metodología empleada fue la revisión bibliográfica y descriptiva de 28 artículos científicos en los cuales se explicaban como se manifiesta dicha variable. Los resultados del estudio fueron que el tema más estudiado es la GTH organizacional y su sistematización, que produce altos indicadores de éxito. El estudio concluyó que la GTH está relacionada con una variedad de aspectos de la gestión, lo que ha llevado a la creación de varios modelos en el contexto de los regímenes públicos.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable gestión del talento humano, se tiene a Orihuela *et al.* (2019), cuyo objetivo fue identificar la relación entre la GTH y el compromiso organizacional en la percepción de los docentes universitarios pertenecientes a la Universidad Peruana Los Andes. La metodología empleada fue del tipo aplicada, de nivel descriptivo, con diseño correlacional, la muestra estuvo compuesta por 316 docentes calculado a través del muestreo probabilístico estratificado. Los resultados del estudio fue arrojar un coeficiente de Pearson de 0.912 y un *p-value* igual 0.000, comprobando la existencia de una correlación positiva. El estudio concluyó que las variables de estudio tienen una consecuencia directa altamente significativa.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable gestión del talento humano, se tiene a Jara *et al.*, (2018), cuyo objetivo fue determinar cómo la GTH mejora la gestión pública y el desempeño laboral de los empleados de una organización de salud pública. La metodología empleada fue de diseño no experimental-transversal con método hipotético-deductivo, el muestreo fue no probabilístico, la medición de las respuestas del cuestionario fue a través de la escala de Likert. Los resultados del estudio fueron coeficientes R² de Nagelkerke de 44,4% y 28,4%. El estudio concluyó que es preciso mejorar la gestión interna y los indicadores de desempeño laboral de la institución, a pesar de obtener un calificativo adecuado en los indicadores de GTH.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable calidad de servicio, se tiene a Oruna *et al.* (2023), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio de la banca móvil y la lealtad del consumidor peruano. La metodología empleada fue de enfoque mixto, del tipo cuantitativo, donde participaron 383 clientes bancarios del distrito de Comas, quienes respondieron un cuestionario altamente confiable (0.912). Los resultados del estudio fueron indicar que las variables del estudio tienen una confirmación positiva, ya que su coeficiente de Spearman fue de 0,796. El estudio concluyó que hay una correspondencia buena entre las mismas, lo cual permite agilizar y efectuar rápidamente la fidelización del cliente, siendo necesario establecer, aplicar y comunicar aquellos criterios claves para el cliente con la finalidad de incrementar su confianza y seguridad en la entidad.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable calidad de servicio, se tiene a Villanueva *et al.*, (2022), cuyo objetivo fue determinar la calidad del servicio percibido del Fondo de Previsión Social por parte de los cirujanos dentistas durante el estado de pandemia. La metodología empleada fue descriptiva de diseño no experimental-transversal, con una muestra de 411 individuos quienes respondieron las interrogantes del cuestionario. Los resultados del estudio fueron un 74.2% percibían un nivel de calidad baja por parte del Fondo, las dimensiones que mayor valoración obtuvieron fueron la confiabilidad (70.3%) y la empatía (69.3%). El estudio concluyó que los cirujanos dentistas califican con un nivel bajo a la calidad y aceptación del servicio brindado por el Fondo de Previsión Social en época de pandemia.

Una vez revisado los antecedentes, se precisa enmarcar teóricamente las variables de estudio, la primera de ellas fue la Gestión del talento humano (GTH); cuyo origen se remonta a los años de la revolución industrial, hecho por el cual las instituciones dieron un giro sobre la perspectiva que tenían de la fuerza laboral, porque se estandarizó el empleo, los procesos de selección fueron más significantes, se definen los salarios, se incluye la psicología laboral, entre otros (Castro y Delgado, 2020). A partir de este punto, la GTH se ha convertido en un concepto fundamental y multidimensional para administrar,

motivar, dirigir y lograr los objetivos organizacionales y permite una mejor relación entre la empresa y los trabajadores.

Por este motivo existen una diversidad de investigadores que han indagado, analizado y comprobado teorías relacionadas a este término, haciéndolo acreedor a variadas definiciones, por ejemplo, la consideran como un enfoque estratégico de dirección cuyo fin es maximizar la creación de valor y competitividad organizacional, por ello es un área de alta sensibilidad a la mentalidad predominante al interior de la entidad y la cultura organizacional. (López, 2018). Otros lo ven como un conjunto de reglas y prácticas de gestión de personal, desde la selección hasta la fidelización, reflejando una situación de “*ganar-ganar*”, porque el trabajador puede desarrollarse integralmente y la institución logra el éxito y competitividad deseada (Bendezu, 2020); para este estudio lo conceptualizaremos como un enfoque estratégico de dirección que tiene como fin maximizar la creación de valor tanto para la empresa como el mismo trabajador y ser competitivo en el presente como el futuro, a través de una serie de medidas destinadas a garantizar que las capacidades, compromisos y acciones del recurso humano estén disponibles en todo momento (Ruiz *et al.*, 2017).

Se desarrollaron diferentes teorías y modelos sobre este constructo, entre los cuales mencionamos el “*modelo de los 04 roles*” de Dave Ulrich (1997), que propone establecer los papeles de: i) experto en administración y gestión, ii) líder de efectividad y socio de los trabajadores, iii) socio estratégico y iv) agente cambio, en la gestión institucional con el fin de forjar un fuerte vínculo con su fuerza laboral, otro modelo fue el de Majad (2016), quien centro su investigación al fortalecimiento de la GTH en las instituciones educativas, indicando que se requiere de i) capacitación y estructura organizacional, ii) de un alto nivel de compromiso y sentimiento de pertenencia a la institución y iii) de establecer políticas y acciones relacionadas a las compensaciones en función al desempeño (autores citados por Valencia, 2020). Por lo expuesto, se puede aseverar que la GTH provee de un modelo organizativo basado en el desarrollo individual y organizacional, que permite la creación de la cultura de trabajo armonioso e idóneo (Bendezu, 2020).

Para medir dicha variable, es que precisamos de dimensiones como las capacidades que se forman a partir de desarrollar un pensamiento analítico, científico y reflexivo, habilidades y valores, de la construcción de marcos referenciales para tomar decisiones y los procesos de actuar responsablemente (Martínez, 2008), también se le considera como los componentes internos del trabajador (Matheus, 2015); los indicadores de medición i) conocimientos, conjunto de experiencias, saberes e información en general que permiten construir una estructura mental, es el resultado de aprender a aprender continuamente (Vallejo, 2015); ii) habilidades, se refiere a las destrezas que un determinada persona tiene para hacer correctamente sus actividades, se trata de saber hacer o transformar el conocimiento en resultados (Vallejo, 2015), iii) valores, que son conceptos abstractos básicos que guían y dirigen las acciones y decisiones de las personas (Kertész, 2008); y, iv) actitudes, son los juicios mentales que determinan una respuesta específica hacia una persona, bien, servicio o situación determinada; se trata de saber hacer que las cosas ocurran y sean percibidas por los demás (Vallejo, 2015).

La segunda dimensión analizada son los compromisos, el cual es un estado mental positivo y de satisfacción vinculado al trabajo, generando afecto al mismo y no a una persona, circunstancia u objeto específico (Schaufeli y Bakker, 2004); además, se le atribuye el logro de metas organizacionales, demostrando que aquellos que lo posean en altos niveles se vinculan más fácilmente con la actividad laboral y no lo ven como algo desgastante o dificultoso, generando una fuerza de identificación, aprobación y satisfacción del trabajador hacia la institución (Rubio y García, 2019, y Rodríguez y Sánchez 2020). El compromiso laboral o *engagement* despertó el interés de la psicología, por incluir componentes actitudinales y comportamentales que afectan positiva o negativamente en la salud del individuo como en el entorno donde se desarrolla (Martínez *et al.*, 2020). Para su cuantificación empleamos los indicadores propuestos por Schaufeli & Bakker (2003), siendo el primero vigor, que está determinado por el grado de resiliencia, entusiasmo y energía para hacer un trabajo, sin fatigarse fácilmente; el segundo indicador fue dedicación, que hace alusión al sentido y significado que el trabajo tiene para

colaborador, convirtiéndose en una fuente de inspiración y superación; por último, mencionan absorción, entendido como estar felizmente inmerso y absorto en el trabajo, haciendo que las circunstancias externas no afecten en su desarrollo. Si el colaborador presenta puntuaciones altas en los indicadores, se afirma que está comprometido e identificado con la institución, caso contrario, si los resultados son bajos, se dice que no hay una buena relación entre las partes involucradas, perjudicando la armonía institucional.

La tercera dimensión fue actuación (o *performance*), que se entiende como un sistema de 03 elementos (insumos, rendimiento de recursos y producto) dispuestos en una secuencia lineal, en el cual el trabajador por medio de sus capacidades y experiencia transforma los recursos materiales en resultados efectivos para la organización (Shields, 2007); en este proceso se toma en cuenta los elementos o factores que rodean al trabajador (Matheus, 2015) como el clima laboral o ambiente interno de la institución formado por las interrelaciones de sus miembros (Chiavenato, 2009), perspectiva de desarrollo profesional y oportunidades que brinda la entidad para crecer académicamente y progresar mediante las líneas de carrera, condiciones de trabajo, asociación mutua y armónica de elementos tangibles institucionales que contribuyen al bienestar laboral y salubre del colaborador, y, reconocimientos, premios o distinciones otorgadas a un servidor por la realización memorable y sobresaliente de sus funciones (Matheus, 2015). Los indicadores fueron i) los insumos, también llamados como recursos tangibles e intangibles presentes en el entorno laboral, ii) rendimiento de recursos, son las actividades orientadas a la transformación de los insumos, en donde se percibe el esfuerzo y comportamiento laboral del colaborador, y, iii) producto, que son los resultados visibles y evaluables de la performance del colaborador (Shields, 2007).

Posteriormente, se hizo el mismo proceso con la variable calidad de servicio, que a través del tiempo ha sido definida según los criterios de cada investigador por ser un tema puramente subjetivo, debido a que todos los aspectos y características del servicio se evalúan en función de la satisfacción de las expectativas del usuario o cliente, es decir que se puede tomar como la adecuación al uso, también, se le considera como todo aquello que engrandece el valor del servicio según la opinión del que lo recibe, otros opinan de una

forma más técnica indicando que es el nivel de excelencia que una institución instituye para satisfacer a su público objetivo (Bustamante *et al.*, 2019). Este término si bien en sus inicios se le aludía a las empresas y organizaciones del sector privado, con el pasar de los años se dieron cuenta que también se le puede aplicar al sector público (Terán *et al.*, 2021). Desde la perspectiva de la competitividad, la calidad de servicio es considerada entre las principales ventajas que cualquier institución debe brindar, ya que es un fiel reflejo del compromiso de esta con la sociedad, teniendo como sus beneficios la creación de valor agregado, estrategias de diferenciación, atención personalizada, sentimiento de aceptación y difusión, y fidelización del público objetivo (Osejos y Merino, 2020).

Zeithaml *et al.* (1993) fue el primero en definirlo, describiéndolo como la diferencia o disparidad entre las expectativas y las percepciones de los clientes; a partir de aquí es que se propusieron diferentes modelos de medición, entre ellos están el modelo 4Q, servucción, modelo de los 03 componentes, modelo del desempeño evaluado PE, SERVPERF y SERVQUAL, estos dos últimos son los que han sido utilizados con mayor frecuencia en las investigaciones y estudios de la calidad de servicio (Duque y Diosa, 2014).

Para esta investigación se empleó el modelo SERVQUAL, que fue elaborado por Parasuraman *et al.*(1988), sustentado en la evaluación clásica del cliente / usuario y sus expectativas al momento de adquirir o demandar un servicio, siendo su percepción el factor clave para su evaluación; evalúa los problemas, disparidades o *gaps* que surgen entre las expectativas del servicio y lo que se espera recibir; es un modelo pionero en medición de calidad de servicio, además, de ser el instrumento más aplicado por el ámbito empresarial por su facilidad de uso y la alta probabilidad de certeza en sus resultados (Osejos y Merino, 2020). Es un método que posee como ventajas, uso sencillo y de fácil adaptación a las circunstancias del entorno, la comparación de resultados permite elaborar diagnóstico de calidad, examina a detalle a los clientes / usuarios, facilita la toma de decisiones y aplicación de medidas correctivas (Bustamante *et al.*, 2019, Osejos y Merino, 2020 y Terán *et al.*, 2021)

Por estas razones, se adoptó las 05 dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL, siendo la primera de ellas elementos tangibles, que no es otra cosa que los aspectos y características físicas de un determinado bien o servicio, hace referencia a las instalaciones, equipamiento, materiales y apariencia del personal (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015). Como indicadores se emplearon las instalaciones, que es el aspecto y distribución física de los ambientes de trabajo dentro de la municipalidad de Ocoyo, y los equipos y materiales, que son los instrumentos asignados a un trabajador para cumplir sus funciones.

La segunda dimensión fue fiabilidad, concebida como la capacidad para brindar un servicio prometido según las pautas acordadas y de forma precisa (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015); el indicador de medición fue el cumplimiento del servicio ofrecido, que básicamente es brindar responsablemente a los usuarios los productos o servicios que requieran de la municipalidad. Como tercera dimensión fue capacidad de respuesta, definida como la disponibilidad voluntaria de los colaboradores para ayudar y brindar un servicio con rapidez y puntual (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015); para medir esta dimensión se usó los indicadores, escucha asertiva, que hace referencia a la disposición del empleado para detectar y comprender las preocupaciones de los usuarios, y la resolución de conflictos, que es la capacidad de resolver problemas o dudas de los usuarios.

La cuarta dimensión fue seguridad, que hace referencia al conocimiento y cortesía que los trabajadores poseen para inspirar y transmitir confianza en el público que se está atendiendo (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015); el indicador de esta dimensión fue el conocimiento de los servidores, que se manifiesta mediante la adquisición de información técnica sobre los procesos, productos y servicios generales que la municipalidad brinda a la comunidad. Finalmente, la quinta dimensión fue empatía, explicada como la atención individualizada y cuidadosa que el servidor da acorde a las necesidades de los usuarios, se puede decir que el servidor se pone en el lugar del usuario (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015). El indicador fue la atención personalizada,

donde el trabajador municipal ofrece un servicio particular a cada persona que se acerque a la institución.

La investigación mantiene una relación con los objetivos de desarrollo sostenible (Arriaga y Valdez, 2017), específicamente con el Objetivo 08: “*trabajo decente y crecimiento económico*”, ya que, si los gestores del talento humano los llevan por el camino correcto, atendiendo a sus demandas y brindando las oportunidades necesarias, la institución pública y privada va a lograr competitividad y por consiguiente va a mejorar y desarrollarse integralmente, lo cual permitiría el crecimiento de sus integrantes, sea cual sea el cargo que ocupe; asimismo, con el desarrollo se puede gestionar el equilibrio salarial entre los puestos similares, sin distinción de raza, género o cultura, minimizando las brechas económicas entre ellos.

En el panorama nacional, el Estado pretende elaborar una serie de políticas nacionales, sectoriales o multisectoriales con el fin lograr los objetivos de desarrollo sostenible; su elaboración parte del diseño, donde se menciona y delimita el problema social y sus posibles soluciones, se formulan e identifican objetivos, lineamientos, indicadores y estándares, se implementan y articulan las políticas nacionales y finalmente se les hace seguimiento y evaluación para saber si están funcionando o no (Presidencia del Consejo Directivo, 2018). Entre las políticas nacionales pactadas en el Foro del Acuerdo Nacional (2002) percibimos que ambos términos de estudio se vinculan con el segundo objetivo “*equidad y justicia social*” y la política N° 14 “*acceso al empleo pleno, digno y productivo*”, porque por medio de ella se pretende promover el trabajo fortaleciendo todas aquellas habilidades y capacidades de la persona, obteniendo como resultados mejores niveles de productividad y calidad; motivo por el cual es necesario que aquellas jefes o responsables de la GTH supervisen, apoyen e incentiven que los colaboradores busque desarrollarse y crecer más, se vuelvan competitivos en el mercado y sean capaces de lograr mejores resultados.

Es preciso mencionar que toda organización debería implementar la teoría del desarrollo organizacional (DO), porque se conseguiría tener una mayor flexibilidad y adaptabilidad a los constantes cambios de los macroentornos económico – sociales, se enfocaría y resaltaría la función del trabajador, se

profundizaría el aprendizaje y se cambiaría la cultura organizacional, no obstante, en las entidades públicas encuentran una fuerte resistencia, prefiriendo seguir funcionando de manera tradicionalista y rígido (Medina y Avila, 2002).

En consecuencia, la realización de esta investigación tiene el potencial de generar un cambio en el municipio de Ocoyo al dejar atrás sistemas y modelos que no funcionan bien en la GTH, lo que resulta en la falta de mano de obra actualizada y calificada que pueda superar las limitaciones y problemas internos que se encuentran actualmente. De aplicar la teoría de DO, permitiría que se cumplan con lo dictaminado en los ejes estratégicos 3 “Estado y gobernabilidad” y 4 “Economía, competitividad y empleo” ya que se estaría gestionando una reforma estructural y una nueva manera de gobernabilidad, y, se mejoraría la dinámica del mercado laboral nacional al tener colaboradores altamente competitivos que no se encuentran subempleados, siendo uno de los obstáculos más difícil de superar en el país (Presidencia del Consejo de Ministros, 2011).

Se precisa que el estudio evidencia una justificación epistemológica, porque contribuye a la necesidad actual de repensar y/o reformular la conceptualización de los términos de estudio; en ese sentido se observa que la información teórica expuesta ayuda a despejar las dudas en implicancias holísticas de acuerdo al sistema administrativo de los recursos humanos y de los estándares de servicio; como se observa se cumple con lo mencionado por Farías (2009) con respecto a la epistemología y su condición de meditar, analizar y recapacitar los modelos de producción de conocimientos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

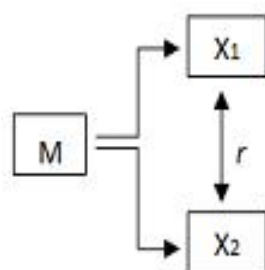
3.1.1 Tipo de investigación

Fue una investigación *básica*, porque la conceptualización e información registrada sobre las variables se hizo mediante el recojo, revisión y análisis de las teorías o pensamientos previamente realizados (Bernal, 2010 y Ñaupas *et al.*, 2018). Asimismo, el enfoque empleado fue *cuantitativo*, porque se calcularon y usaron coeficientes estadísticos pertinentes para corroborar numéricamente la aceptación o rechazo de las hipótesis establecidas (Hernández *et al.*, 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

Fue de diseño *no experimental*, debido a que no se manipularon las variables, de *corte transversal*, porque la información se recopiló en un solo momento, y *correlacional*, porque el fin de hacer el este estudio es encontrar una posible relación entre las variables (ver Figura 1). Con esta estrategia de obtención de información se cumple con los aseverado por Hernández *et al.* (2014) y Ñaupas *et al.* (2018)

Figura 1
Esquema Metodológico



Donde:

X1: Gestión del talento humano

X2: Calidad de servicio

M: Muestra

r: Relación entre variables

Elaboración propia

3.2 Variables y operacionalización

Gestión del talento humano

- **Definición conceptual:** 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. Este se lleva a cabo a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de capacidades, compromisos y actuación en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (Ruiz *et al.*, 2017).
- **Definición operacional:** Es la estrategia que permite orientar los esfuerzos y fidelizar el potencial humano de la municipalidad distrital de Ocoyó para cumplir los objetivos trazados y crear un ambiente de competitividad.
- **Indicadores:** Para la dimensión capacidades se usaron conocimientos, habilidades, valores y actitudes; para la dimensión compromisos se usaron vigor, dedicación y absorción; y, por último para la dimensión actuación (performance) se usaron insumos, rendimiento de recursos y producto.
- **Escala de medición:** Se empleó la Escala de Likert con valores nominales asignados de la siguiente manera: 1=nunca, 2=pocas veces, 3=algunas veces, 4=muchas veces y 5=siempre.

Calidad de servicio

- **Definición conceptual:** Definir el servicio de calidad como la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios (Zeithaml *et al.*, 1993).
- **Definición operacional:** Es el conjunto de componentes que el servidor de la municipalidad de Ocoyo ofrece a sus ciudadanos con el fin de satisfacer sus expectativas.
- **Indicadores:** Para la dimensión elementos tangibles se emplearon instalaciones y equipos y materiales; para la dimensión fiabilidad se empleó cumplimiento del servicio ofrecido; para la dimensión

capacidad de respuesta se emplearon escucha asertiva y resolución de conflictos; para la seguridad se empleó conocimientos de los servidores; y, para la empatía se empló la atención personalizada.

- **Escala de medición:** Se empleó la Escala de Likert con valores nominales asignados de la siguiente manera: 1=nunca, 2=pocas veces, 3=algunas veces, 4=muchas veces y 5=siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Por población se entiende a la totalidad de individuos que forman parte del estudio, que cumplen con ciertas características específicas previamente establecidas por el investigador (Hernández *et al.*, 2014). De acuerdo a la información proporcionada por el municipio de Ocoyo, se han contabilizado a 60 servidores (ver Tabla 1).

Tabla 1
Servidores públicos según cargos municipales

Área	Cantidad
Alcaldía	3
Oficina de Imagen	3
Oficina de Secretaria General	2
Gerencia Municipal	2
Oficina de Rentas	3
Oficina de Tesorería	3
Oficina de Abastecimiento	4
Oficina de Contabilidad	3
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	3
Oficina de Asesoría y Jurídica	4
Sub Gerencia de Obras Públicas e Infraestructura	7
Sub Gerencia de Desarrollo Ambiental	2
División de Limpieza	8
Oficina de Desarrollo Social	2
DEMUNA	3
División de Registro Civil	1
Área Técnica Municipal	3
OMAPED	2
ULE	2
Total	60

Elaboración propia

Fuente: "Personal municipal contratado", Municipalidad Distrital de Ocoyo (2019)

- **Criterios de inclusión:** Se incluyeron a los servidores públicos que actualmente trabajan de manera presencial en el municipio y tienen un régimen laboral CAS o CAP
- **Criterios de exclusión:** Se excluyeron a los colaboradores que hayan culminado su vínculo laboral con la institución o estuvieron de vacaciones en el momento de la realización de la encuesta; también aquellos que tengan un régimen laboral diferente a CAS o CAP (por ejemplo contratación de locadores que emiten recibos por honorarios).

3.3.2 Muestra

La muestra al ser un subconjunto representativo que conserva características similares al universo de participantes (Hernández *et al.*, 2014). Como muestra para el estudio se consideraron a 53 servidores, el dato fue obtenido mediante el uso de la calculadora de tamaño de muestra de la página de SurveyMonkey (Momentive, s.f.).

3.3.3 Muestreo

La muestra se seleccionó mediante un simple muestreo probabilístico aleatorio, método en el cual se ha seleccionado una porción de la población donde todos los participantes tienen la misma probabilidad de ser escogidos (Hernández *et al.*, 2014).

3.3.4 Unidad de análisis

Se encuestaron a 53 servidores públicos, de modalidad de contrato según régimen CAP o CAS, pertenecientes a la municipalidad distrital de Ocoyo, que trabajaron de forma presencial el 2023. Con ello se cumple lo propuesto por Hernández *et al.* (2014), quien mencionó que este término hace alusión al conjunto de individuos que van a ser analizados en el desarrollo de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el método de encuesta para recopilar datos de la muestra elegida, la cual es recomendada para este tipo de investigaciones donde se busca saber la opinión de los participantes sobre una situación específica, manifestándola de forma escrita (físico o virtual) (Hernández *et al.*, 2014).

Como instrumento se utilizó el cuestionario que es un listado de interrogantes vinculadas a los constructos de estudio (Hernández *et al.*, 2014); estuvo dividido en 02 partes: la primera fueron 17 afirmaciones relacionadas a la GTH, y la segunda fueron 15 afirmaciones vinculadas a la calidad de servicio (ver Anexo 2).

El instrumento fue validado a través del método juicio de expertos, los cuales fueron 05 docentes propios de la universidad (ver Anexo 4), ellos realizaron las críticas constructivas pertinentes en base a su experiencia en el desarrollo de investigaciones, haciendo que el instrumento sea más preciso a la hora de cuantificar la variable. Seguidamente, con previa autorización del municipio, se realizó una prueba piloto a 20 servidores públicos, ello fue con la intención de saber como era la consistencia interna del instrumento, es decir su confiabilidad; de acuerdo a este cálculo, la fiabilidad del cuestionario de gestión del talento humano fue de 0.882 y del cuestionario de calidad de servicio fue de 0.934 (ver Anexo 8).

3.5 Procedimientos

Se solicitó permiso al jefe del departamento de recursos humanos para recopilar la información, junto con la justificación de la investigación, una vez obtenido su consentimiento, se encuestó de forma presencial a cada uno de los servidores públicos seleccionados, dándoles las indicaciones previas para responder el cuestionario. Después de completar los cuestionarios, se transfirió la información a una base de datos en Excel para crear los estadísticos descriptivos de la muestra, luego esa misma base se replicó en el programa IBM SPSS v.26, el cual permitió calcular los estadísticos inferenciales del estudio. Finalmente, los resultados

presentados en tablas fueron explicados e interpretados acorde a las necesidades del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos de la muestra se razonaron de 02 maneras: i) descriptiva, mediante cuadros de frecuencias y tablas cruzadas e inferencial, por medio del cálculo de estadísticos de distribución normal, pruebas de significancia y coeficientes de correlación. Una vez obtenidos los datos se hizo primero el análisis descriptivo, mención de los valores o puntajes alcanzados de acuerdo a cada dimensión de las variables, para luego hacerl análisis inferencial, indicando si existió o no correlación y así aceptar o rechazar las hipótesis del estudio; para este tipo de análisis se requirió utilizar las Escalas de Correlación de Bisquerra (2009) (ver Tabla 2); por último se realizó una comparación y discusión entre los resultados propios con el de los antecedentes y así establecer conclusiones y recomendaciones para próximos estudios.

Tabla 2
Escalas de correlación

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De 0 a 0,20	Positiva / relación directa	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40		Correlación baja
De 0,41 a 0,70		Correlación moderada
De 0,71 a 0,90		Correlación alta
De 0,91 a 1		Correlación muy alta

Fuente: "Metodología de la investigación educativa", Bisquerra (2009)

3.7 Aspectos éticos

Se respetaron las pautas e indicaciones establecidas por la universidad durante el desarrollo de la investigación, como ejemplo el empleo del artículo APA para el citado, redacción y envió de cartas y formatos para el desarrollo de la investigación según modelos de la UCV, % de turnitin dentro de los parámetros aceptados para investigaciones de posgrado. También se obedecieron a los principios voluntariedad, anonimato, confidencialidad y consentimiento informado durante la recolección, análisis

y exposición de los resultados obtenidos de la muestra, porque se hizo de conocimiento al inicio del desarrollo del cuestionario que el participante puede elegir entre resolverlo o no, sus respuestas serían procesadas de forma anónima, no se utilizaría la información con fines diferentes a los de la investigación (Meo, 2010). Se cumplieron con los principios de la integridad científica propuestos (CONCYTEC, 2019), tales como la honestidad, citando a los autores cuyos estudios fueron analizados y no considerar de propia autoría algún concepto, teoría o cualquier información revisada, imparcialidad y objetiva, porque no se considerará información sesgada hacia un punto específico, verídica, al no alterarse ninguno de los datos primarios recolectados ni los resultados obtenidos, íntegra y transparente, por desarrollarse sin conflictos de intereses. Por último, se afirma que se cumplieron los principios generales del código de ética de investigación de la universidad, tales como la autonomía, libertad e integridad humana (no se obligó a la participación en el estudio), la competencia profesional (los participantes fueron personas con nivel académico aceptable), justicia (no se hizo exclusión alguna para la participación en el estudio), probidad (resultados sin inclinación a un valor específico) y respeto a la propiedad intelectual (evitar el plagio de las teorías vinculadas a las variables sin su respectivo citado).

IV. RESULTADOS

Descriptivos de la variable Gestión del Talento Humano

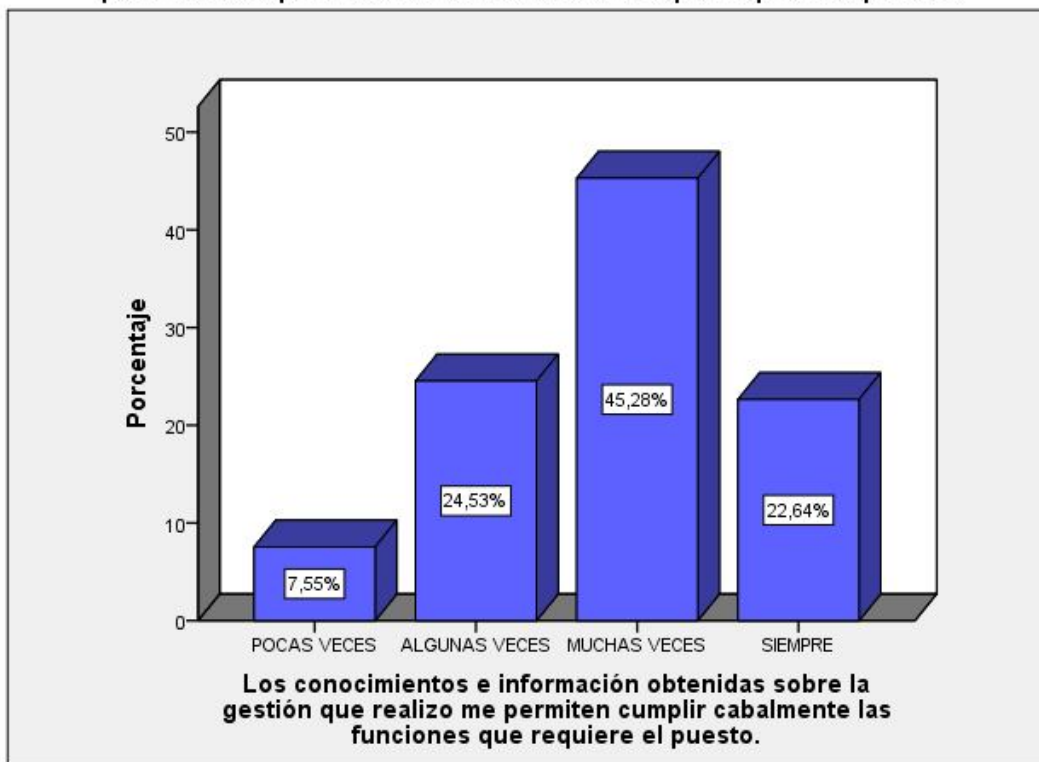
Tabla 3

Los conocimientos e información obtenidas sobre la gestión que realizo me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	4	7,5
Algunas veces	13	24,5
Muchas veces	24	45,3
Siempre	12	22,6
Total	53	100,0

Figura 2

Los conocimientos e información obtenidas sobre la gestión que realizo me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.



La Tabla 3 y Figura 2 muestran el porcentaje de aplicación de conocimientos e información por parte de los servidores públicos durante el cumplimiento de sus funciones; el 45.28% indicaron que los aplican muchas veces, el 24.53% precisaron que algunas veces, el 22.64% señalaron que siempre y el 7.55% consideraron que fueron pocas veces.

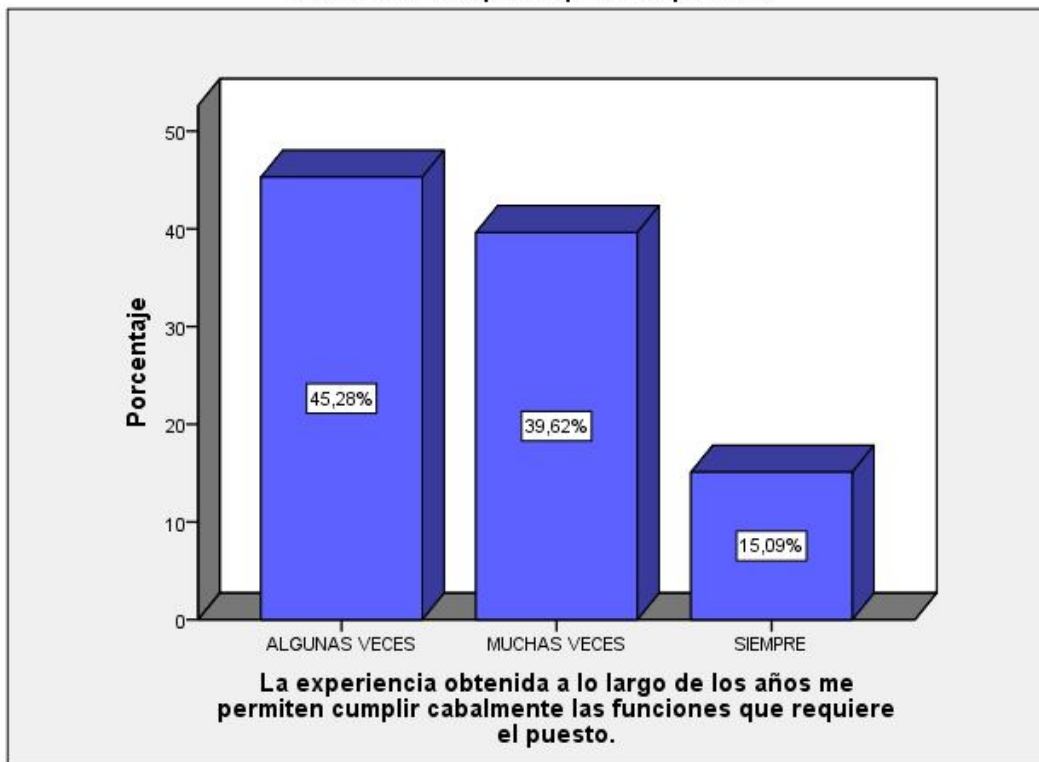
Tabla 4

Las experiencias obtenidas a lo largo de los años me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	24	45,3
Muchas veces	21	39,6
Siempre	8	15,1
Total	53	100,0

Figura 3

La experiencia obtenida a lo largo de los años me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.



En la Tabla 4 y Figura 3 se exponen el porcentaje de aplicación de la experiencia de los servidores públicos al momento de realizar sus funciones; el 45.28% indicaron que la aplican algunas veces, el 39.62% precisaron que muchas veces y el 15.09% consideraron que fue siempre.

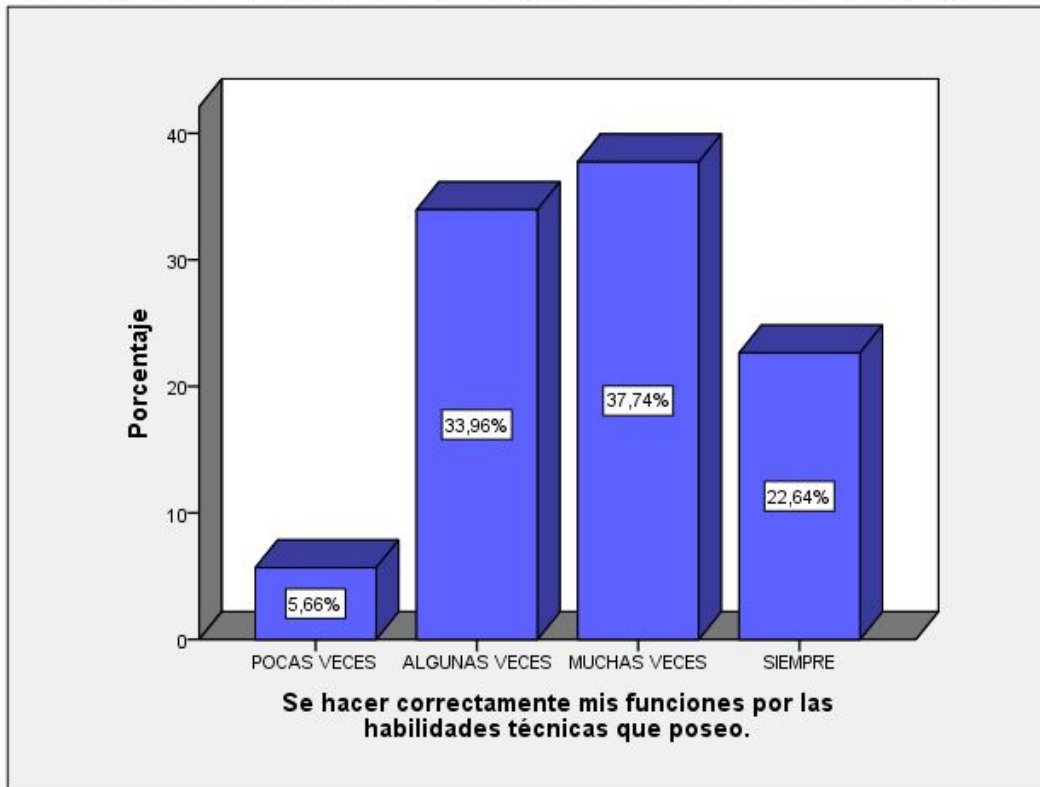
Tabla 5

Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades técnicas que poseo

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	3	5,7
Algunas veces	18	34,0
Muchas veces	20	37,7
Siempre	12	22,6
Total	53	100,0

Figura 4

Se hacer correctamente mis funciones por las habilidades técnicas que poseo.



En la Tabla 5 y Figura 4 se exponen el porcentaje de aplicación de las habilidades técnicas de los servidores públicos al momento de realizar sus funciones; el 37.74% indicaron que las aplican muchas veces, el 33.96% precisaron que algunas veces, el 22.64% señalaron que siempre y el 5.66% consideraron que fueron pocas veces.

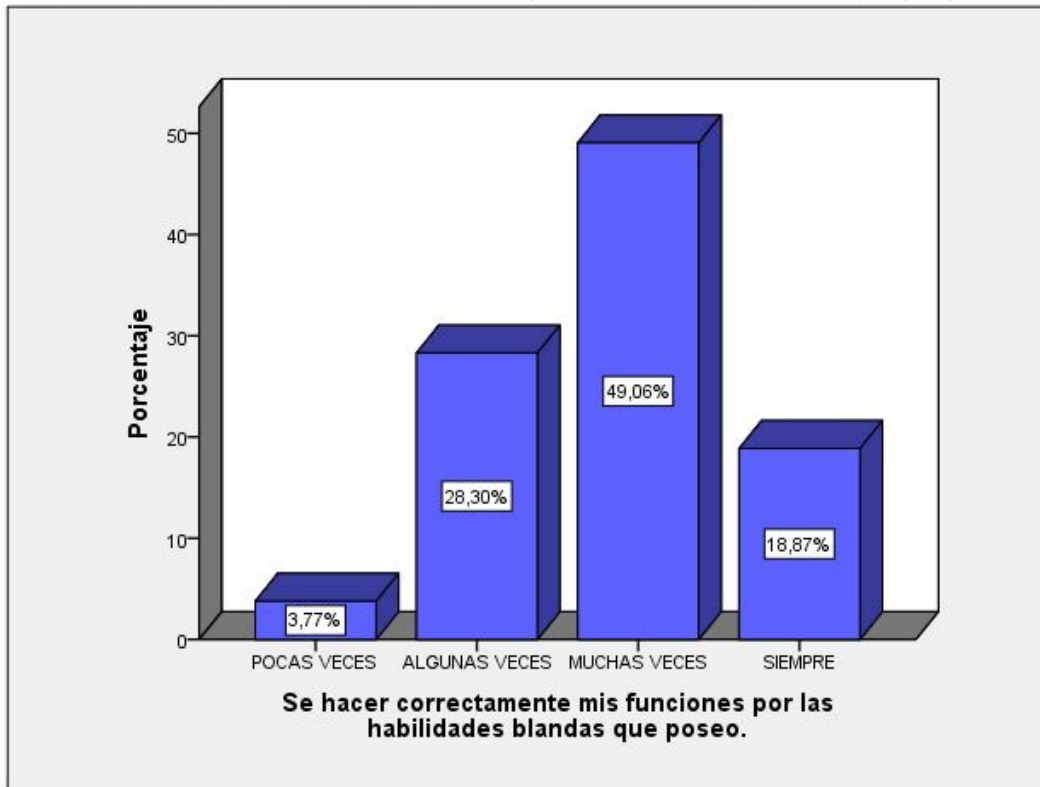
Tabla 6

Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades blandas que poseo

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	15	28,3
Muchas veces	26	49,1
Siempre	10	18,9
Total	53	100,0

Figura 5

Se hacer correctamente mis funciones por las habilidades blandas que poseo.



En la Tabla 6 y Figura 5 se exponen el porcentaje de aplicación de las habilidades blandas de los servidores públicos al momento de realizar sus funciones; el 49.06% indicaron que las aplican muchas veces, el 28.30% precisaron que algunas veces, el 18.87% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que fueron pocas veces.

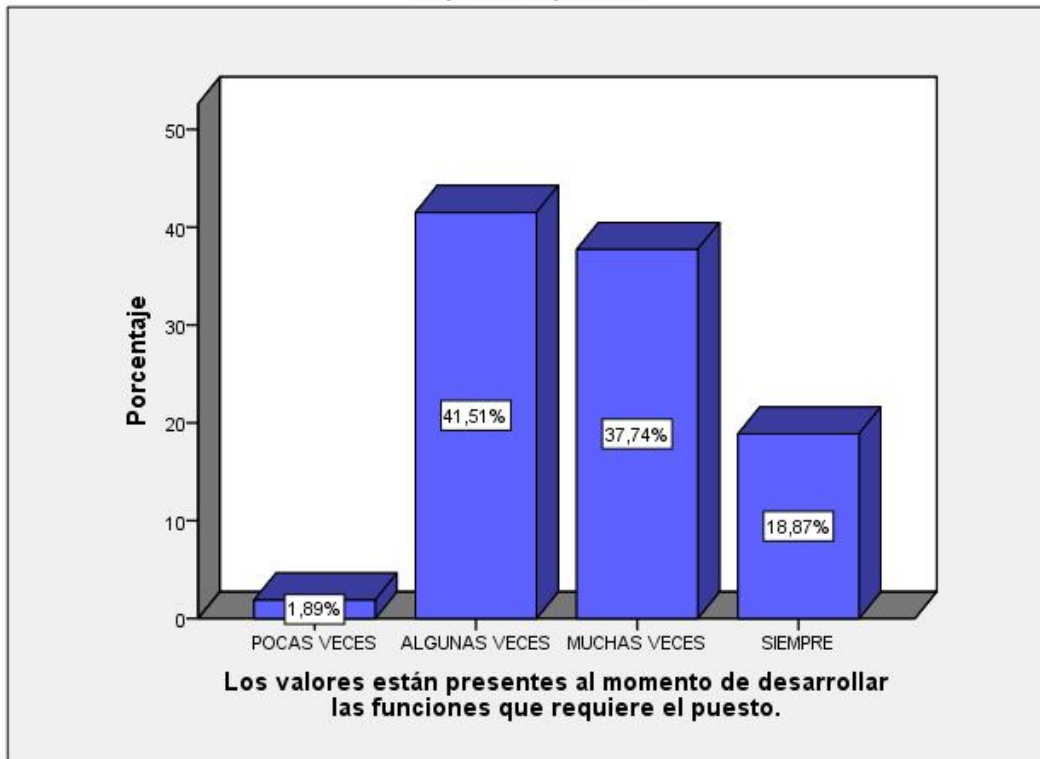
Tabla 7

Los valores están presentes al momento de desarrollar las funciones que requiere el puesto

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	1	1,9
Algunas veces	22	41,5
Muchas veces	20	37,7
Siempre	10	18,9
Total	53	100,0

Figura 6

Los valores están presentes al momento de desarrollar las funciones que requiere el puesto.



En la Tabla 7 y Figura 6 se exponen el porcentaje de aplicación de los valores de los servidores públicos al momento de realizar sus funciones; el 41.51% indicaron que los aplican algunas veces, el 37.74% precisaron que muchas veces, el 18.87% señalaron que siempre y el 1.89% consideraron que fueron pocas veces.

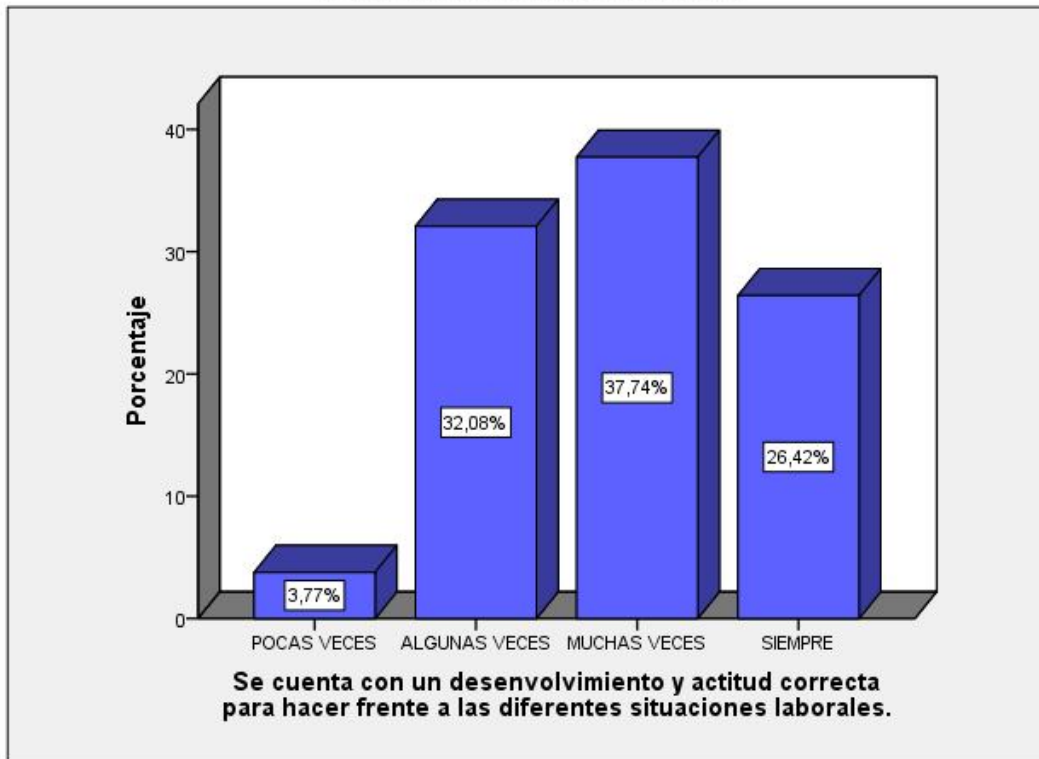
Tabla 8

Se cuenta con un desenvolvimiento y actitud correcta para hacer frente a las diferentes situaciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	17	32,1
Muchas veces	20	37,7
Siempre	14	26,4
Total	53	100,0

Figura 7

Se cuenta con un desenvolvimiento y actitud correcta para hacer frente a las diferentes situaciones laborales.



En la Tabla 8 y Figura 7 se exponen el porcentaje de aplicación del desenvolvimiento y actitud correcta de los servidores públicos al momento de realizar sus funciones; el 37.74% indicaron que los aplican muchas veces, el 32.08% precisaron que algunas veces, el 26.42% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que fueron pocas veces.

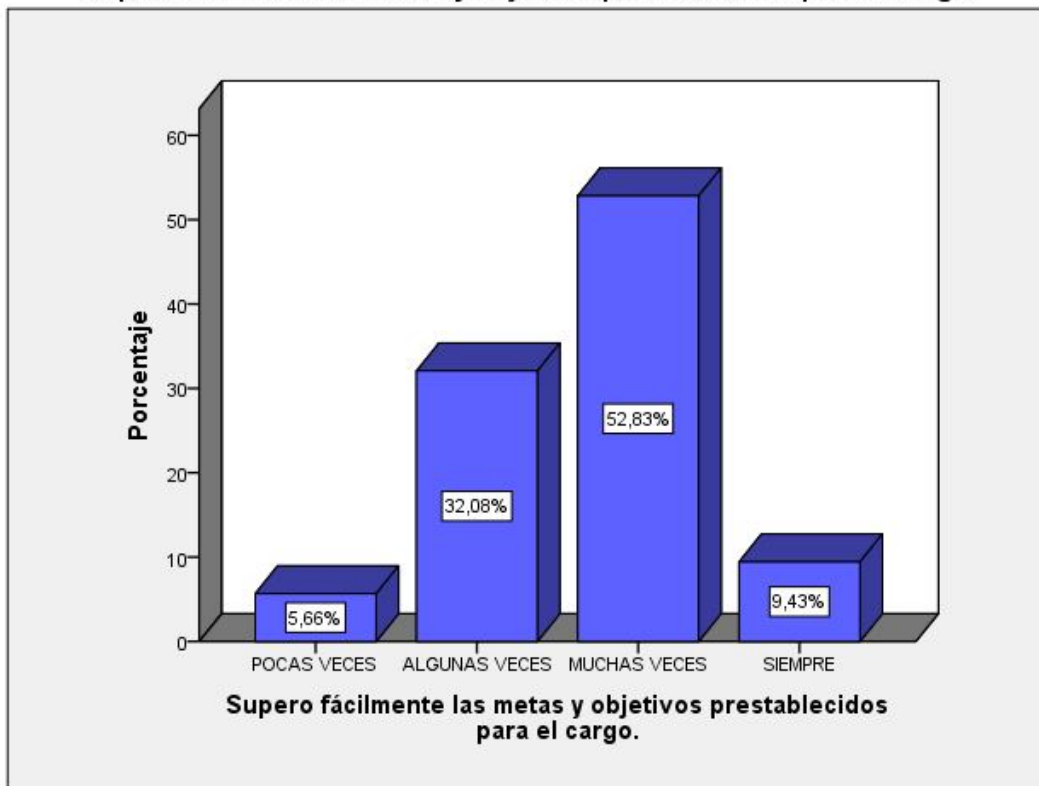
Tabla 9

Supero fácilmente las metas y objetivos preestablecidos para el cargo

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	17	32,1
Muchas veces	28	52,8
Siempre	5	9,4
Total	53	100,0

Figura 8

Supero fácilmente las metas y objetivos preestablecidos para el cargo.



En la Tabla 9 y Figura 8 se exponen el porcentaje de superación de metas y objetivos del cargo que los servidores públicos realizan al cumplir con sus funciones; el 52.83% indicaron que la realizan muchas veces, el 32.08% precisaron que algunas veces, el 9.43% señalaron que siempre y el 5.66% consideraron que fueron pocas veces.

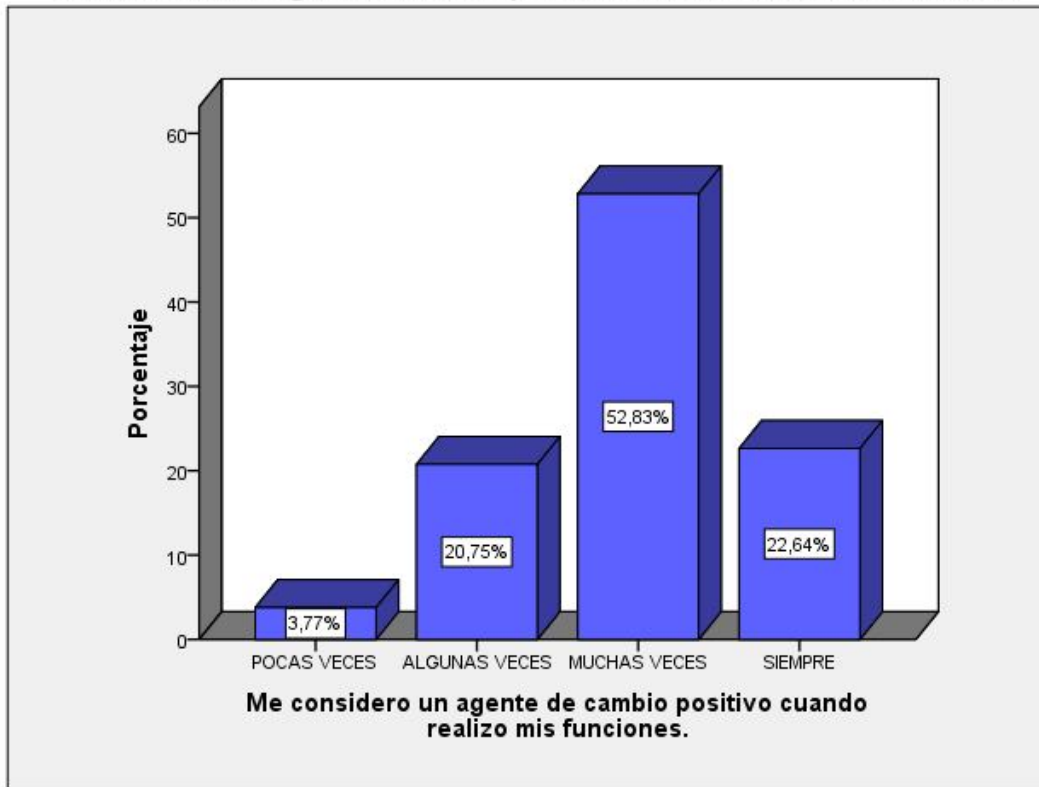
Tabla 10

Me considero un agente de cambio positivo cuando realizo mis funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	11	20,8
Muchas veces	28	52,8
Siempre	12	22,6
Total	53	100,0

Figura 9

Me considero un agente de cambio positivo cuando realizo mis funciones.



En la Tabla 10 y Figura 9 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que se consideran agentes de cambio cuando cumplen con sus funciones; el 52.83% indicaron que tienen esa percepción muchas veces, el 20.75% precisaron que algunas veces, el 22.64% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que fueron pocas veces.

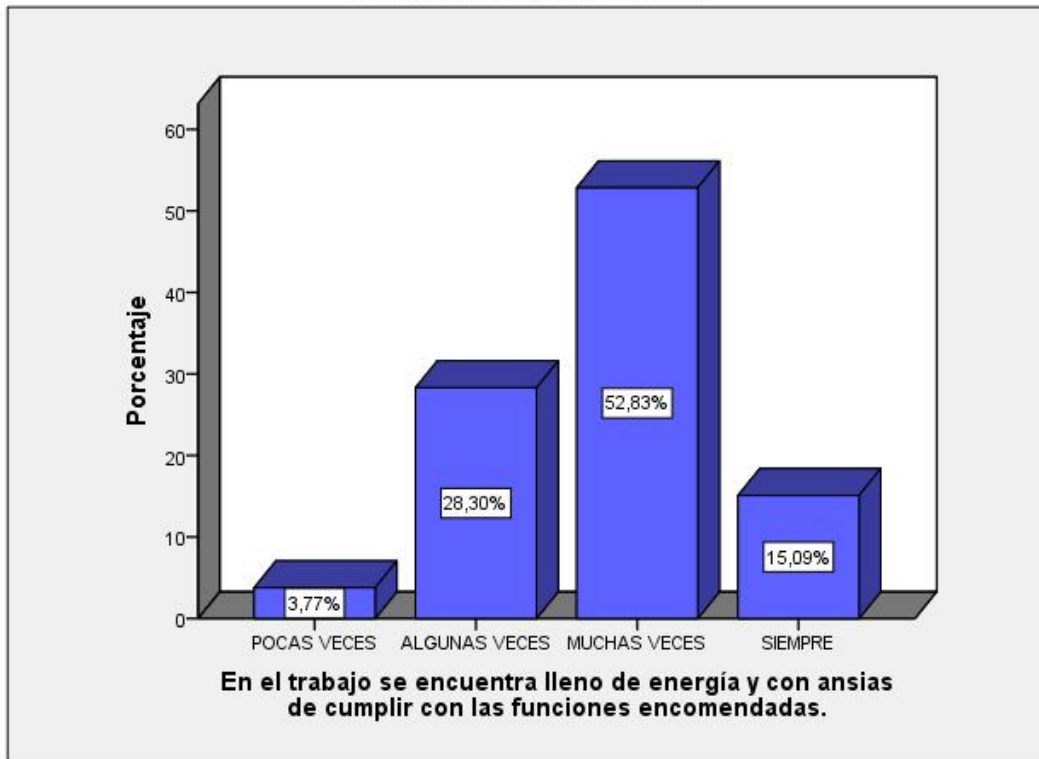
Tabla 11

En el trabajo se encuentra lleno de energía y con ansias de cumplir con las funciones encomendadas.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	15	28,3
Muchas veces	28	52,8
Siempre	8	15,1
Total	53	100,0

Figura 10

En el trabajo se encuentra lleno de energía y con ansias de cumplir con las funciones encomendadas.



En la Tabla 11 y Figura 10 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que cuentan con energía y ansiedad para cumplir sus funciones; el 52.83% indicaron que cuentan con dicha motivación muchas veces, el 28.30% precisaron que algunas veces, el 15.09% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que fueron pocas veces.

Tabla 12

No se siente fatiga mientras realizo mis funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	17	32,1
Muchas veces	15	28,3
Siempre	19	35,8
Total	53	100,0

Figura 11



En la Tabla 12 y Figura 11 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que no sienten fatiga para cumplir sus funciones; el 35.85% indicaron que no sienten el cansancio siempre, el 32.08% precisaron que algunas veces, el 28.30% señalaron que muchas veces y el 3.77% consideraron que fueron pocas veces.

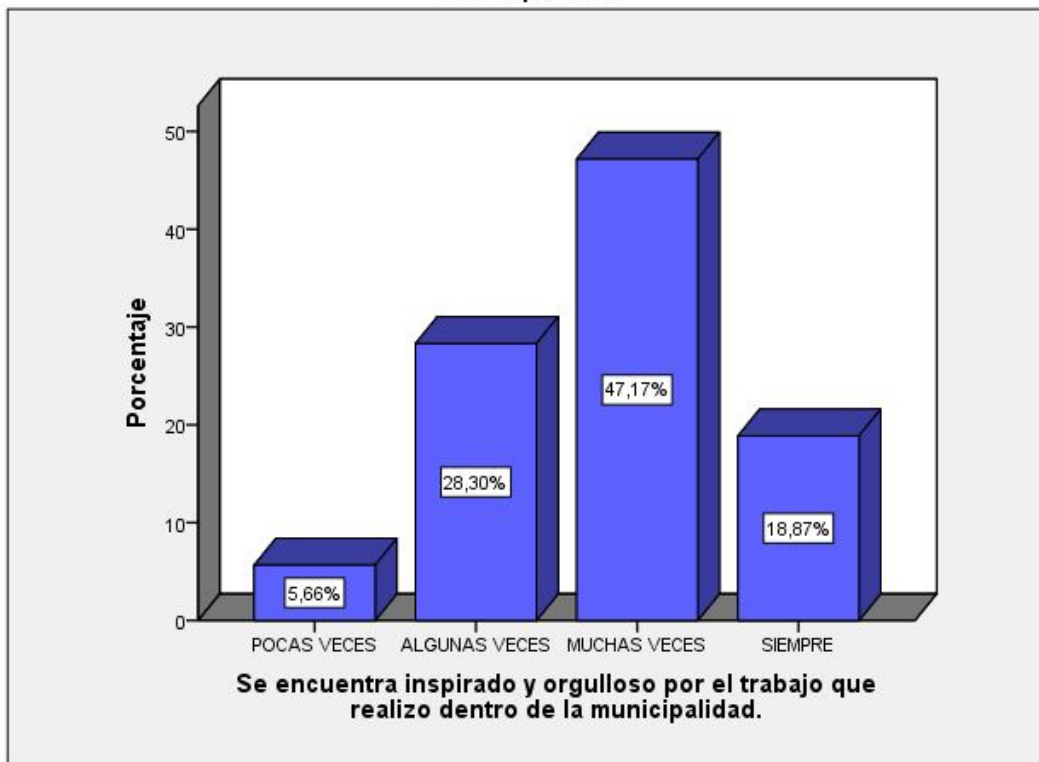
Tabla 13

Se encuentra inspirado y orgulloso por el trabajo que realizo dentro de la municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	3	5,7
Algunas veces	15	28,3
Muchas veces	25	47,2
Siempre	10	18,9
Total	53	100,0

Figura 12

Se encuentra inspirado y orgulloso por el trabajo que realizo dentro de la municipalidad.



En la Tabla 13 y Figura 12 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que se sienten inspirados y orgullosos por el trabajo que cumplen; el 47.17% indicaron sentirse así muchas veces, el 28.30% precisaron que algunas veces, el 18.87% señalaron que siempre y el 5.66% consideraron que fueron pocas veces.

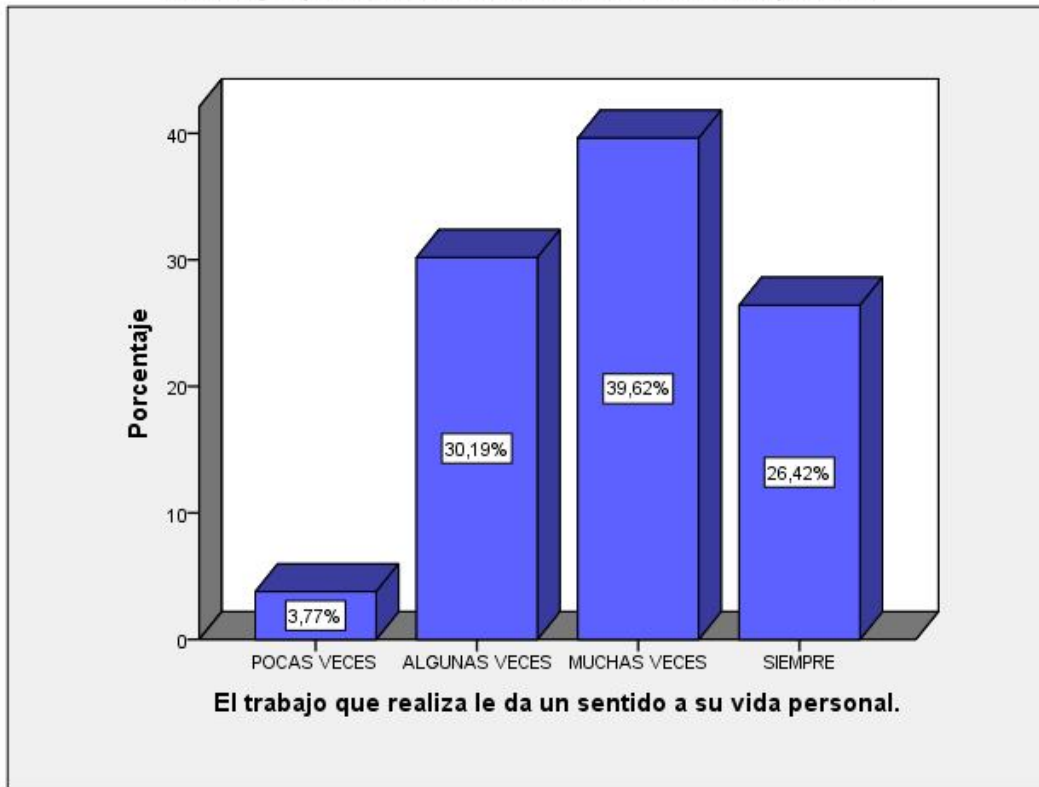
Tabla 14

El trabajo que realiza le da un sentido a su vida personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	16	30,2
Muchas veces	21	39,6
Siempre	14	26,4
Total	53	100,0

Figura 13

El trabajo que realiza le da un sentido a su vida personal.



En la Tabla 14 y Figura 13 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que sienten que el trabajo que realizan le da un sentido a su vida; el 39.62% indicaron sentirse así muchas veces, el 30.19% precisaron que algunas veces, el 26.42% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que fueron pocas veces.

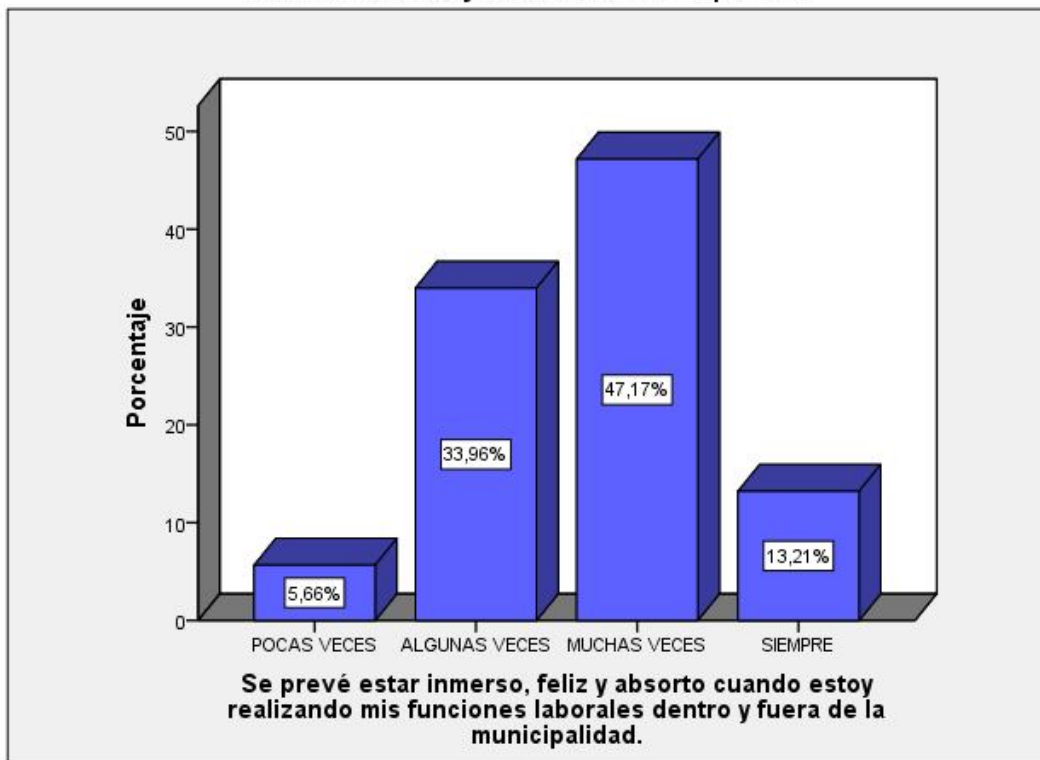
Tabla 15

Se prevé estar inmerso, feliz y absorto cuando estoy realizando mis funciones laborales dentro y fuera de la municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	3	5,7
Algunas veces	18	34,0
Muchas veces	25	47,2
Siempre	7	13,2
Total	53	100,0

Figura 14

Se prevé estar inmerso, feliz y absorto cuando estoy realizando mis funciones laborales dentro y fuera de la municipalidad.



En la Tabla 15 y Figura 14 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que se sienten inmersos, felices y absortos cuando cumplen sus funciones dentro del municipio; el 47.17% indicaron sentirse así muchas veces, el 33.96% precisaron que algunas veces, el 13.21% señalaron que siempre y el 5.66% consideraron que fueron pocas veces.

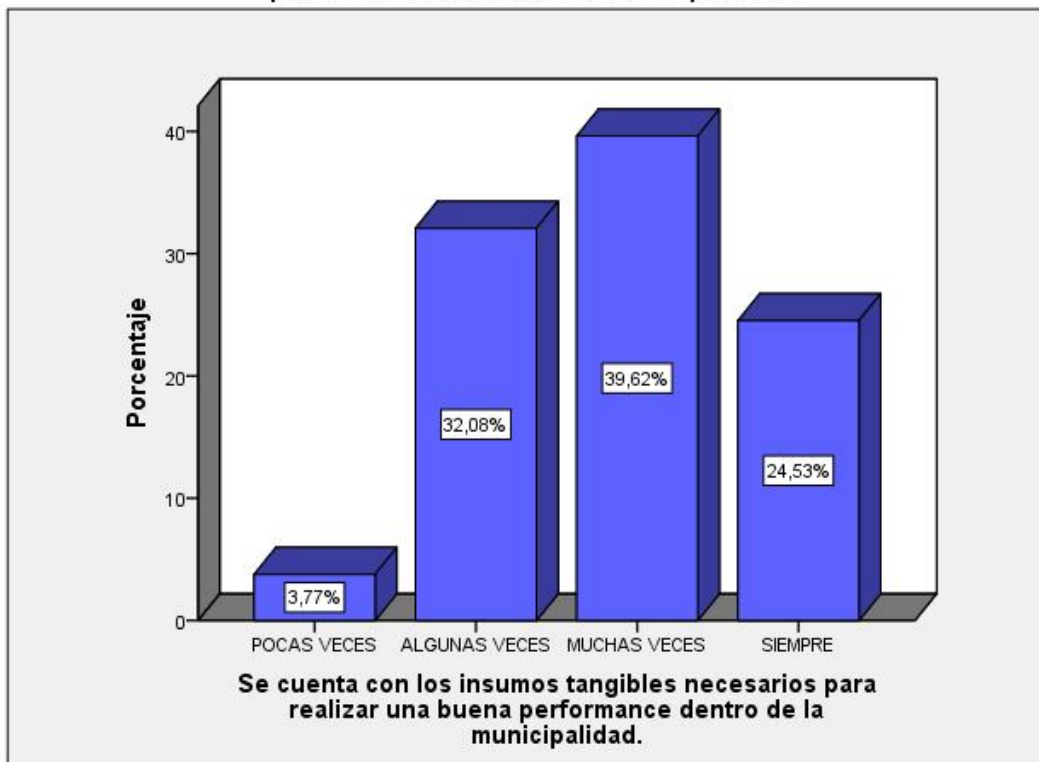
Tabla 16

Se cuenta con los insumos tangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	17	32,1
Muchas veces	21	39,6
Siempre	13	24,5
Total	53	100,0

Figura 15

Se cuenta con los insumos tangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.



En la Tabla 16 y Figura 15 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran tener los insumos necesarios para realizar correctamente sus funciones; el 39.62% indicaron tenerlos muchas veces, el 32.08% precisaron que algunas veces, el 24.53% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que fueron pocas veces.

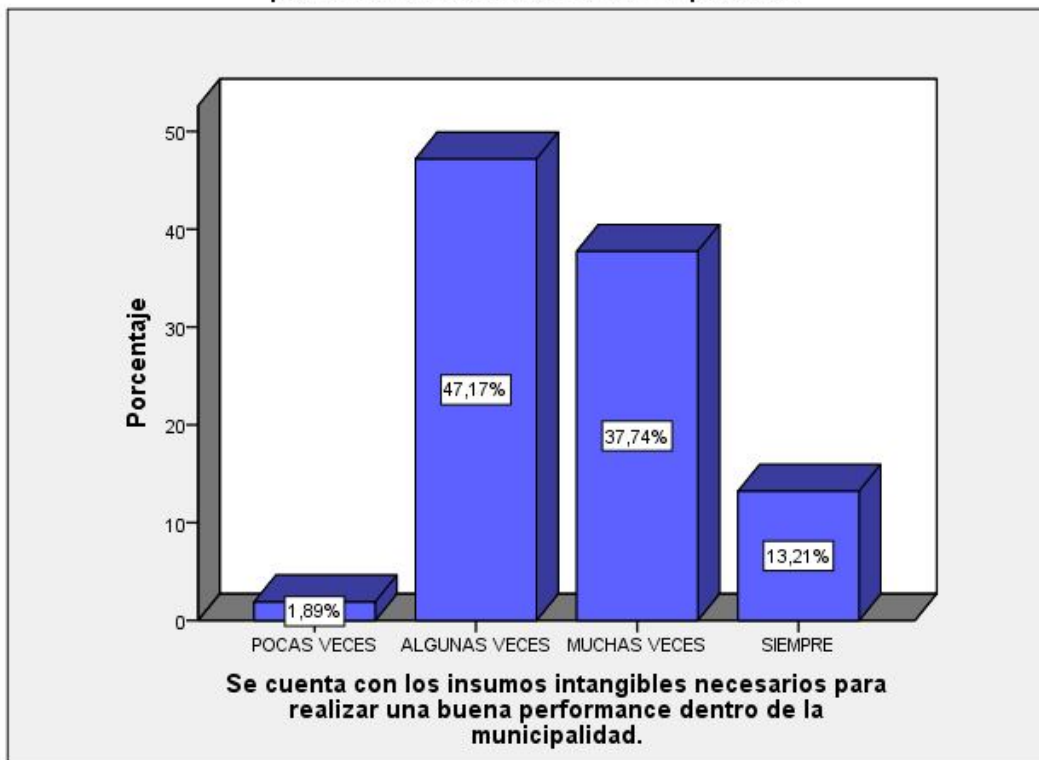
Tabla 17

Se cuenta con los insumos intangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	1	1,9
Algunas veces	25	47,2
Muchas veces	20	37,7
Siempre	7	13,2
Total	53	100,0

Figura 16

Se cuenta con los insumos intangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.



En la Tabla 17 y Figura 16 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran tener los intangibles necesarios para realizar correctamente sus funciones; el 47.17% indicaron tenerlos algunas veces, el 37.74% precisaron que muchas veces, el 13.21% señalaron que siempre y el 1.89% consideraron que fueron pocas veces.

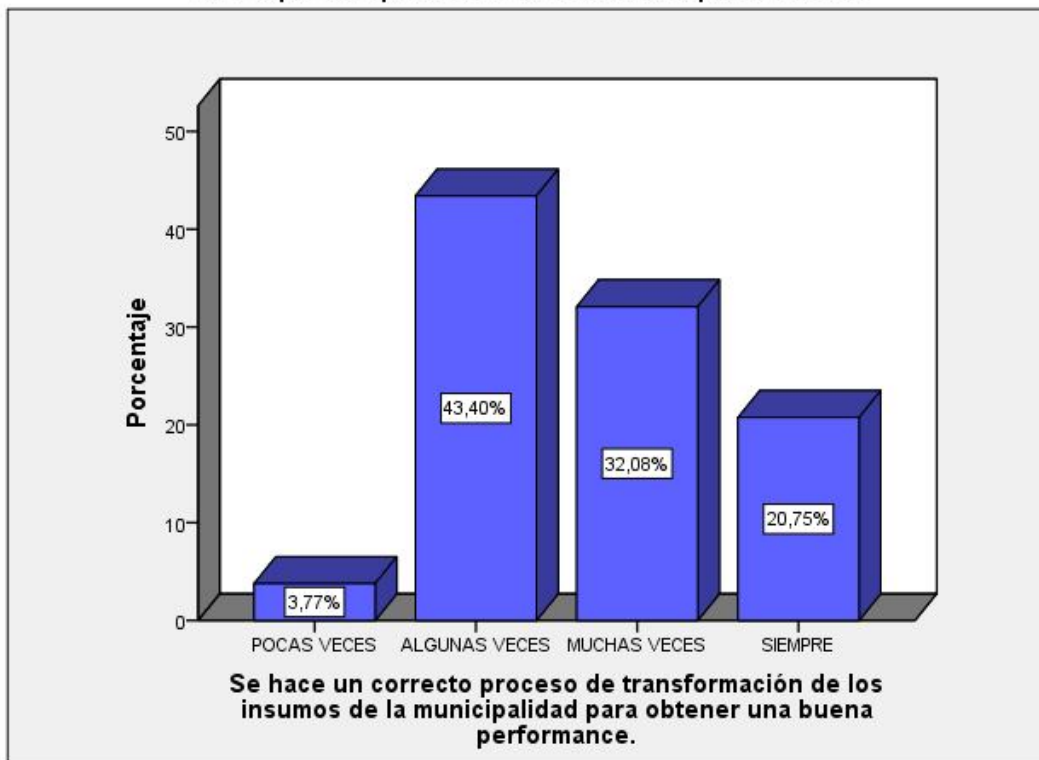
Tabla 18

Se hace un correcto proceso de transformación de los insumos de la municipalidad para obtener una buena performance.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	23	43,4
Muchas veces	17	32,1
Siempre	11	20,8
Total	53	100,0

Figura 17

Se hace un correcto proceso de transformación de los insumos de la municipalidad para obtener una buena performance.



En la Tabla 18 y Figura 17 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que hacen un correcto uso de los insumos del municipio para cumplir con sus funciones; el 43.40% indicaron hacerlo algunas veces, el 32.08% precisaron que muchas veces, el 20.75% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que fueron pocas veces.

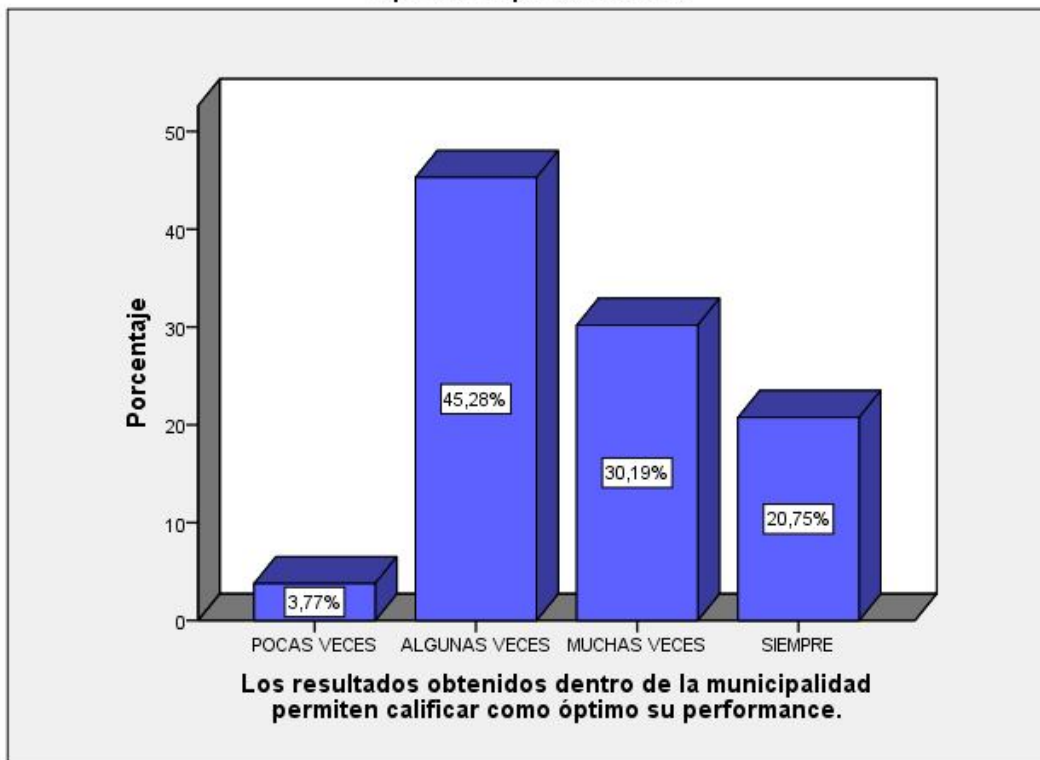
Tabla 19

Los resultados obtenidos dentro de la municipalidad permiten calificar como óptimo su performance.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	24	45,3
Muchas veces	16	30,2
Siempre	11	20,8
Total	53	100,0

Figura 18

Los resultados obtenidos dentro de la municipalidad permiten calificar como óptimo su performance.



En la Tabla 19 y Figura 18 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran como óptimo su *performance* dentro del municipio; el 45.28% indicaron considerarlo algunas veces, el 30.19% precisaron que muchas veces, el 20.75% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que fueron pocas veces.

Descriptivos de la variable Calidad de Servicio

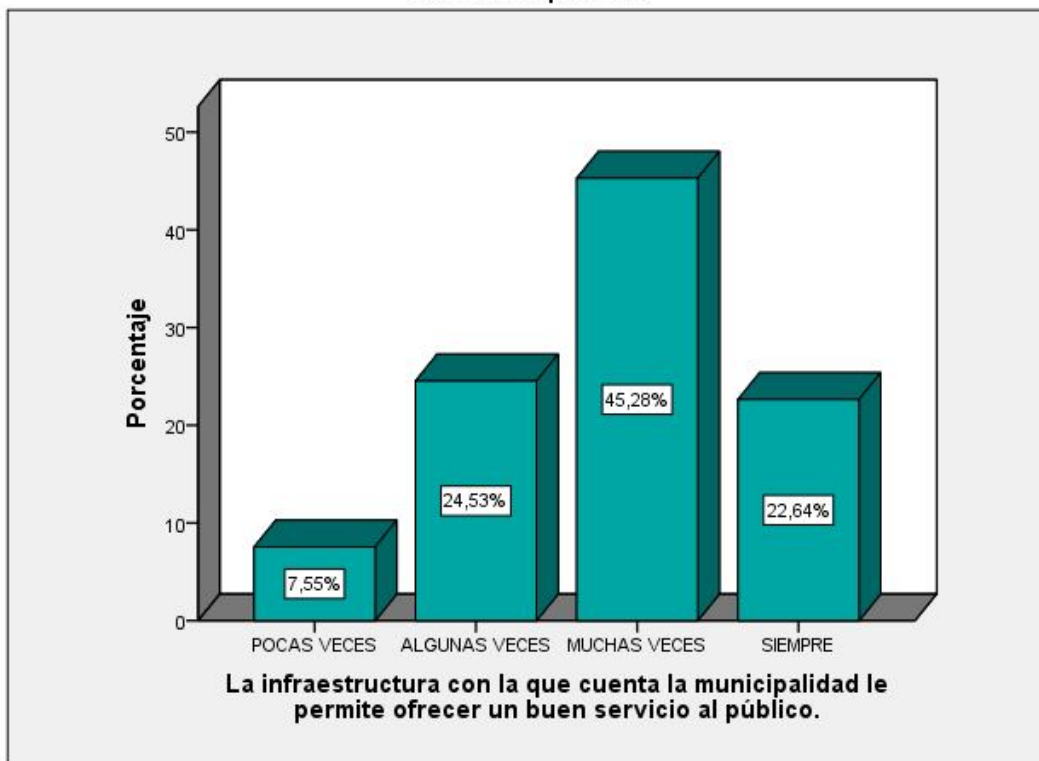
Tabla 20

La infraestructura con la que cuenta la municipalidad le permite ofrecer un buen servicio al público.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	4	7,5
Algunas veces	13	24,5
Muchas veces	24	45,3
Siempre	12	22,6
Total	53	100,0

Figura 19

La infraestructura con la que cuenta la municipalidad le permite ofrecer un buen servicio al público.



En la Tabla 20 y Figura 19 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran que la municipalidad cuenta con una infraestructura aceptable para atender a los ciudadanos; el 45.28% indicaron muchas veces, el 24.53% precisaron que algunas veces, el 22.64% señalaron que siempre y el 7.55% consideraron que pocas veces.

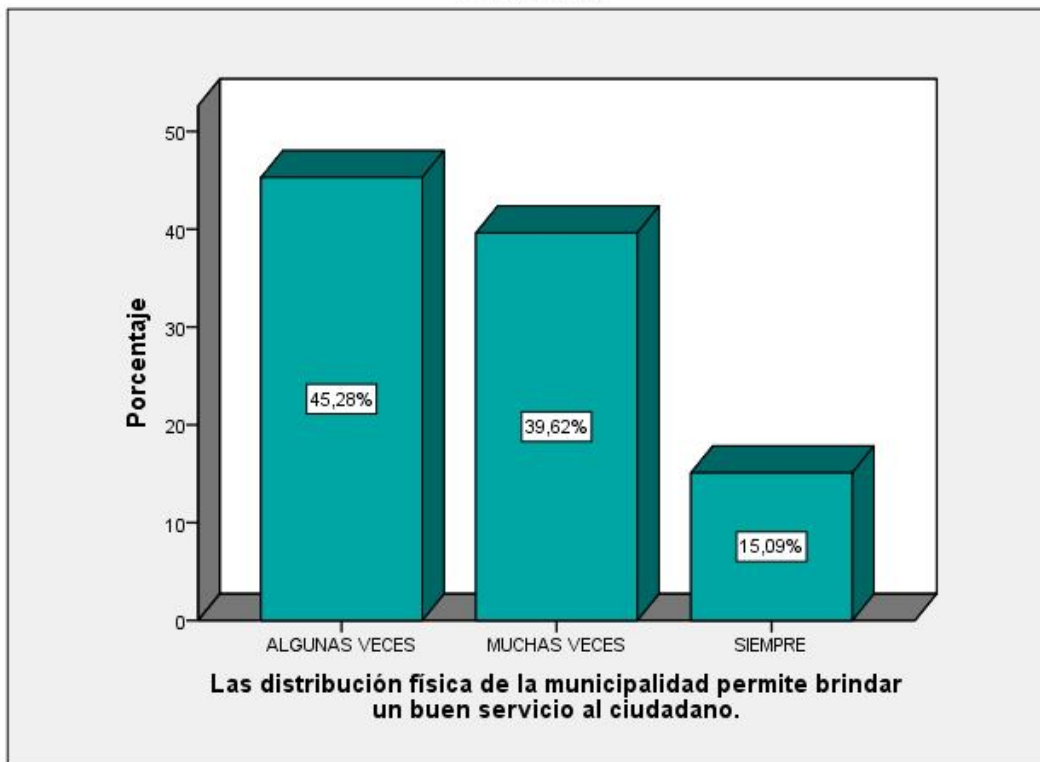
Tabla 21

La distribución física de la municipalidad permite brindar un buen servicio al ciudadano.

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	24	45,3
Muchas veces	21	39,6
Siempre	8	15,1
Total	53	100,0

Figura 20

Las distribución física de la municipalidad permite brindar un buen servicio al ciudadano.



En la Tabla 21 y Figura 20 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran que la municipalidad a hecho una correcta distribución de los espacios para la atención del público; el 45.28% indicaron algunas veces, el 39.62% precisaron que muchas veces y el 15.09% consideraron que siempre.

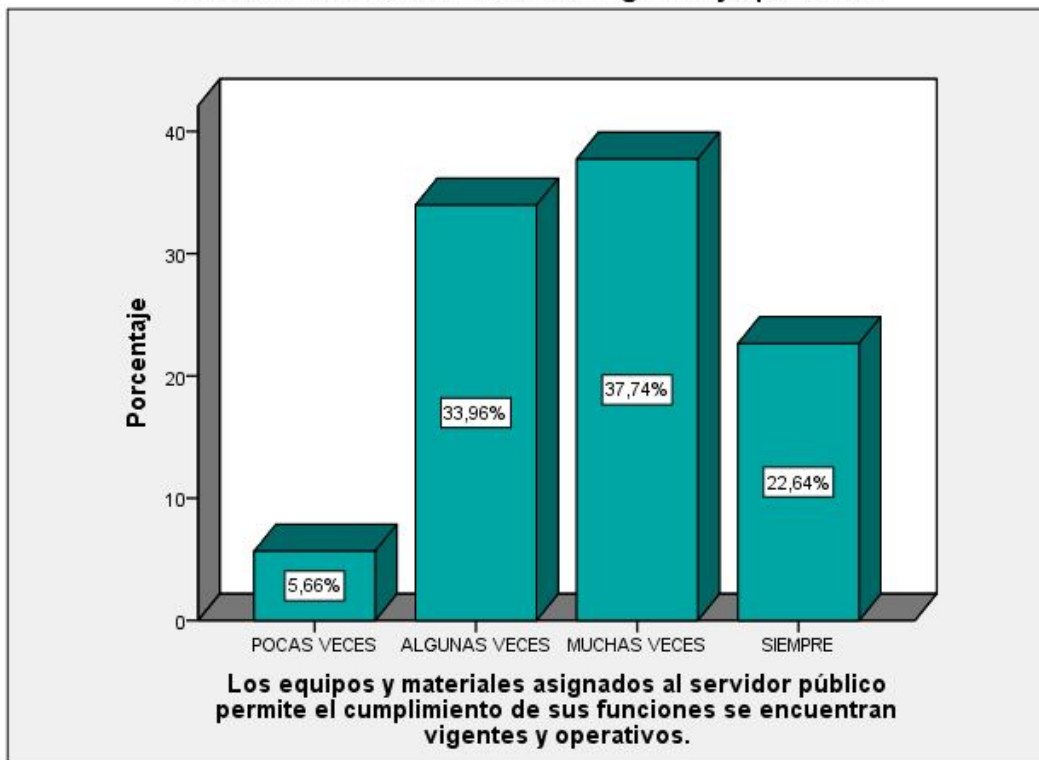
Tabla 22

Los equipos y materiales asignados al servidor público permiten el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	3	5,7
Algunas veces	18	34,0
Muchas veces	20	37,7
Siempre	12	22,6
Total	53	100,0

Figura 21

Los equipos y materiales asignados al servidor público permite el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.



En la Tabla 22 y Figura 21 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran tener los equipos y materiales apropiados para la atención del público; el 37.74% indicaron contar con ellos muchas veces, el 33.96% precisaron que algunas veces, el 22.64% señalaron que siempre y el 5.66% consideraron que pocas veces.

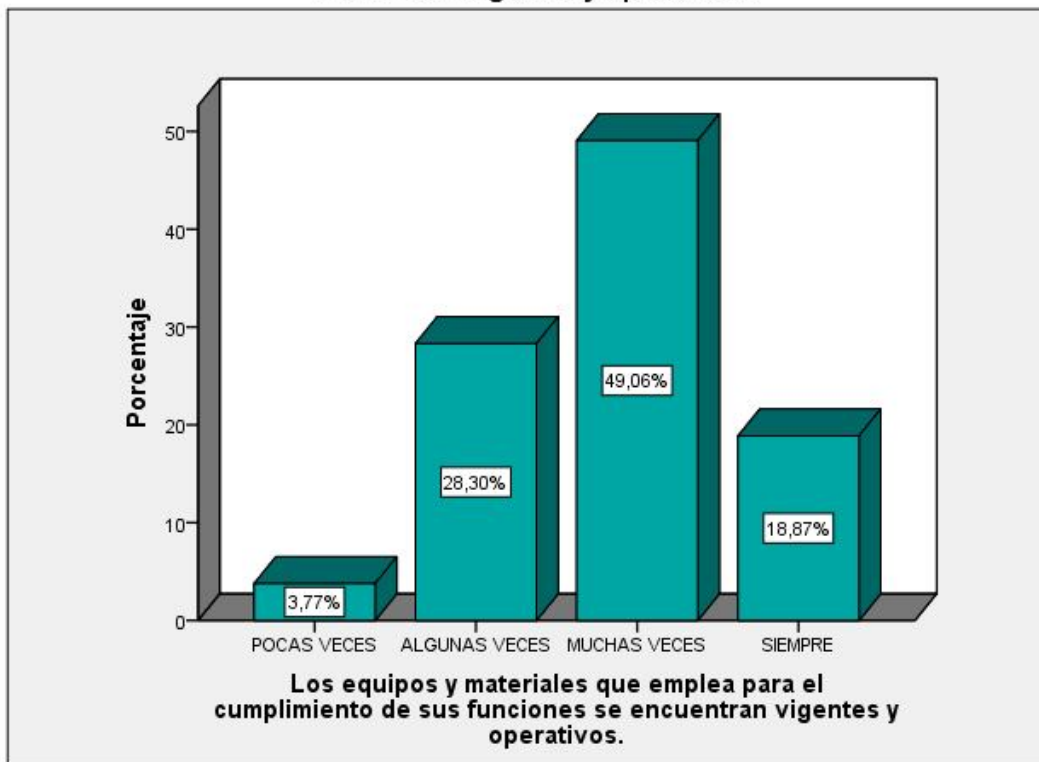
Tabla 23

Los equipos y materiales que emplea para el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	15	28,3
Muchas veces	26	49,1
Siempre	10	18,9
Total	53	100,0

Figura 22

Los equipos y materiales que emplea para el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.



En la Tabla 23 y Figura 22 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran que los equipos y materiales brindados por el municipio están vigentes y operativos; el 49.06% indicaron que sí muchas veces, el 28.30% precisaron que algunas veces, el 18.87% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que pocas veces.

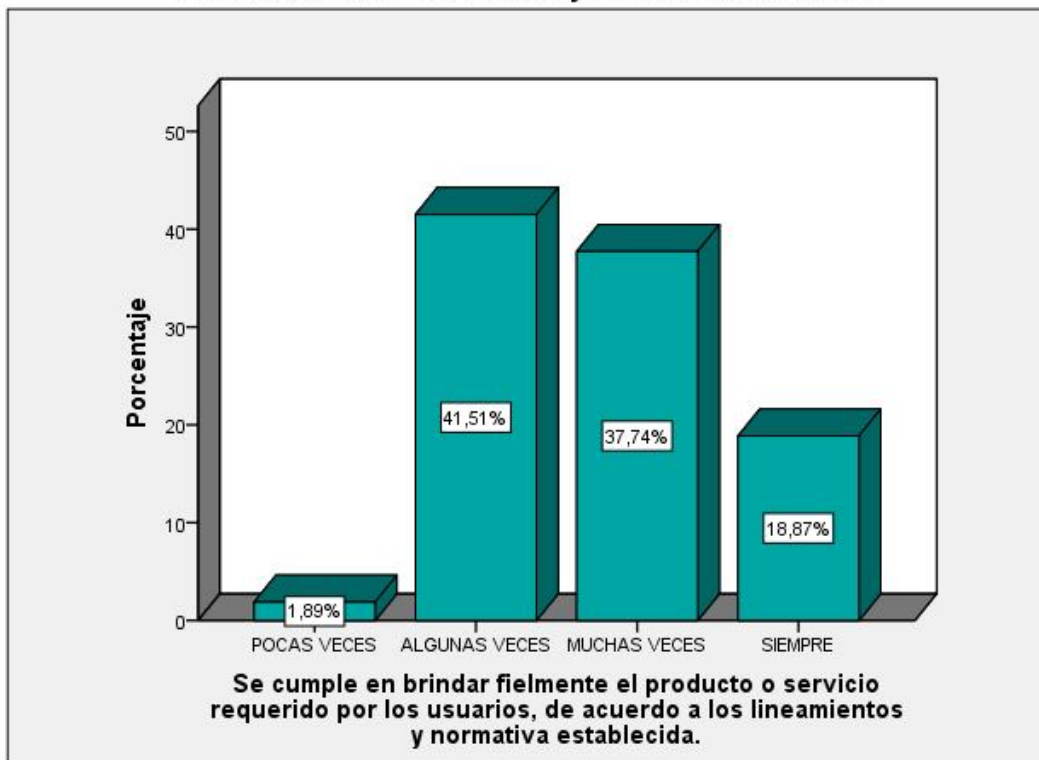
Tabla 24

Se cumple en brindar fielmente el producto o servicio requerido por los usuarios, de acuerdo a los lineamientos y normativa establecida.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	1	1,9
Algunas veces	22	41,5
Muchas veces	20	37,7
Siempre	10	18,9
Total	53	100,0

Figura 23

Se cumple en brindar fielmente el producto o servicio requerido por los usuarios, de acuerdo a los lineamientos y normativa establecida.



En la Tabla 24 y Figura 23 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que brindan un fiel producto y/o servicio a los ciudadanos acorde a la normativa institucional, el 41.51% indicaron que sí algunas veces, el 37.74% precisaron que muchas veces, el 18.87% señalaron que siempre y el 1.89% consideraron que pocas veces.

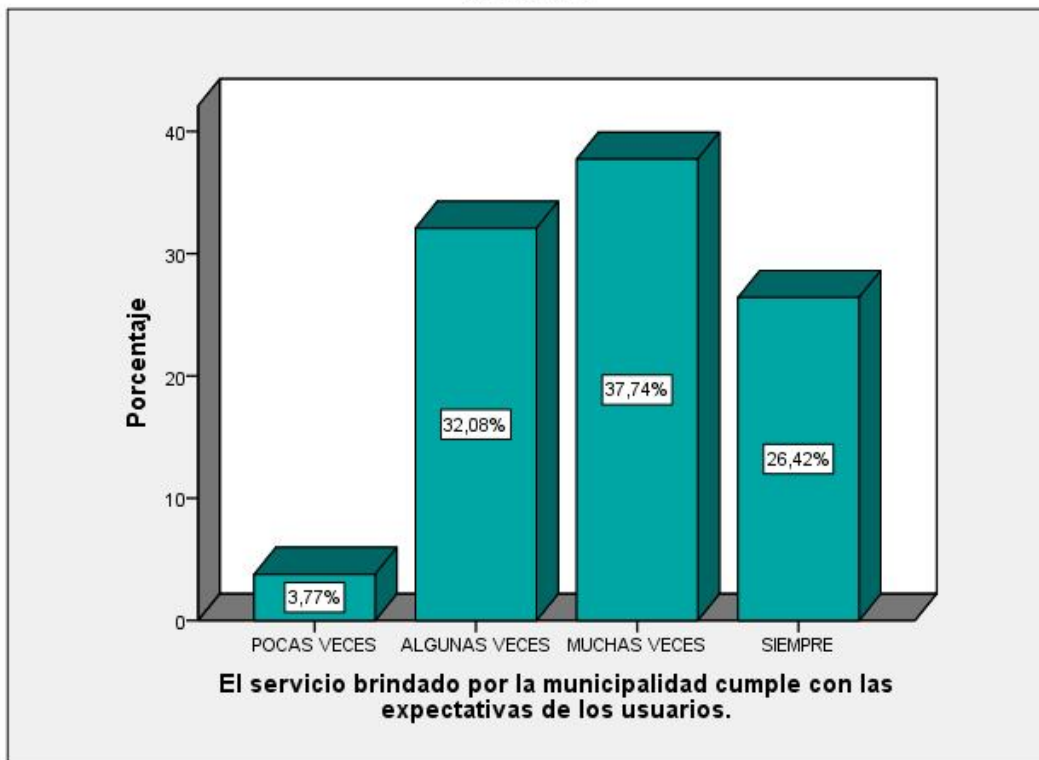
Tabla 25

El servicio brindado por la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	17	32,1
Muchas veces	20	37,7
Siempre	14	26,4
Total	53	100,0

Figura 24

El servicio brindado por la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios.



En la Tabla 25 y Figura 24 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran que su servicio ofrecido cumple con las expectativas de los ciudadanos, el 37.74% indicaron que sí muchas veces, el 32.08% precisaron que algunas veces, el 26.42% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que pocas veces.

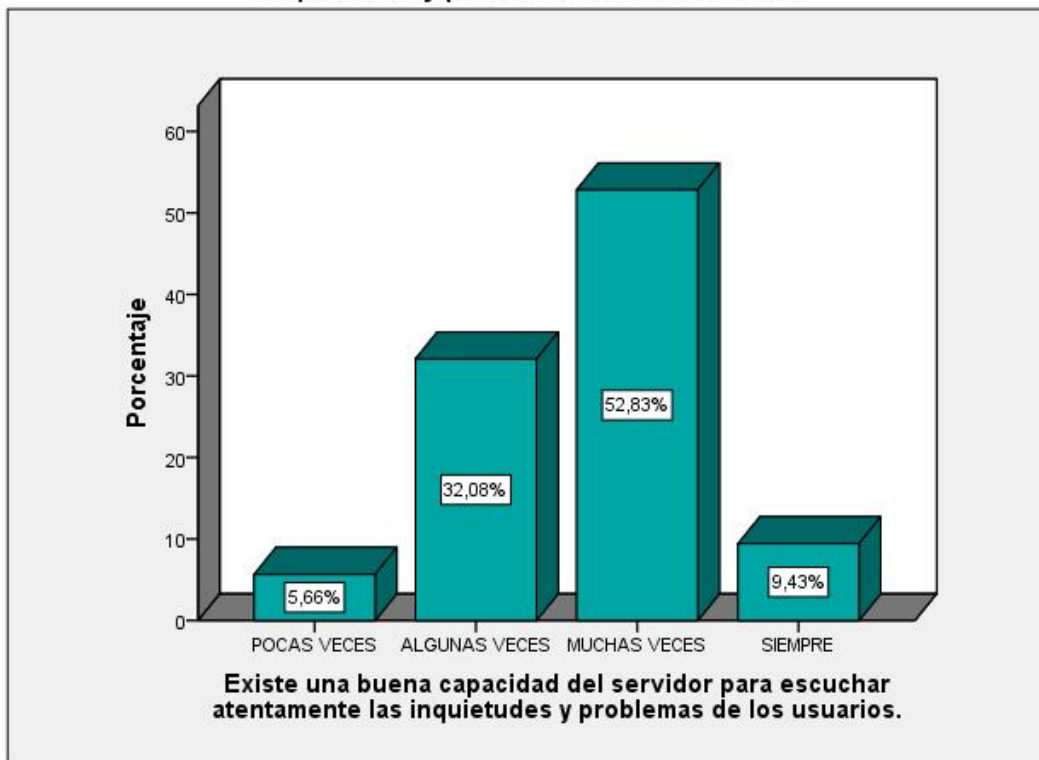
Tabla 26

Existe una buena capacidad del servidor para escuchar atentamente las inquietudes y problemas de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	3	5,7
Algunas veces	17	32,1
Muchas veces	28	52,8
Siempre	5	9,4
Total	53	100,0

Figura 25

Existe una buena capacidad del servidor para escuchar atentamente las inquietudes y problemas de los usuarios.



En la Tabla 26 y Figura 25 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran escuchar atentamente a las inquietudes y problemas de los ciudadanos, el 52.83% indicaron que sí muchas veces, el 32.08% precisaron que algunas veces, el 9.43% señalaron que siempre y el 5.66% consideraron que pocas veces.

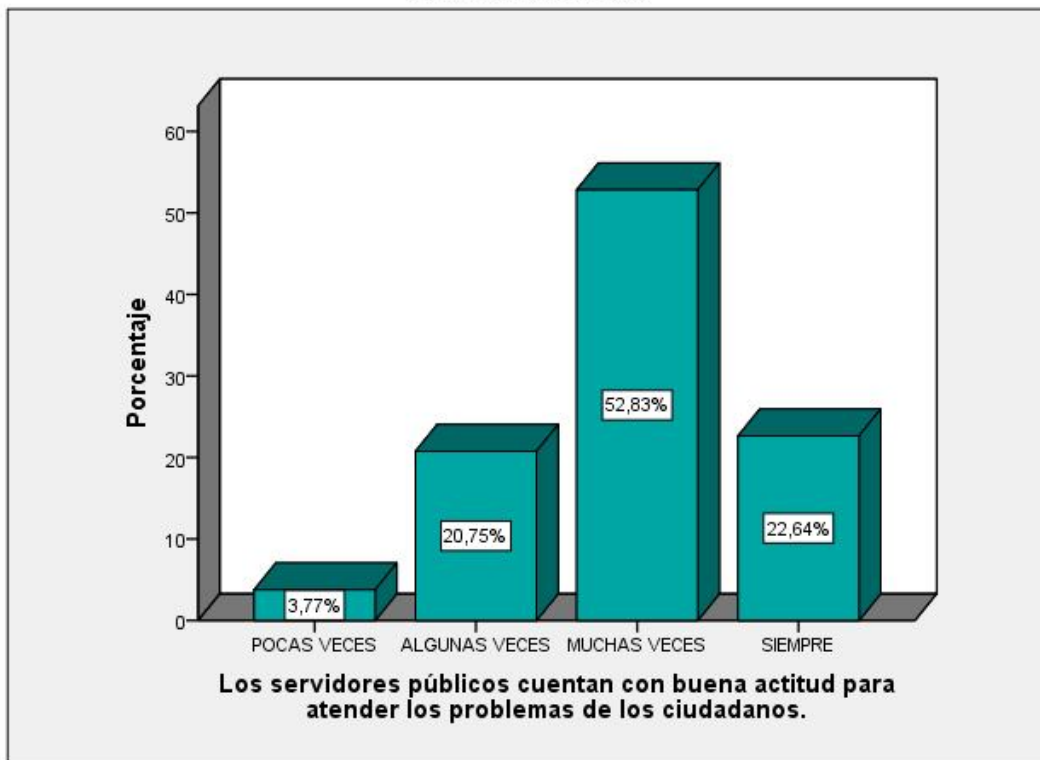
Tabla 27

Los servidores públicos cuentan con buena actitud para atender los problemas de los ciudadanos.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	11	20,8
Muchas veces	28	52,8
Siempre	12	22,6
Total	53	100,0

Figura 26

Los servidores públicos cuentan con buena actitud para atender los problemas de los ciudadanos.



En la Tabla 27 y Figura 26 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran atender a los ciudadanos con una buena actitud, el 52.83% indicaron que sí lo hacen muchas veces, el 22.64% precisaron que siempre, el 20.75% señalaron que algunas veces y el 3.77% consideraron que pocas veces.

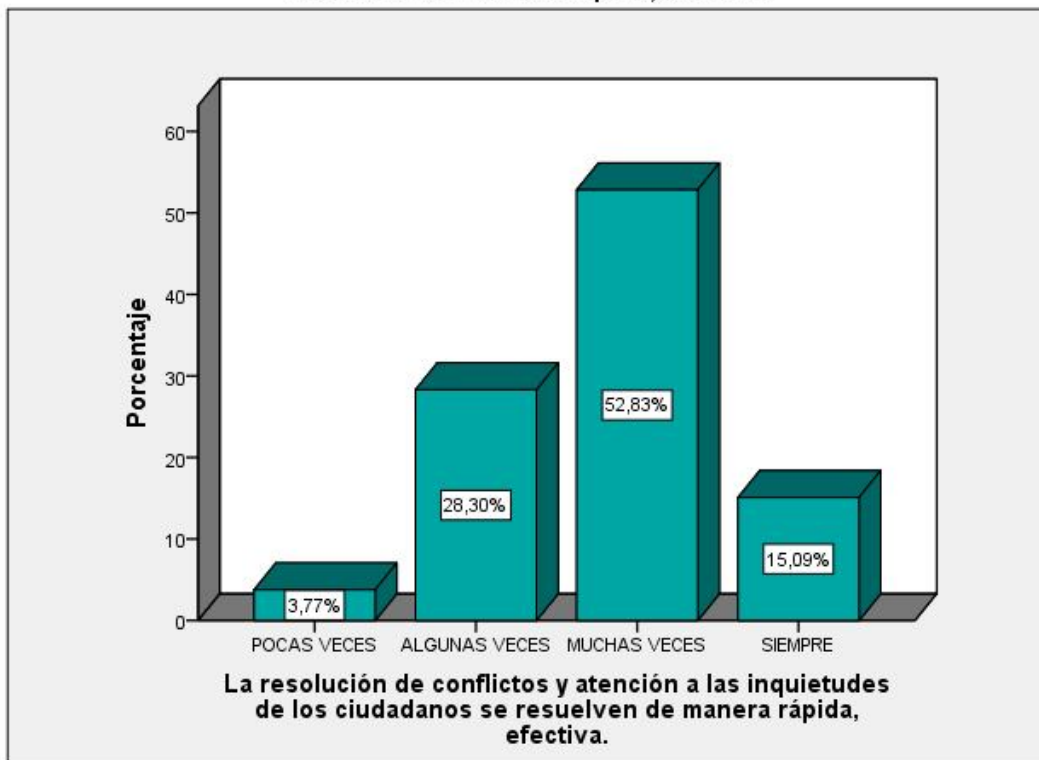
Tabla 28

La resolución de conflictos y atención a las inquietudes de los ciudadanos se resuelven de manera rápida, efectiva.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	15	28,3
Muchas veces	28	52,8
Siempre	8	15,1
Total	53	100,0

Figura 27

La resolución de conflictos y atención a las inquietudes de los ciudadanos se resuelven de manera rápida, efectiva.



En la Tabla 28 y Figura 27 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran resolver los conflictos y atender las inquietudes rápida y efectivamente, el 52.83% indicaron que sí lo hacen muchas veces, el 28.30% precisaron que algunas veces, el 15.09% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que pocas veces.

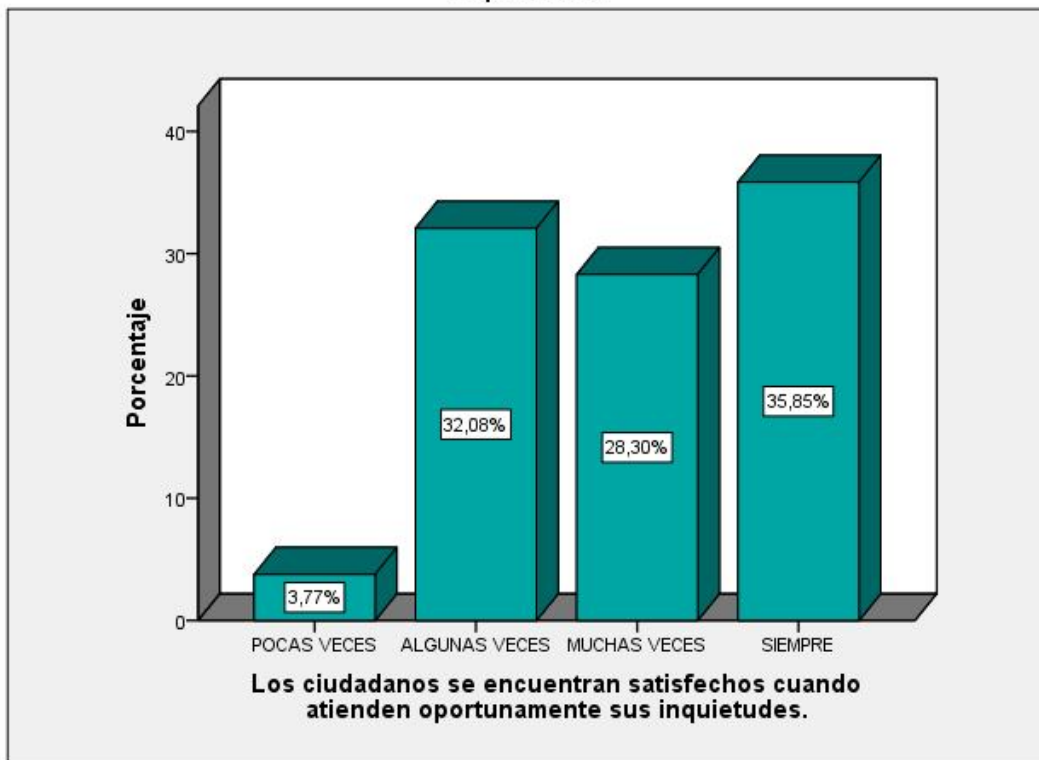
Tabla 29

Los ciudadanos se encuentran satisfechos cuando atienden oportunamente sus inquietudes.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	17	32,1
Muchas veces	15	28,3
Siempre	19	35,8
Total	53	100,0

Figura 28

Los ciudadanos se encuentran satisfechos cuando atienden oportunamente sus inquietudes.



En la Tabla 29 y Figura 28 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran que el ciudadano está satisfecho cuando es atendido en el municipio, el 35.85% indicaron que sí están siempre, el 32.08% precisaron que algunas veces, el 28.30% señalaron que muchas veces y el 3.77% consideraron que pocas veces.

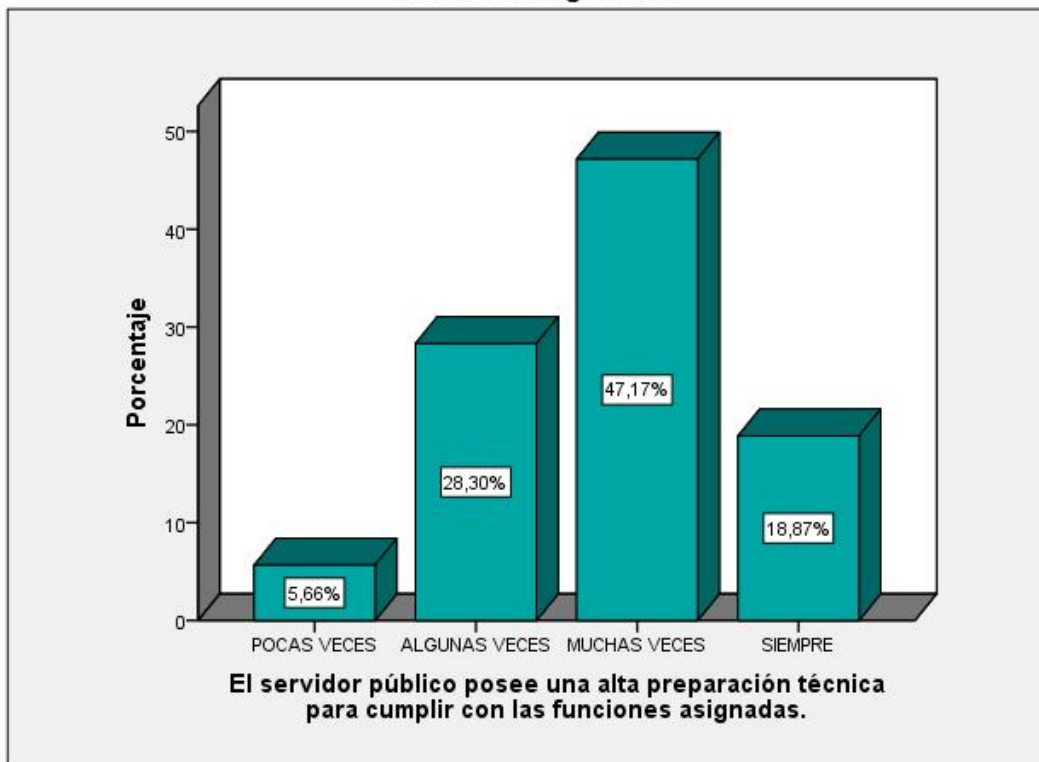
Tabla 30

El servidor público posee una alta preparación técnica para cumplir con las funciones asignadas.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	3	5,7
Algunas veces	15	28,3
Muchas veces	25	47,2
Siempre	10	18,9
Total	53	100,0

Figura 29

El servidor público posee una alta preparación técnica para cumplir con las funciones asignadas.



En la Tabla 30 y Figura 29 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran tener una alta preparación técnica para cumplir con sus funciones, el 47.17% indicaron tenerla muchas veces, el 28.30% precisaron que algunas veces, el 18.87% señalaron que siempre y el 5.66% consideraron que pocas veces.

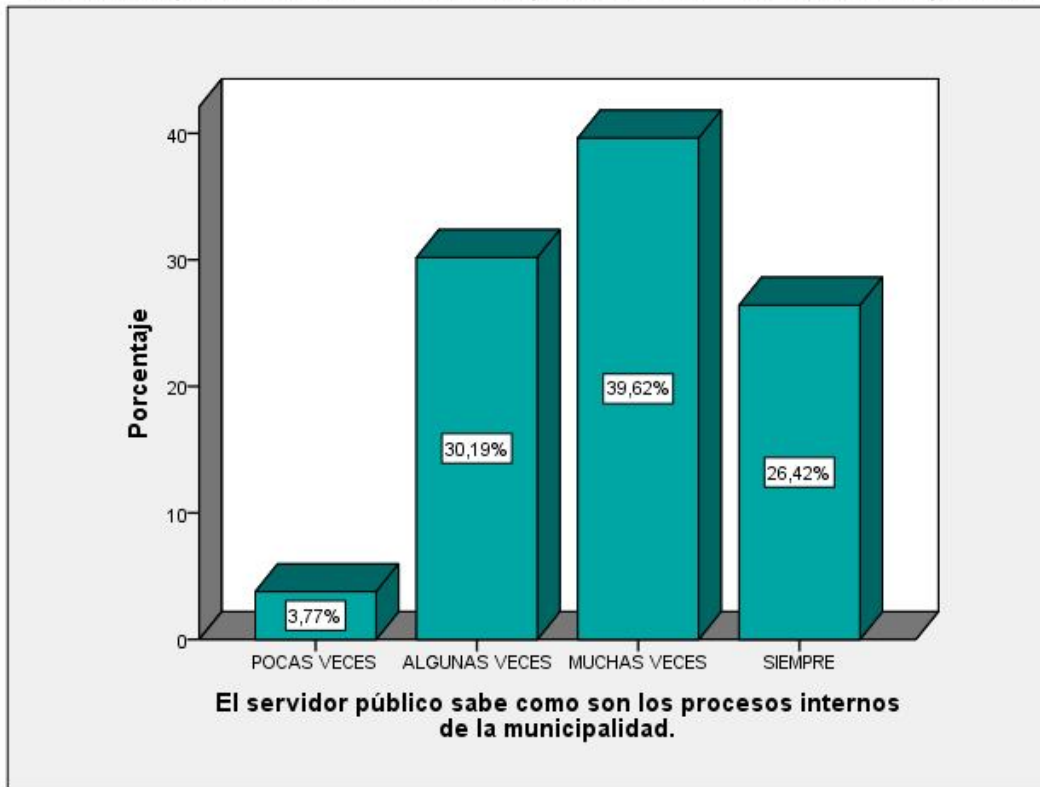
Tabla 31

El servidor público sabe cómo son los procesos internos de la municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	16	30,2
Muchas veces	21	39,6
Siempre	14	26,4
Total	53	100,0

Figura 30

El servidor público sabe como son los procesos internos de la municipalidad.



En la Tabla 31 y Figura 30 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran saber cómo es el funcionamiento interno del municipio, el 39.62% indicaron conocerlo muchas veces, el 30.19% precisaron que algunas veces, el 26.42% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que pocas veces.

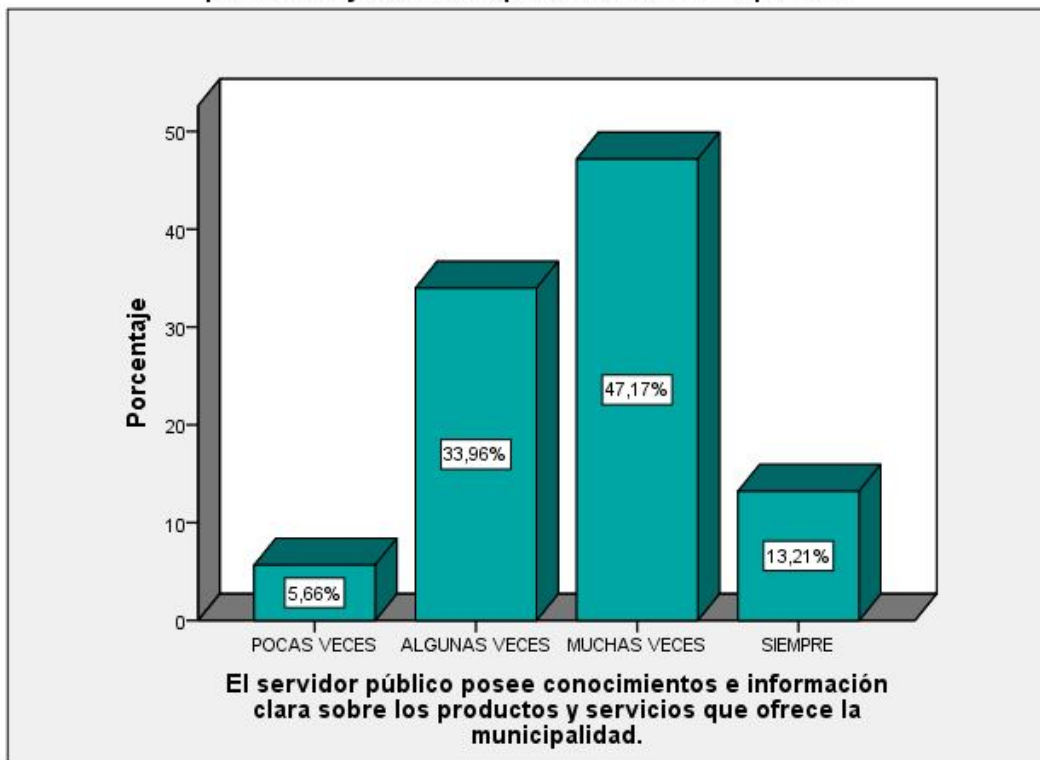
Tabla 32

El servidor público posee conocimientos e información clara sobre los productos y servicios que ofrece la municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	3	5,7
Algunas veces	18	34,0
Muchas veces	25	47,2
Siempre	7	13,2
Total	53	100,0

Figura 31

El servidor público posee conocimientos e información clara sobre los productos y servicios que ofrece la municipalidad.



En la Tabla 32 y Figura 31 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran conocer sobre los productos y servicios que ofrece el municipio, el 47.17% indicaron conocerlos muchas veces, el 33.96% precisaron que algunas veces, el 13.21% señalaron que siempre y el 5.66% consideraron que pocas veces.

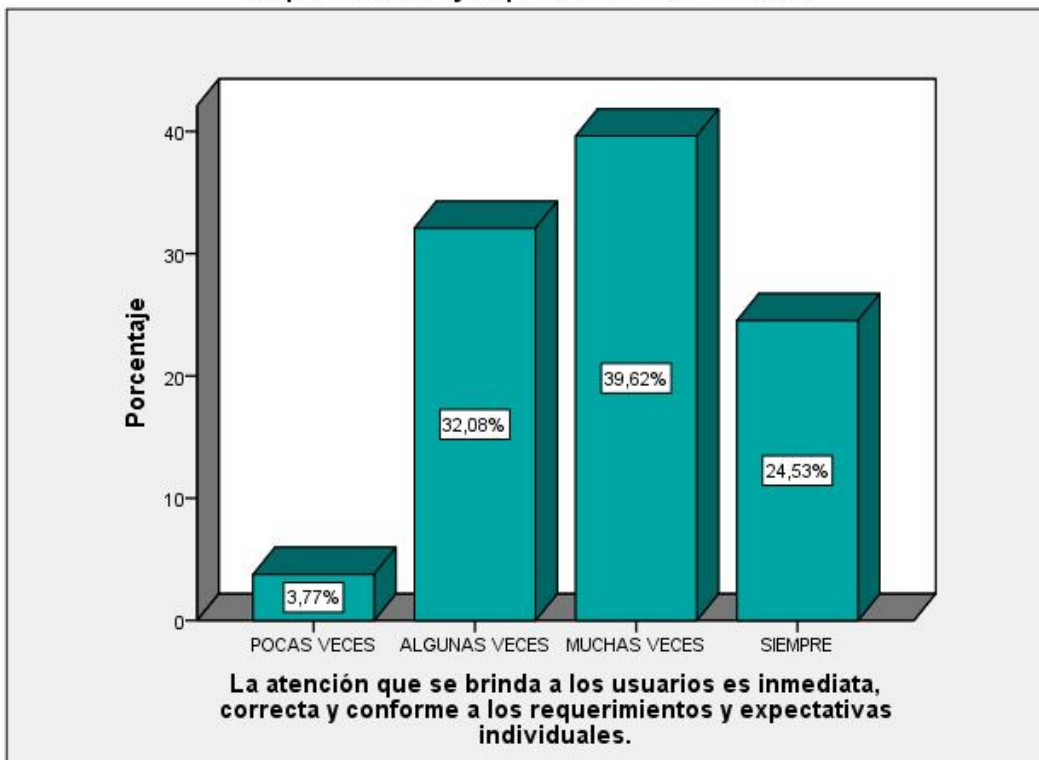
Tabla 33

La atención que se brinda a los usuarios es inmediata, correcta y conforme a los requerimientos y expectativas individuales.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	3,8
Algunas veces	17	32,1
Muchas veces	21	39,6
Siempre	13	24,5
Total	53	100,0

Figura 32

La atención que se brinda a los usuarios es inmediata, correcta y conforme a los requerimientos y expectativas individuales.



En la Tabla 33 y Figura 32 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran brindar una atención inmediata, correcta y acorde a las expectativas individuales del ciudadano, el 39.62% indicaron si hacerlo muchas veces, el 32.08% precisaron que algunas veces, el 24.53% señalaron que siempre y el 3.77% consideraron que pocas veces.

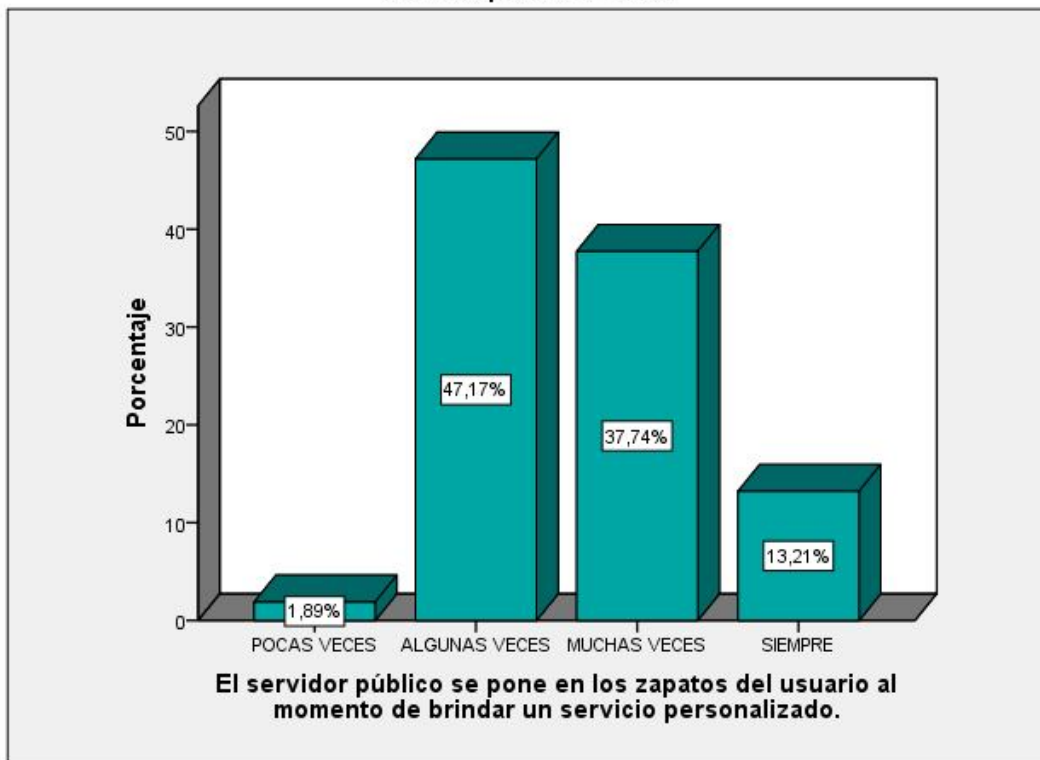
Tabla 34

El servidor público se pone en los zapatos del usuario al momento de brindar un servicio personalizado.

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	1	1,9
Algunas veces	25	47,2
Muchas veces	20	37,7
Siempre	7	13,2
Total	53	100,0

Figura 33

El servidor público se pone en los zapatos del usuario al momento de brindar un servicio personalizado.



En la Tabla 34 y Figura 33 se exponen el porcentaje de los servidores públicos que consideran ponerse en los zapatos del ciudadano para brindarle un servicio personalizado, el 47.17% indicaron si hacerlo algunas veces, el 37.74% precisaron que muchas veces, el 13.21% señalaron que siempre y el 1.89% consideraron que pocas veces.

Inferenciales

El cuestionario fue respondido por la totalidad de participantes seleccionados aleatoriamente, luego se procedió a armar la base datos con la información recolectada y realizar el cálculo de los estadísticos inferenciales (ver Tablas 35, 36, 37 y 38), con su respectiva interpretación.

Tabla 35

Correlación no paramétrica entre Gestión del talento humano y calidad de servicio

Correlaciones				
		Gestión del Talento Humano		Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1.000	,971**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	53	53
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,971**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	53	53

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

Se acepta la hipótesis general porque el nivel de correlación es significativo a un nivel de 0.01 (bilateral), además el $p\ value = 0,000 < 0.05$ (margen de error establecido para la investigación). Existe una correlación muy alta y directa entre las variables gestión del talento humano y calidad de servicio, según Bisquerra (2009), porque el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) fue de 0.971.

Tabla 36*Correlación no paramétrica entre capacidades y calidad de servicio*

Correlaciones				
		Capacidades		Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Capacidades	Coeficiente de correlación	1.000	,896**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	53	53
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,896**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	53	53

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

Se acepta la hipótesis específica 1 porque el nivel de correlación es significativo a un nivel de 0.01 (bilateral), además el $p\ value = 0,000 < 0.05$ (margen de error establecido para la investigación). Existe una correlación alta y directa entre la dimensión capacidades y la variable calidad de servicio, según Bisquerra (2009), porque el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) fue de 0.896, lo cual indica que, de presentarse una mejora en las capacidades de los servidores municipales, existe una alta probabilidad de mejorar la calidad de servicio brindada por ellos.

Tabla 37*Correlación no paramétrica entre compromisos y calidad de servicio*

Correlaciones				
		Compromisos		Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compromisos	Coeficiente de correlación	1.000	,828**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	53	53
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,828**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	53	53

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

Se acepta la hipótesis específica 2 porque el nivel de correlación es significativo a un nivel de 0.01 (bilateral), además el $p\ value = 0,000 < 0.05$ (margen de error establecido para la investigación). Existe una correlación alta y directa entre la dimensión compromisos y la variable calidad de servicio, según Bisquerra (2009), porque el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) fue de 0.828.

Tabla 38*Correlación no paramétrica entre actuación (performance) y calidad de servicio*

Correlaciones				
			Actuación (Performance)	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Actuación (Performance)	Coefficiente de correlación	1.000	,714**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	53	53
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,714**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	53	53

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

Se acepta la hipótesis específica 3 porque el nivel de correlación es significativo a un nivel de 0.01 (bilateral), además el $p\ value = 0,000 < 0.05$ (margen de error establecido para la investigación). Existe una correlación alta y directa entre la dimensión actuación (performance) y la variable calidad de servicio, según Bisquerra (2009), porque el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) fue de 0.714.

V. DISCUSIÓN

Reyes *et al.* (2021), precisó que después de haber superado un momento difícil en la historia, como fue la pandemia del COVID-19, la GTH debe utilizar todas las herramientas a su disposición para garantizar que el principal recurso de toda organización cumpla con sus funciones, un ejemplo claro es cuando se sugiere emplear la tecnología para realizar un correcto proceso de selección de personal, el cual garantice transparencia, efectividad y seguridad de los resultados, seleccionando al mejor aspirante. Los resultados de la investigación permiten complementar lo mencionado por el autor, debido a que, si la tecnología hace que gestionar el talento humano mejore su nivel, el servicio que brindaría el postulante seleccionado sería símil, por consiguiente, es necesario que los directivos y jefes de las entidades públicas (municipios) tomen en cuenta que hacer una inversión en tecnológica, les va a otorgar resultados muy satisfactorios.

Vera y Blanco (2019) también investigaron las demandas actuales de la GTH para optimizar los procesos internos y alcanzar los objetivos establecidos en ese período; entre lo más representativo que indicaron fue la implementación de un modelo HTM (*Human Talent Management*), el cual fortalece los procesos internos y hace que los niveles de desempeño y competitividad empresarial se eleven. Claramente, se ve establecer estrategias y modelos orientados a mejorar el potencial del recurso humano trae consigo efectos positivos a cualquier organización, sea privada o pública; es por ello que en el sector público, donde la imagen y percepción de servicio es calificado entre los niveles de medio y bajo por parte de la ciudadanía, deberían hacer un *benchmarking* de aquellas que empresas que sí lograron implementar el modelo HTM o similares, ya que ello permitiría cambiar la percepción de calidad de servicio ofrecido.

Ramírez *et al.* (2019), propuso que la GTH debería analizarse de forma estratégica, porque con ello los resultados alcanzados son de un nivel óptimo especialmente con respecto al compromiso y actuación laboral, por consiguiente, es necesario priorizar las estrategias organizacionales que van de la mano con los indicadores sociales para alcanzar las metas trazadas.

En el sector privado, esta información es completamente cierta y si el estudio se hubiera aplicado a ese ámbito, pues lo respaldaría; en el caso del sector público en ocasiones se desearía que el impacto fuera de la misma forma que el privado, pero lamentablemente por el tema de la burocracia y los diferentes factores limitantes inmersos al sistema, hace que este cambio lleve más tiempo del que se debe, siendo en muchas ocasiones aplicado ya cuando es una estrategia desfasada; es así que si se busca hacer un cambio en la GTH, los encargados deben buscar y planificar estrategias que puedan ser viables en el largo plazo, que busquen potenciar al recurso humano con el fin que cuando llegue el momento no se vea perjudicado el desempeño ni la calidad del trabajo; es una tarea complicada de hacer, pero que si se hace con directivos altamente comprometidos, la implementación y los resultados van a ser satisfactorios tanto para el cliente interno como externo.

Del Barrios *et al.* (2020), propuso que los directivos deberían desarrollar capacidades dinámicas, como ampliar los conocimientos adquiridos y experiencia laboral o también poseer la capacidad de adaptarse fácilmente a los nuevos entornos laborales, para gestionar de una manera más sencilla al capital humano que tienen bajo su mando, logrando un trabajo sincronizado el cual permitiría sacar provecho de las oportunidades presentes en el entorno y fortalecer los vínculos con los *stakeholders*. En contraste con los resultados de la investigación, podemos ver que si un trabajador, sin importar el lugar que ocupe en la jerarquía organizacional, hace uso de sus capacidades y las potencia, ya sea por actualización de información o desarrollo de nuevas experiencias, permite que logre los objetivos que se traza, especialmente aquellos vinculados a la calidad de su servicio tanto para el cliente o usuario externo como para el cliente interno (pares, personal a cargo y superiores).

Según Iglesias *et al.* (2018), hay elementos de la GTH que ayudan a fomentar la innovación organizacional en general. Esto tiene como resultado la creación de entornos productivos que son significativos y atractivos para el sector donde se establece la organización. Comparándola con los resultados logrados, se determinó que los factores que permiten dicha mejora en la innovación son cada una de las dimensiones establecidas para la

cuantificación del talento humano, porque si se fortalecen las capacidades, tendrás un recurso altamente calificado para afrontar cualquier situación imprevista, en el que la preparación le permitirían idear nuevas maneras de solución, si se fortalece el compromiso, el colaboradores hará todo aquello que este en sus manos, sin recibir indicaciones previas, para solucionar o idear nuevas maneras de actuar dentro de la organización, finalmente, el mejorar la *performance* del colaborador, hace que se tenga cierta confianza en los resultados que se esperan, por más que sea un proceso nuevo; si se logra ello, se tiene una mayor certeza que la calidad del trabajo y servicio realizado por el trabajador será de un nivel alto o muy alto.

Jiménez *et al.* (2013) examinaron los modelos de gestión de talento humano que se utilizan con frecuencia en el Perú, y descubrieron que la implementación sistemática de este proceso genera los indicadores de mayor éxito. Para lograr este éxito, es necesario que los modelos de sistematización estén en línea con las políticas públicas estatales. Esta idea permite identificar la oportunidad de que la GTH se realice de una forma sistematizada, que permita mejorar las capacidades del trabajador y se refleje en la calidad de su desempeño (como se demuestra en los resultados logrados), pero el hacer este proceso de dicha manera puede generar que a lo largo del tiempo el trabajador se sienta como un eslabón o tornillo de una máquina organizacional, que afectaría a su compromiso y la forma de percibirse dentro de la institución; por lo cual se sugiere que estos procesos vayan acompañados de charlas que permitan identificar y hacer sentir al colaborador como un engranaje vital que da vida a toda una organización, ello reforzaría su autoestima y haría que el trabajo lo realice mayor entusiasmo.

Orihuela *et al.* (2019) indicó que, si hay evidencia de realizar una correcta GTH, hasta el servidor menos comprometido, es capaz de cambiar su manera de pensar y volverse en el mejor escudero y defensor de la entidad. Y es lógico, porque como se comprobó en los resultados alcanzados en la dimensión compromiso, tanto el vigor (entusiasmo por trabajar), la dedicación (sentido del trabajo) y la absorción (inmersión feliz por el trabajo), si se siembran en cada uno de los colaboradores y se logra

hacer germinar hasta obtener grandes frutos, el trabajador responderá con un alto sentido de responsabilidad, seguridad, confianza, empatía (las cuales son dimensiones de la calidad de servicio) ante el usuario o cliente, convirtiéndolo en la imagen institucional que reflejaría los factores positivos institucionales y que respaldaría directamente la idea que la institución es altamente competitiva y preocupada por ofrecer un servicio de alta calidad.

Jara *et al.* (2018) señaló que la GTH en las entidades estatales de salud es crucial porque no es suficiente aparentar brindar un buen servicio a la comunidad, sino que también debe realizarse mediante una gestión efectiva del talento humano. Ello es respaldado por este estudio, el cual se convierte en el soporte material y justificación científica de que si la GTH se realiza bajo el enfoque de la mejora continua, la calidad del servicio va a ir mejorando acorde en función a esta; por ello es necesario que este progreso deba ser estructurado, claro, bien fundamentado, y sobre todo insertado en la cabeza de cada uno de los servidores públicos, porque esa es la única forma de cambiar el pensamiento tradicionalista, prejuicios, rígido y negativo de los ciudadanos sobre el servicio brindado por instituciones públicas.

Oruna *et al.* (2023) precisó que la calidad del servicio brindado por cualquier organización es la clave para fidelizar o no al mercado, para eso es necesarios establecer, aplicar y comunicar aquellos criterios claves que incrementen la confianza y seguridad en la propia entidad y así se agilizaría y efectuaría rápidamente el proceso de fidelización. Los hallazgos del estudio respaldan lo que se ha mencionado anteriormente: la GTH es uno de los criterios clave porque maximiza las capacidades de los servidores para interactuar con los clientes o usuarios, haciendo que la comunicación, la escucha y la fluidez de la situación sean lo más adecuadas y personalizadas posibles. Estos pasos son significativos para lograr rápidamente la fidelización.

Villanueva *et al.* (2022) enfocó su estudio a determinar como es la calidad de servicio que brinda una entidad pública a un grupo de personas que ha sido duramente golpeado por la pandemia, encontrando que la calidad está en un rango menor al promedio y que los únicos indicadores que son rescatables son la confiabilidad y empatía del servidor público. Es

lógico que después de un acontecimiento como la pandemia, la ciudadanía se sienta fuertemente golpeada a tal extremo de demandar un mayor beneficio a cualquier lugar que acuda para atender una necesidad, y en la mayoría de casos sus expectativas no son cubiertas de la forma en que ellos piensan; ahora si se analiza la razón del porque consideran la confiabilidad y empatía de la entidad como los puntos más altos, es porque detrás existe un encargado que realiza una gestión apropiada del talento humano a cargo, indicándoles que deben cumplir oportunamente con lo ofrecido y que deben analizar al ciudadano como si se pusieran en sus zapatos, para que la atención sea más fructífera; ello permite mejorar las capacidades, acrecentar el *engagement* y fortalecer la *performance* del trabajador.

Por lo que se ha analizado, administrar el talento humano y sus dimensiones no deberían ser tomadas a la ligera por los responsables o directivos, porque con ello encuentran una herramienta muy poderosa que le permiten lograr las metas y objetivos trazados a inicios de cada periodo, y aún como cosa curiosa es que está al alcance de sus manos, no depende directamente de factores externos, sino que precisa de realizar un buen análisis de las competencias laborales con las que cuentan. El resultado más obvio es que se obtenga un mejor desempeño, que sea calificado de alta calidad y que a la larga genere una imagen institucional de competitividad, efectividad y correcta. Ello va acorde a las teorías de la administración moderna, basadas en el desempeño organizacional (modelo del DO); entre los beneficios que se buscarían sería la flexibilidad y adaptabilidad laboral del sistema estatal, lo cual sería dar un giro muy importante porque ya no existiría la rigidez y dureza del sistema público, la extrema burocratización de los procesos y la lentitud de la obtención de los resultados, que durante mucho tiempo fueron los factores de dar la mala imagen institucional.

Si conectamos los resultados a los objetivos de desarrollo sostenible, se puede ver que los gestores del talento humano los llevan por el camino correcto. Al atender a sus demandas y brindar las oportunidades necesarias, las instituciones públicas y privadas lograrán competitividad, lo que resultará en una mejora y desarrollo integral, lo cual permitiría el crecimiento de sus

integrantes, sea cual sea el cargo que ocupe; asimismo, con el desarrollo se puede gestionar el equilibrio salarial entre los puestos similares, sin distinción de raza, género o cultura, minimizando las brechas económicas entre ellos.

Para las políticas nacionales vinculadas a la GTH y la mejora de la calidad del servicio, se plantea que ambos términos de estudio se vinculan con el segundo objetivo “*equidad y justicia social*” y la política N° 14 “*acceso al empleo pleno, digno y productivo*”, porque por medio de ella se pretende promover el trabajo fortaleciendo todas aquellas habilidades y capacidades de la persona, obteniendo como resultados mejores niveles de productividad y calidad; motivo por el cual es necesario que aquellas jefes o responsables de la GTH supervisen, apoyen e incentiven que los colaboradores busque desarrollarse y crecer más, se vuelvan competitivos en el mercado y sean capaces de lograr mejores resultados.

Finalmente, cabe indicar que el estudio realizado es de carácter público y que permitiría no solo al municipio de Ocoyo a tomar decisiones, sino que serviría como sustento para las estrategias que las entidades del sector público y privado vean por conveniente implantar, ya sea en función a cada una de las dimensiones de cada uno de los constructos.

VI. CONCLUSIONES

Después de realizar, analizar y comparar los resultados, se llegaron a las conclusiones siguientes:

PRIMERO: Existe correlación muy alta y directa entre las variables gestión del talento humano y calidad de servicio (Rho de Spearman = 0.971; *p value* = 0,000 < 0.05); lo cual indica que, de presentarse una mejora en la gestión del talento humano de la municipalidad, es casi seguro que la calidad de servicio brindada por los servidores públicos reflejaría un cambio similar.

SEGUNDO: Existe correlación alta y directa entre la dimensión capacidades y calidad de servicio (Rho de Spearman = 0.896; *p value* = 0,000 < 0.05); lo cual indica que, de presentarse una mejora en las capacidades de los servidores municipales, existe una alta probabilidad de mejorar la calidad de servicio brindada por ellos.

TERCERO: Existe correlación alta y directa entre la dimensión compromisos y calidad de servicio (Rho de Spearman = 0.828; *p value* = 0,000 < 0.05); lo cual indica que, de presentarse un mayor compromiso por parte de los servidores municipales, existe una alta probabilidad que la calidad de servicio mejore en proporción similar.

CUARTO: Existe correlación alta y directa entre la dimensión actuación (*performance*) y calidad de servicio (Rho de Spearman = 0.714; *p value* = 0,000 < 0.05); lo cual indica que, si el *performance* de los servidores públicos mejora, la calidad de su servicio reflejaría un efecto similar, haciendo que la experiencia de buscar un servicio en la municipalidad sea catalogada como buena.

VII. RECOMENDACIONES

Según las conclusiones del estudio, es que el investigador propone las siguientes recomendaciones en favor de la municipalidad distrital de Ocoyo:

PRIMERO: Elaborar estrategias en función a la GTH, donde los responsables del mismo sean capaces de encontrar aquellos motivos o eventos que permitan maximizar el potencial de los servidores, reflejando altos estándares de calidad de servicio brindado al ciudadano.

SEGUNDO: Buscar los mecanismos de fomentar la capacitación y adquisición de habilidades a los servidores públicos, ya que se les brindaría herramientas intangibles que mejorarían el nivel de la calidad de su servicio brindado a la comunidad

TERCERO: Evitar agotar física y psicológicamente al servidor público con actividades que extras que no competen a sus funciones, porque si este pierde el interés e identificación con el municipio, los niveles en la calidad de su servicio se irán mermando; es necesario que el servidor se sienta como un recurso importante en el ambiente laboral.

CUARTO: Buscar establecer una política de recompensas tangibles e intangibles para aquellos servidores que hayan tenido un *performance* destacado en un periodo específico, ello sería con la intención de que los servidores públicos se sientan motivados a realizar correctamente sus funciones con el fin de alcanzar dicho premio o reconocimiento.

VIII. REFERENCIAS

- Arriaga Ulloa, P., & Valdez Bortesi, M. (2017). *Objetivos de desarrollo sostenible y políticas de Estado del Acuerdo Nacional*. Lima: Acuerdo Nacional.
- Bendezú Huamani, K., & Taípe Meza, T. (2022). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los Sub Gerentes en la Municipalidad Distrital de Acoria - Huancavelica, 2020 (Tesis de grado)*. Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Huancayo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Castro Mori, K., & Delgado Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra ed.). México D.F.: McGrawHill.
- CONCYTEC. (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*.
- Del Barrios Hernández, K., Olivero Vega, E., & Figueroa Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Revista Información Tecnológica*, 31(2), 52-62.
- Duque Oliva, E., & Diossa Gómez, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Revista Suma de Negocios*, 5(2), 180-191.
- Farías, F. (2009). La epistemología de las ciencias sociales en la formación por competencias de pregrado. *Revista Cinta de Moebius*, 58-66.
- Foro del Acuerdo Nacional. (2002). *Las 35 políticas de Estado del Acuerdo Nacional*. Lima.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Iglesias Navas, M., Rosero Flórez, K., & Castañeda Villacob, J. (2018). La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla-Colombia. *Revista Espacios*, 39(6).
- Jara Martínez, A., Asmat Vega, N., Alberca Pintado, N., & Medina Guzmán, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83).
- Jiménez, L., Jiménez, M., López, F., & Trigoso, J. (2023). Perspectives of human talent management in the public sector of Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1), 277-288.
- Kertész, R. (2008). Valores: definiciones, verificación y modificación vinculaciones con la autorreparentalización. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 137-141.
- López López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Revista Balance's*, 6(7), 12-17.
- Martínez Cusicanqui, J. (2008). *El arte de aprender ... y de enseñar. Manual para docentes*. Santa Cruz de la Sierra: La Hoguera.
- Martínez Uribe, P., Cassaretto Bardales, M., & Tavera Palomino, M. (2020). Variables predictoras del compromiso laboral y académico en trabajadores y estudiantes de una universidad peruana. *Revista Pensamiento Psicológico*, 18(1), 7-19.
- Matheus, C. (2015). *Dimensiones de la Gestión del Talento Humano*. Obtenido de Gestión del Talento Humano.
- Mathew, J. (2015). Study Based on Servqual Dimensions in Service Industry - A Literature Review. *Industrial Engineering & Management*, 4(3), 3-5.
- Medina Macías, A., & Avila Vidal, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3), 262 - 272.

- Meo, A. (2010). Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. La experiencia internacional y el caso de la sociología en Argentina. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*(44), 1-30.
- Mohammadi, A., & Mohammadi, J. (2012). Evaluating quality of health services in health centres of Zanjan district of Iran. *Indian Journal of Public Health*, 56(4), 308.
- Momentive. (s.f.). *Calculadora del tamaño de muestra*. Obtenido de SurveyMonkey: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>
- Municipalidad Distrital de Ocoyo . (2019). *Personal municipal contratado*. Huancavelica.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U; 5ta Ed.
- Orihuela, S., Mohamed, M., & Alejo, O. (2019). Gestión del talento humano y compromiso organizacional en una Universidad de Huancayo. *Revista Opcion*, 35(89-2), 1266-1288.
- Oruna Rodríguez, A., Oruna Rodríguez, M., Aranguren Reyes, P., & Sánchez Ortega, J. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 855-871.
- Osejos Vasquez, A., & Merino Murillo, J. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 79-92.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021*. Lima: CEPLAN.
- Presidencia del Consejo Directivo. (2018). *Guía de Políticas Nacionales*. Lima: CEPLAN.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Revista Información Tecnológica*, 30(6), 167-176.

- Reyes Pérez, M., Gómez Fuertes, A., & Ramos Farroñán, E. (2021). Challenges of human talent management in times of the covid 19 pandemic. *Revista Universidad y Sociedad*, 232-236.
- Rodríguez Velázquez, F. J., & Sánchez Macías, A. (2020). La satisfacción y el compromiso laboral de los docentes del COBACH en el Estado de San Luis Potosí - México. *NOVUM - Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 2(10), 284-297.
- Rubio, L., & García Jiménez, O. (2019). Relación entre Gestión Humana y Compromiso Laboral en los empleados de empresas prestadoras de servicios. *Revista Contexto*, 8, 35-48.
- Ruiz Ramírez, I., Ruiz Ramírez, A., & Martínez Zea, P. (2017). *Gestión del talento humano en la selección del personal administrativo* (1era ed.). Guayaquil: Grupo Compás.
- Salas Leal, G. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta (Tesis de maestría)*. Universidad de Manizales, Escuela de Posgrado, Manizales.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Shields, J. (2007). *Managing employee performance and reward. Concepts, practices, strategies*. New York: Cambridge University Press.
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.
- Valencia Garcia, L. (2020). *Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019 (Tesis de doctorado)*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Vallejo Chávez, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

- Vera Barbosa, A., & Blanco Ariza, A. (2019). Model for human talent management in service-sector smes in Barranquilla, Colombia. *Revista Innovar*, 29(74), 25-44.
- Villanueva, C., Vergara, C., Farje, J., Loayza, M., & Leuyacc, M. (2022). Calidad de servicio percibido del Fondo de Previsión Social por cirujanos dentistas: Colegio Odontológico, Perú - Región Lima. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S6), 365-370.
- Yalli Riveros, J. (2019). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018 (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Huancavelica, Escuela de Posgrado, Huancavelica.
- Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79-93.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1 Tabla de operacionalización de variables

Variable 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DIMENSIONES SUBVARIABLES	INDICADORES	DEFINICIÓN INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEM DEL CUESTIONARIO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	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. Este se lleva a cabo a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de capacidades, compromisos y actuación en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (Ruiz <i>et al.</i> , 2017).	Es la estrategia que permite orientar los esfuerzos y fidelizar el potencial humano de la municipalidad distrital de Ocoyo para cumplir los objetivos trazados y crear un ambiente de competitividad.	CAPACIDADES	Las capacidades que permiten desempeños satisfactorios se forman a partir del desarrollo de un pensamiento científico-técnico-reflexivo, de la posibilidad de construir marcos referenciales de acción aplicables a la toma de decisiones que exigen los contextos profesionales, de desarrollar y asumir actitudes, habilidades y valores compatibles con las decisiones que se debe tomar y con los procesos sobre los cuales se tiene que actuar responsablemente (Martínez, 2008).	CONOCIMIENTO	Es el saber, es el resultado de aprender a aprender de forma continua (Vallejo, 2015).	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.	1. Los conocimientos e información obtenidas sobre la gestión que realizo me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto. 2. La experiencia obtenida a lo largo de los años me permite cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.
					HABILIDADES	Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar. Es transformar el conocimiento en resultado. (Vallejo, 2015).		3. Se hacer correctamente mis funciones por las habilidades técnicas que poseo. 4. Se hacer correctamente mis funciones por las habilidades blandas que poseo.
					VALORES	Conceptos abstractos fundamentales, que orientan la toma de decisiones y la asignación de nuestros recursos (Kertész, 2008)		5. Los valores están presentes al momento de desarrollar las funciones que requiere el puesto.
					ACTITUDES	Se trata de saber hacer que ocurran las cosas. Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización (Vallejo, 2015).		6. Se cuenta con un desenvolvimiento y actitud correcta para hacer frente a las diferentes situaciones laborales. 7. Supero fácilmente las metas y objetivos preestablecidos para el cargo. 8. Me considero un agente de cambio positivo cuando realizo mis funciones.

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DIMENSIONES SUBVARIABLES	INDICADORES	DEFINICIÓN INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEM DEL CUESTIONARIO
CALIDAD DE SERVICIO	Definir el servicio de calidad como la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).	Es el conjunto de componentes que el servidor de la municipalidad de Ocoyo ofrece a sus ciudadanos con el fin de satisfacer sus expectativas.	ELEMENTOS TANGIBLES	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).	INSTALACIONES	Es el aspecto y distribución física de los ambientes de trabajo (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015).	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.	18. La infraestructura con la que cuenta la municipalidad le permite ofrecer un buen servicio al público. 19. La distribución física de la municipalidad permite brindar un buen servicio al ciudadano.
					EQUIPOS Y MATERIALES	Son los instrumentos asignados a un trabajador para cumplir sus funciones (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015).		20. Los equipos y materiales asignados al servidor público permiten el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos. 21. Los equipos y materiales que emplea para el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.
			FIABILIDAD	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO OFRECIDO	Es brindar responsablemente a los usuarios los productos o servicios que requieran de la municipalidad (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015).		22. Se cumple en brindar fielmente el producto o servicio requerido por los usuarios, de acuerdo a los lineamientos y normativa establecida. 23. El servicio brindado por la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios.
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).	ESCUCHA ASERTIVA	Hace referencia a la voluntad del trabajador para percibir las inquietudes de los usuarios (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015).		24. Existe una buena capacidad del servidor para escuchar atentamente las inquietudes y problemas de los usuarios. 25. Los servidores públicos cuentan con buena actitud para atender los problemas de los ciudadanos.
					RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Capacidad para brindar soluciones y respuestas a los problemas o incertidumbres (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015).		26. La resolución de conflictos y atención a las inquietudes de los ciudadanos se resuelven de manera rápida, efectiva. 27. Los ciudadanos se encuentran satisfechos cuando atienden oportunamente sus inquietudes.

			<p>SEGURIDAD</p> <p>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml <i>et al.</i>, 1993).</p>	<p>CONOCIMIENTO DE LOS SERVIDORES</p> <p>Se manifiesta mediante la adquisición de información técnica sobre los procesos, productos y servicios generales que la municipalidad brinda a la comunidad (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015).</p>	<p>28. El servidor público posee una alta preparación técnica para cumplir con las funciones asignadas. 29. El servidor público sabe cómo son los procesos internos de la municipalidad. 30. El servidor público posee conocimientos e información clara sobre los productos y servicios que ofrece la municipalidad.</p>
			<p>EMPATIA</p> <p>Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml <i>et al.</i>, 1993).</p>	<p>ATENCIÓN PERSONALIZADA</p> <p>El trabajador municipal ofrece un servicio particular a cada persona que se acerque a la institución (Mohammadi & Mohammadi, 2012; Yarimoglu, 2014 y Mathew, 2015).</p>	<p>31. La atención que se brinda a los usuarios es inmediata, correcta y conforme a los requerimientos y expectativas individuales. 32. El servidor público se pone en los zapatos del usuario al momento de brindar un servicio personalizado.</p>

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos



Cuestionario

Estimado ciudadano a continuación se le entrega un cuestionario cuyas preguntas servirán para medir la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio, la información proporcionada será de mucha utilidad para mejorar el servicio del Gobierno Local, información que será tratada de forma confidencial y anónima. Muchas gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES: marque con una x en el casillero que elija.

Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

N°	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5
1	Los conocimientos e información obtenidas sobre la gestión que realizo me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.					
2	La experiencia obtenida a lo largo de los años me permite cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.					
3	Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades técnicas que poseo.					
4	Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades blandas que poseo.					
5	Los valores están presentes al momento de desarrollar las funciones que requiere el puesto.					
6	Se cuenta con un desenvolvimiento y actitud correcta para hacer frente a las diferentes situaciones laborales.					
7	Supero fácilmente las metas y objetivos preestablecidos para el cargo.					
8	Me considero un agente de cambio positivo cuando realizo mis funciones.					
9	En el trabajo se encuentra lleno de energía y con ansias de cumplir con las funciones encomendadas.					
10	No se siente fatiga mientras realizo mis funciones.					
11	Se encuentra inspirado y orgulloso por el trabajo que realizo dentro de la municipalidad.					
12	El trabajo que realiza le da un sentido a su vida personal.					
13	Se prevé estar inmerso, feliz y absorto cuando estoy realizando mis funciones laborales dentro y fuera de la municipalidad.					
14	Se cuenta con los insumos tangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.					
15	Se cuenta con los insumos intangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.					
16	Se hace un correcto proceso de transformación de los insumos de la municipalidad para obtener una buena performance.					
17	Los resultados obtenidos dentro de la municipalidad permiten calificar como óptimo su performance.					

N°	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
18	La infraestructura con la que cuenta la municipalidad le permite ofrecer un buen servicio al público.					
19	La distribución física de la municipalidad permite brindar un buen servicio al ciudadano.					
20	Los equipos y materiales asignados al servidor público permiten el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.					
21	Los equipos y materiales que emplea para el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.					
22	Se cumple en brindar fielmente el producto o servicio requerido por los usuarios, de acuerdo a los lineamientos y normativa establecida.					
23	El servicio brindado por la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios.					
24	Existe una buena capacidad del servidor para escuchar atentamente las inquietudes y problemas de los usuarios.					
25	Los servidores públicos cuentan con buena actitud para atender los problemas de los ciudadanos.					
26	La resolución de conflictos y atención a las inquietudes de los ciudadanos se resuelven de manera rápida, efectiva.					
27	Los ciudadanos se encuentran satisfechos cuando atienden oportunamente sus inquietudes.					
28	El servidor público posee una alta preparación técnica para cumplir con las funciones asignadas.					
29	El servidor público sabe cómo son los procesos internos de la municipalidad.					
30	El servidor público posee conocimientos e información clara sobre los productos y servicios que ofrece la municipalidad.					
31	La atención que se brinda a los usuarios es inmediata, correcta y conforme a los requerimientos y expectativas individuales.					
32	El servidor público se pone en los zapatos del usuario al momento de brindar un servicio personalizado.					

Anexo 3 Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: “Gestión del talento humano y calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023”

Investigador (a) (es): Ramírez Munarriz, Gerald Manuel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión del talento humano y calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023”, cuyo objetivo es conocer de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Académico de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital de Ocoyo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Cualquier institución u organización que pretenda alcanzar sus objetivos y ser catalogadas como competitivas dependen de la gestión efectiva del factor humano y de brindar productos y servicios de alta calidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ” Gestión del talento humano y calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente Auditorio de la Municipalidad Distrital de Ocoyo.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARGO

Callao, 10 de abril del 2023

LUIS PAUL CONDORI SOTOMAYOR
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOYO - PROVINCIA DE HUATARA - DEPARTAMENTO DE HUANCAVELICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOYO
HUAYTARA - HUANCAVELICA
OFICINA DE ENLACE

10 ABR 2023

REG : 428 FOLIO: 1

HORA: 10:23am FIRMA: 

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y su vez presentar al maestrante; RAMIREZ MUNARRIZ GERALD MANUEL, identificado con código de matrícula N° 7002840790; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de su tesis para la obtención del grado de MAESTRÍA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión del talento humano y calidad de servicio, distrito de Ocoyo – provincia de Huaytará – Huancavelica, 2023

Con fines de investigación académica, se solicita a su digna persona otorgar el permiso correspondiente al estudiante, a fin de que pueda obtener información mediante instrumentos de investigación, de la institución que usted representa, de esa forma se le permita desarrollar el trabajo de investigación, asumiendo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


Gerald Manuel Ramirez Munarriz
Economista Público Colegiado
Reg. Mat. 740

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Municipalidad Distrital De Ocoyo

Ley Regional de Creación N° 344 del 06 de Setiembre de 1920

HUAYTARA - HUANCAVELICA



"AÑO DE A UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

*Recibido
17-04-2023
[Firma]*

CARTA N° 118-2023-MDO/A

Para : ECO. GERALD MANUEL RAMIREZ MUNARRIZ
ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Asunto : OPINIÓN FAVORABLE Y OTORGAMIENTO DE PERMISO PARA BRINDAR
INFORMACIÓN DIRIGIDA AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Referencia : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO, DISTRITO DE
OCOYO – PROVINCIA DE HUAYTARÁ – HUANCAVELICA, 2023

Fecha : Ocoyo, 17 de Abril del 2023.

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de saludarla cordialmente, a nombre de la Municipalidad Distrital de Ocoyo, a quien represento en la actual Gestión 2023-2026, a su vez hago de conocimiento que habiendo recibido una CARTA DE SOLICITUD DE OTORGAMIENTO DE PERMISO para brindar información de nuestra ENTIDAD la Municipalidad Distrital de Salas, con fines de INVESTIGACIÓN para el desarrollo de su Tesis denominada: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO, DISTRITO DE OCOYO – PROVINCIA DE HUAYTARÁ – HUANCAVELICA, 2023.

Asimismo, con el objetivo poder Gestionar el Seguimiento y Aprobación de su trabajo de INVESTIGACIÓN, se realizará coordinaciones con su persona por correo electrónico para facilitarle los instrumentos de Gestión de nuestra entidad.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE OCOYO
[Firma]
LIC. LUIS R. CONDOR SOTOMAYOR
D.N.E. 21564042
ALCALDE

Anexo 4 Matriz Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lupe Graus Cortez		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educación e investigador		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Ramírez Munarriz, Gerald Manuel
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Ocoyo
Significación:	<p>Escala de Likert: 1=nunca, 2=pocas veces, 3=algunas veces, 4=muchas veces y 5=siempre</p> <p>Variable 1: Gestión del talento humano (17 preguntas) Objetivo: Determinar la gestión del talento humano dentro de la M.D. de Ocoyo.</p> <p>Variable 02: Calidad de servicio: (15 preguntas). Objetivo: Determinar la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos de la M.D. de Ocoyo.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	Capacidades	Las capacidades que permiten desempeños satisfactorios se forman a partir del desarrollo de un pensamiento científico-técnico-reflexivo, de la posibilidad de construir marcos referenciales de acción aplicables a la toma de decisiones que exigen los contextos profesionales, de desarrollar y asumir actitudes, habilidades y valores compatibles con las decisiones que se debe tomar y con los procesos sobre los cuales se tiene que actuar responsablemente (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Martínez (2008).
	Compromisos	El compromiso es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el compromiso se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Schaufeli y Bakker (2004).
	Actuación (Performance)	Sistema que comprende tres elementos principales dispuestos de secuencia lineal: 'insumos', incluidos los conocimientos, habilidades y competencias de los empleados (es decir, habilidades y actitudes), así como otros 'recursos' tangibles e intangibles, 'rendimiento' de recursos humanos (es decir, actividades que transforman insumos en resultados, incluidos, lo que es más importante, el esfuerzo laboral y otros comportamientos); y 'productos', incluidos los resultados del comportamiento laboral; es decir, resultados (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Shields (2007).
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión del talento humano

- Capacidades
- Compromisos
- Actuación (*Performance*)

➤ PRIMERA DIMENSION: Capacidades

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de las capacidades y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	1. Los conocimientos e información obtenidas sobre la gestión que realizo me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
	2. La experiencia obtenida a lo largo de los años me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Habilidades	3. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades técnicas que poseo.	4	4	4	
	4. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades blandas que poseo.	4	4	4	
Valores	5. Los valores están presentes al momento de desarrollar las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Actitudes	6. Se cuenta con un desenvolvimiento y actitud correcta para hacer frente a las diferentes situaciones laborales.	4	4	4	
	7. Supero fácilmente las metas y objetivos preestablecidos para el cargo.	4	4	4	
	8. Me considero un agente de cambio positivo cuando realizo mis funciones.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Compromisos**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los compromisos y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vigor	9. En el trabajo se encuentra lleno de energía y con ansias de cumplir con las funciones encomendadas.	4	4	4	
	10. No se siente fatiga mientras realizo mis funciones.	4	4	4	
Dedicación	11. Se encuentra inspirado y orgulloso por el trabajo que realizo dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	12. El trabajo que realiza le da un sentido a su vida personal.	4	4	4	
Absorción	13. Se prevé estar inmerso, feliz y absorto cuando estoy realizando mis funciones laborales dentro y fuera de la municipalidad.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: Actuación (Performance)**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la actuación y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Insumos	14. Se cuenta con los insumos tangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	15. Se cuenta con los insumos intangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
Rendimiento de recursos	16. Se hace un correcto proceso de transformación de los insumos de la municipalidad para obtener una buena performance.	4	4	4	
Productos	17. Los resultados obtenidos dentro de la municipalidad permiten calificar como óptimo su performance.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

➤ PRIMERA DIMENSION: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los elementos tangibles y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	18. La infraestructura con la que cuenta la municipalidad le permite ofrecer un buen servicio al público.	4	4	4	
	19. La distribución física de la municipalidad permite brindar un buen servicio al ciudadano.	4	4	4	
Equipos y materiales	20. Los equipos y materiales asignados al servidor público permiten el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	
	21. Los equipos y materiales que emplea para el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	

➤ SEGUNDA DIMENSION: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la fiabilidad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio ofrecido	22. Se cumple en brindar fielmente el producto o servicio requerido por los usuarios, de acuerdo a los lineamientos y normativa establecida.	4	4	4	
	23. El servicio brindado por la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: Capacidad de respuesta**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha asertiva	24. Existe una buena capacidad del servidor para escuchar atentamente las inquietudes y problemas de los usuarios.	4	4	4	
	25. Los servidores públicos cuentan con buena actitud para atender los problemas de los ciudadanos.	4	4	4	
Resolución de conflictos	26. La resolución de conflictos y atención a las inquietudes de los ciudadanos se resuelven de manera rápida, efectiva.	4	4	4	
	27. Los ciudadanos se encuentran satisfechos cuando atienden oportunamente sus inquietudes.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la seguridad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los servidores	28. El servidor público posee una alta preparación técnica para cumplir con las funciones asignadas.	4	4	4	
	29. El servidor público sabe cómo son los procesos internos de la municipalidad.	4	4	4	
	30. El servidor público posee conocimientos e información clara sobre los productos y servicios que ofrece la municipalidad.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: Empatía**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la empatía y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	31. La atención que se brinda a los usuarios es inmediata, correcta y conforme a los requerimientos y expectativas individuales.	4	4	4	
	32. El servidor público se pone en los zapatos del usuario al momento de brindar un servicio personalizado.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:07539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Anibal Jara Aguirre	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación e investigador	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Ramírez Munarriz, Gerald Manuel
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Ocoyo
Significación:	<p>Escala de Likert: 1=nunca, 2=pocas veces, 3=algunas veces, 4=muchas veces y 5=siempre</p> <p>Variable 1: Gestión del talento humano (17 preguntas) Objetivo: Determinar la gestión del talento humano dentro de la M.D. de Ocoyo.</p> <p>Variable 02: Calidad de servicio: (15 preguntas). Objetivo: Determinar la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos de la M.D. de Ocoyo.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	Capacidades	Las capacidades que permiten desempeños satisfactorios se forman a partir del desarrollo de un pensamiento científico-técnico-reflexivo, de la posibilidad de construir marcos referenciales de acción aplicables a la toma de decisiones que exigen los contextos profesionales, de desarrollar y asumir actitudes, habilidades y valores compatibles con las decisiones que se debe tomar y con los procesos sobre los cuales se tiene que actuar responsablemente (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Martínez (2008).
	Compromisos	El compromiso es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el compromiso se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Schaufeli y Bakker (2004).
	Actuación (Performance)	Sistema que comprende tres elementos principales dispuestos de secuencia lineal: 'insumos', incluidos los conocimientos, habilidades y competencias de los empleados (es decir, habilidades y actitudes), así como otros 'recursos' tangibles e intangibles, 'rendimiento' de recursos humanos (es decir, actividades que transforman insumos en resultados, incluidos, lo que es más importante, el esfuerzo laboral y otros comportamientos); y 'productos', incluidos los resultados del comportamiento laboral; es decir, resultados (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Shields (2007).
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión del talento humano

- Capacidades
- Compromisos
- Actuación (*Performance*)

➤ PRIMERA DIMENSION: Capacidades

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de las capacidades y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	1. Los conocimientos e información obtenidas sobre la gestión que realizo me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
	2. La experiencia obtenida a lo largo de los años me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Habilidades	3. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades técnicas que poseo.	4	4	4	
	4. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades blandas que poseo.	4	4	4	
Valores	5. Los valores están presentes al momento de desarrollar las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Actitudes	6. Se cuenta con un desenvolvimiento y actitud correcta para hacer frente a las diferentes situaciones laborales.	4	4	4	
	7. Supero fácilmente las metas y objetivos preestablecidos para el cargo.	4	4	4	
	8. Me considero un agente de cambio positivo cuando realizo mis funciones.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Compromisos**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los compromisos y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vigor	9. En el trabajo se encuentra lleno de energía y con ansias de cumplir con las funciones encomendadas.	4	4	4	
	10. No se siente fatiga mientras realizo mis funciones.	4	4	4	
Dedicación	11. Se encuentra inspirado y orgulloso por el trabajo que realizo dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	12. El trabajo que realiza le da un sentido a su vida personal.	4	4	4	
Absorción	13. Se prevé estar inmerso, feliz y absorto cuando estoy realizando mis funciones laborales dentro y fuera de la municipalidad.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: Actuación (Performance)**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la actuación y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Insumos	14. Se cuenta con los insumos tangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	15. Se cuenta con los insumos intangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
Rendimiento de recursos	16. Se hace un correcto proceso de transformación de los insumos de la municipalidad para obtener una buena performance.	4	4	4	
Productos	17. Los resultados obtenidos dentro de la municipalidad permiten calificar como óptimo su performance.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

➤ PRIMERA DIMENSION: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los elementos tangibles y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	18. La infraestructura con la que cuenta la municipalidad le permite ofrecer un buen servicio al público.	4	4	4	
	19. La distribución física de la municipalidad permite brindar un buen servicio al ciudadano.	4	4	4	
Equipos y materiales	20. Los equipos y materiales asignados al servidor público permiten el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	
	21. Los equipos y materiales que emplea para el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	

➤ SEGUNDA DIMENSION: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la fiabilidad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio ofrecido	22. Se cumple en brindar fielmente el producto o servicio requerido por los usuarios, de acuerdo a los lineamientos y normativa establecida.	4	4	4	
	23. El servicio brindado por la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: Capacidad de respuesta**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha asertiva	24. Existe una buena capacidad del servidor para escuchar atentamente las inquietudes y problemas de los usuarios.	4	4	4	
	25. Los servidores públicos cuentan con buena actitud para atender los problemas de los ciudadanos.	4	4	4	
Resolución de conflictos	26. La resolución de conflictos y atención a las inquietudes de los ciudadanos se resuelven de manera rápida, efectiva.	4	4	4	
	27. Los ciudadanos se encuentran satisfechos cuando atienden oportunamente sus inquietudes.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la seguridad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los servidores	28. El servidor público posee una alta preparación técnica para cumplir con las funciones asignadas.	4	4	4	
	29. El servidor público sabe cómo son los procesos internos de la municipalidad.	4	4	4	
	30. El servidor público posee conocimientos e información clara sobre los productos y servicios que ofrece la municipalidad.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: Empatía**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la empatía y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	31. La atención que se brinda a los usuarios es inmediata, correcta y conforme a los requerimientos y expectativas individuales.	4	4	4	
	32. El servidor público se pone en los zapatos del usuario al momento de brindar un servicio personalizado.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 25466154

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Eduardo Malca Valverde	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación e investigador	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Ramírez Munarriz, Gerald Manuel
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Ocoyo
Significación:	<p>Escala de Likert: 1=nunca, 2=pocas veces, 3=algunas veces, 4=muchas veces y 5=siempre</p> <p>Variable 1: Gestión del talento humano (17 preguntas) Objetivo: Determinar la gestión del talento humano dentro de la M.D. de Ocoyo.</p> <p>Variable 02: Calidad de servicio: (15 preguntas). Objetivo: Determinar la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos de la M.D. de Ocoyo.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	Capacidades	Las capacidades que permiten desempeños satisfactorios se forman a partir del desarrollo de un pensamiento científico-técnico-reflexivo, de la posibilidad de construir marcos referenciales de acción aplicables a la toma de decisiones que exigen los contextos profesionales, de desarrollar y asumir actitudes, habilidades y valores compatibles con las decisiones que se debe tomar y con los procesos sobre los cuales se tiene que actuar responsablemente (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Martínez (2008).
	Compromisos	El compromiso es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el compromiso se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Schaufeli y Bakker (2004).
	Actuación (Performance)	Sistema que comprende tres elementos principales dispuestos de secuencia lineal: 'insumos', incluidos los conocimientos, habilidades y competencias de los empleados (es decir, habilidades y actitudes), así como otros 'recursos' tangibles e intangibles, 'rendimiento' de recursos humanos (es decir, actividades que transforman insumos en resultados, incluidos, lo que es más importante, el esfuerzo laboral y otros comportamientos); y 'productos', incluidos los resultados del comportamiento laboral; es decir, resultados (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Shields (2007).
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión del talento humano

- Capacidades
- Compromisos
- Actuación (*Performance*)

➤ PRIMERA DIMENSION: Capacidades

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de las capacidades y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	1. Los conocimientos e información obtenidas sobre la gestión que realizo me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
	2. La experiencia obtenida a lo largo de los años me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Habilidades	3. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades técnicas que poseo.	4	4	4	
	4. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades blandas que poseo.	4	4	4	
Valores	5. Los valores están presentes al momento de desarrollar las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Actitudes	6. Se cuenta con un desenvolvimiento y actitud correcta para hacer frente a las diferentes situaciones laborales.	4	4	4	
	7. Supero fácilmente las metas y objetivos preestablecidos para el cargo.	4	4	4	
	8. Me considero un agente de cambio positivo cuando realizo mis funciones.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Compromisos**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los compromisos y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vigor	9. En el trabajo se encuentra lleno de energía y con ansias de cumplir con las funciones encomendadas.	4	4	4	
	10. No se siente fatiga mientras realizo mis funciones.	4	4	4	
Dedicación	11. Se encuentra inspirado y orgulloso por el trabajo que realizo dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	12. El trabajo que realiza le da un sentido a su vida personal.	4	4	4	
Absorción	13. Se prevé estar inmerso, feliz y absorto cuando estoy realizando mis funciones laborales dentro y fuera de la municipalidad.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: Actuación (Performance)**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la actuación y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Insumos	14. Se cuenta con los insumos tangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	15. Se cuenta con los insumos intangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
Rendimiento de recursos	16. Se hace un correcto proceso de transformación de los insumos de la municipalidad para obtener una buena performance.	4	4	4	
Productos	17. Los resultados obtenidos dentro de la municipalidad permiten calificar como óptimo su performance.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

➤ PRIMERA DIMENSION: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los elementos tangibles y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	18. La infraestructura con la que cuenta la municipalidad le permite ofrecer un buen servicio al público.	4	4	4	
	19. La distribución física de la municipalidad permite brindar un buen servicio al ciudadano.	4	4	4	
Equipos y materiales	20. Los equipos y materiales asignados al servidor público permiten el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	
	21. Los equipos y materiales que emplea para el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	

➤ SEGUNDA DIMENSION: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la fiabilidad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio ofrecido	22. Se cumple en brindar fielmente el producto o servicio requerido por los usuarios, de acuerdo a los lineamientos y normativa establecida.	4	4	4	
	23. El servicio brindado por la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: Capacidad de respuesta**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha asertiva	24. Existe una buena capacidad del servidor para escuchar atentamente las inquietudes y problemas de los usuarios.	4	4	4	
	25. Los servidores públicos cuentan con buena actitud para atender los problemas de los ciudadanos.	4	4	4	
Resolución de conflictos	26. La resolución de conflictos y atención a las inquietudes de los ciudadanos se resuelven de manera rápida, efectiva.	4	4	4	
	27. Los ciudadanos se encuentran satisfechos cuando atienden oportunamente sus inquietudes.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la seguridad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los servidores	28. El servidor público posee una alta preparación técnica para cumplir con las funciones asignadas.	4	4	4	
	29. El servidor público sabe cómo son los procesos internos de la municipalidad.	4	4	4	
	30. El servidor público posee conocimientos e información clara sobre los productos y servicios que ofrece la municipalidad.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: Empatía**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la empatía y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	31. La atención que se brinda a los usuarios es inmediata, correcta y conforme a los requerimientos y expectativas individuales.	4	4	4	
	32. El servidor público se pone en los zapatos del usuario al momento de brindar un servicio personalizado.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:09428899

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alexander Benavides Roman	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación e investigador	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Ramírez Munarriz, Gerald Manuel
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Ocoyo
Significación:	<p>Escala de Likert: 1=nunca, 2=pocas veces, 3=algunas veces, 4=muchas veces y 5=siempre</p> <p>Variable 1: Gestión del talento humano (17 preguntas) Objetivo: Determinar la gestión del talento humano dentro de la M.D. de Ocoyo.</p> <p>Variable 02: Calidad de servicio: (15 preguntas). Objetivo: Determinar la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos de la M.D. de Ocoyo.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	Capacidades	Las capacidades que permiten desempeños satisfactorios se forman a partir del desarrollo de un pensamiento científico-técnico-reflexivo, de la posibilidad de construir marcos referenciales de acción aplicables a la toma de decisiones que exigen los contextos profesionales, de desarrollar y asumir actitudes, habilidades y valores compatibles con las decisiones que se debe tomar y con los procesos sobre los cuales se tiene que actuar responsablemente (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Martínez (2008).
	Compromisos	El compromiso es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el compromiso se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Schaufeli y Bakker (2004).
	Actuación (Performance)	Sistema que comprende tres elementos principales dispuestos de secuencia lineal: 'insumos', incluidos los conocimientos, habilidades y competencias de los empleados (es decir, habilidades y actitudes), así como otros 'recursos' tangibles e intangibles, 'rendimiento' de recursos humanos (es decir, actividades que transforman insumos en resultados, incluidos, lo que es más importante, el esfuerzo laboral y otros comportamientos); y 'productos', incluidos los resultados del comportamiento laboral; es decir, resultados (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Shields (2007).
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

13. No cumple con el criterio
14. Bajo Nivel
15. Moderado nivel
16. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión del talento humano

- Capacidades
- Compromisos
- Actuación (*Performance*)

➤ PRIMERA DIMENSION: Capacidades

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de las capacidades y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	1. Los conocimientos e información obtenidas sobre la gestión que realizo me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
	2. La experiencia obtenida a lo largo de los años me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Habilidades	3. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades técnicas que poseo.	4	4	4	
	4. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades blandas que poseo.	4	4	4	
Valores	5. Los valores están presentes al momento de desarrollar las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Actitudes	6. Se cuenta con un desenvolvimiento y actitud correcta para hacer frente a las diferentes situaciones laborales.	4	4	4	
	7. Supero fácilmente las metas y objetivos preestablecidos para el cargo.	4	4	4	
	8. Me considero un agente de cambio positivo cuando realizo mis funciones.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Compromisos

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los compromisos y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vigor	9. En el trabajo se encuentra lleno de energía y con ansias de cumplir con las funciones encomendadas.	4	4	4	
	10. No se siente fatiga mientras realizo mis funciones.	4	4	4	
Dedicación	11. Se encuentra inspirado y orgulloso por el trabajo que realizo dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	12. El trabajo que realiza le da un sentido a su vida personal.	4	4	4	
Absorción	13. Se prevé estar inmerso, feliz y absorto cuando estoy realizando mis funciones laborales dentro y fuera de la municipalidad.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: Actuación (Performance)**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la actuación y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Insumos	14. Se cuenta con los insumos tangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	15. Se cuenta con los insumos intangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
Rendimiento de recursos	16. Se hace un correcto proceso de transformación de los insumos de la municipalidad para obtener una buena performance.	4	4	4	
Productos	17. Los resultados obtenidos dentro de la municipalidad permiten calificar como óptimo su performance.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

➤ PRIMERA DIMENSION: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los elementos tangibles y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	18. La infraestructura con la que cuenta la municipalidad le permite ofrecer un buen servicio al público.	4	4	4	
	19. La distribución física de la municipalidad permite brindar un buen servicio al ciudadano.	4	4	4	
Equipos y materiales	20. Los equipos y materiales asignados al servidor público permiten el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	
	21. Los equipos y materiales que emplea para el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	

➤ SEGUNDA DIMENSION: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la fiabilidad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio ofrecido	22. Se cumple en brindar fielmente el producto o servicio requerido por los usuarios, de acuerdo a los lineamientos y normativa establecida.	4	4	4	
	23. El servicio brindado por la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: Capacidad de respuesta**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha asertiva	24. Existe una buena capacidad del servidor para escuchar atentamente las inquietudes y problemas de los usuarios.	4	4	4	
	25. Los servidores públicos cuentan con buena actitud para atender los problemas de los ciudadanos.	4	4	4	
Resolución de conflictos	26. La resolución de conflictos y atención a las inquietudes de los ciudadanos se resuelven de manera rápida, efectiva.	4	4	4	
	27. Los ciudadanos se encuentran satisfechos cuando atienden oportunamente sus inquietudes.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la seguridad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los servidores	28. El servidor público posee una alta preparación técnica para cumplir con las funciones asignadas.	4	4	4	
	29. El servidor público sabe cómo son los procesos internos de la municipalidad.	4	4	4	
	30. El servidor público posee conocimientos e información clara sobre los productos y servicios que ofrece la municipalidad.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: Empatía**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la empatía y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	31. La atención que se brinda a los usuarios es inmediata, correcta y conforme a los requerimientos y expectativas individuales.	4	4	4	
	32. El servidor público se pone en los zapatos del usuario al momento de brindar un servicio personalizado.	4	4	4	



Alexander M. Benavides Román

Firma del evaluador

DNI: 07454418

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Paul Paucar Llanos	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación e investigador	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Ramírez Munarriz, Gerald Manuel
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Ocoyo
Significación:	<p>Escala de Likert: 1=nunca, 2=pocas veces, 3=algunas veces, 4=muchas veces y 5=siempre</p> <p>Variable 1: Gestión del talento humano (17 preguntas) Objetivo: Determinar la gestión del talento humano dentro de la M.D. de Ocoyo.</p> <p>Variable 02: Calidad de servicio: (15 preguntas). Objetivo: Determinar la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos de la M.D. de Ocoyo.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del talento humano	Capacidades	Las capacidades que permiten desempeños satisfactorios se forman a partir del desarrollo de un pensamiento científico-técnico-reflexivo, de la posibilidad de construir marcos referenciales de acción aplicables a la toma de decisiones que exigen los contextos profesionales, de desarrollar y asumir actitudes, habilidades y valores compatibles con las decisiones que se debe tomar y con los procesos sobre los cuales se tiene que actuar responsablemente (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Martínez (2008).
	Compromisos	El compromiso es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el compromiso se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Schaufeli y Bakker (2004).
	Actuación (Performance)	Sistema que comprende tres elementos principales dispuestos de secuencia lineal: 'insumos', incluidos los conocimientos, habilidades y competencias de los empleados (es decir, habilidades y actitudes), así como otros 'recursos' tangibles e intangibles, 'rendimiento' de recursos humanos (es decir, actividades que transforman insumos en resultados, incluidos, lo que es más importante, el esfuerzo laboral y otros comportamientos); y 'productos', incluidos los resultados del comportamiento laboral; es decir, resultados (Ruiz <i>et al.</i> (2017) y Shields (2007).
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).
	Empatía	Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml <i>et al.</i> , 1993).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

17. No cumple con el criterio
18. Bajo Nivel
19. Moderado nivel
20. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión del talento humano

- Capacidades
- Compromisos
- Actuación (*Performance*)

➤ **PRIMERA DIMENSION: Capacidades**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de las capacidades y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento	1. Los conocimientos e información obtenidas sobre la gestión que realizo me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
	2. La experiencia obtenida a lo largo de los años me permiten cumplir cabalmente las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Habilidades	3. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades técnicas que poseo.	4	4	4	
	4. Sé hacer correctamente mis funciones por las habilidades blandas que poseo.	4	4	4	
Valores	5. Los valores están presentes al momento de desarrollar las funciones que requiere el puesto.	4	4	4	
Actitudes	6. Se cuenta con un desenvolvimiento y actitud correcta para hacer frente a las diferentes situaciones laborales.	4	4	4	
	7. Supero fácilmente las metas y objetivos preestablecidos para el cargo.	4	4	4	
	8. Me considero un agente de cambio positivo cuando realizo mis funciones.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Compromisos**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los compromisos y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vigor	9. En el trabajo se encuentra lleno de energía y con ansias de cumplir con las funciones encomendadas.	4	4	4	
	10. No se siente fatiga mientras realizo mis funciones.	4	4	4	
Dedicación	11. Se encuentra inspirado y orgulloso por el trabajo que realizo dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	12. El trabajo que realiza le da un sentido a su vida personal.	4	4	4	
Absorción	13. Se prevé estar inmerso, feliz y absorto cuando estoy realizando mis funciones laborales dentro y fuera de la municipalidad.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: Actuación (Performance)**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la actuación y la calidad de servicio de los servidores públicos del municipio distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Insumos	14. Se cuenta con los insumos tangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
	15. Se cuenta con los insumos intangibles necesarios para realizar una buena performance dentro de la municipalidad.	4	4	4	
Rendimiento de recursos	16. Se hace un correcto proceso de transformación de los insumos de la municipalidad para obtener una buena performance.	4	4	4	
Productos	17. Los resultados obtenidos dentro de la municipalidad permiten calificar como óptimo su performance.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

➤ **PRIMERA DIMENSION: Elementos tangibles**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de los elementos tangibles y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	18. La infraestructura con la que cuenta la municipalidad le permite ofrecer un buen servicio al público.	4	4	4	
	19. La distribución física de la municipalidad permite brindar un buen servicio al ciudadano.	4	4	4	
Equipos y materiales	20. Los equipos y materiales asignados al servidor público permiten el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	
	21. Los equipos y materiales que emplea para el cumplimiento de sus funciones se encuentran vigentes y operativos.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: Fiabilidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la fiabilidad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio ofrecido	22. Se cumple en brindar fielmente el producto o servicio requerido por los usuarios, de acuerdo a los lineamientos y normativa establecida.	4	4	4	

	23. El servicio brindado por la municipalidad cumple con las expectativas de los usuarios.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

➤ **TERCERA DIMENSION: Capacidad de respuesta**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha asertiva	24. Existe una buena capacidad del servidor para escuchar atentamente las inquietudes y problemas de los usuarios.	4	4	4	
	25. Los servidores públicos cuentan con buena actitud para atender los problemas de los ciudadanos.	4	4	4	
Resolución de conflictos	26. La resolución de conflictos y atención a las inquietudes de los ciudadanos se resuelven de manera rápida, efectiva.	4	4	4	
	27. Los ciudadanos se encuentran satisfechos cuando atienden oportunamente sus inquietudes.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: Seguridad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la seguridad y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los servidores	28. El servidor público posee una alta preparación técnica para cumplir con las funciones asignadas.	4	4	4	
	29. El servidor público sabe cómo son los procesos internos de la municipalidad.	4	4	4	
	30. El servidor público posee conocimientos e información clara sobre los productos y servicios que ofrece la municipalidad.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: Empatía**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la empatía y la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Ocoyo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	31. La atención que se brinda a los usuarios es inmediata, correcta y conforme a los requerimientos y expectativas individuales.	4	4	4	
	32. El servidor público se pone en los zapatos del usuario al momento de brindar un servicio personalizado.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 25691179

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo 6 Contexto internacional

Scopus Search Lists Sources SciVal Create account Sign in

Back to results | Previous 3 of 5 Next

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Universidad y Sociedad • Volume 13, Issue 6, Pages 232 - 236 • 1 November 2021

Challenges of human talent management in times of the covid 19 pandemic
[Desafíos De La Gestión Del Talento Humano En Tiempos De Pandemia Covid 19]

Reyes Pérez, Moisés David; Gómez Fuertes, Alberto; Ramos Farronán, Emma Verónica

* Universidad Cesar Vallejo, Peru

3 59th percentile Citations in Scopus | 0.63 FWC | 720 Views count | View all metrics

Cited by 3 documents

Management of an Automatic System to Generate Reports on the Attendance Control of Teachers in a Educational Center
Perez-Siguas, R., Matta-Solis, H., Matta-Solis, E. (2023) *International Journal on Recent and Innovation Trends in Computing and Communication*

Artificial Intelligence, Augmented Reality and Education
Rusillo-Magdaleno, A., Ruiz-Ariza, A., Suárez-Manzano, S. (2023) *Springer Series on Cultural Computing*

Automated Attendance Control System for Health Center Staff
Perez-Siguas, R., Matta-Solis, H., Matta-Solis, E. (2022) *2022 2nd International Conference on Advances in Electrical,*

Reyes et al. (2021)

Scopus Search Lists Sources SciVal Create account Sign in

Back to results | 1 of 1

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Innovar • Open Access • Volume 29, Issue 74, Pages 25 - 44 • October-Dec 2019

Model for human talent management in service-sector smes in Barranquilla, Colombia

[Un modèle de gestion du talent humain dans les pme du secteur des services de Barranquilla, Colombie]
[Modelo para a gestão do talento humano nas pmes do setor de serviços de Barranquilla, Colômbia]
[Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia]

Vera-Barbosa, Adriana; Blanco-Ariza, Ana Beatriz

Cited by 3 documents

Perspectives of human talent management in the public sector of Peru | Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú
Jiménez, L.M.O., Jiménez, M.A.O., López, F.C. (2023) *Revista de Ciencias Sociales*

High performance practices and affective commitment: the mediating role of organizational culture in Colombian SMEs | Prácticas de alto desempeño e compromiso afectivo: o papel mediador da cultura organizacional nas PMEs colombianas | Prácticas de alto rendimiento y compromiso afectivo: el papel mediador de la cultura organizacional en pymes colombianas
Monsalve-Castro, C., Pardo-Del-val, M., Das-Rodríguez, S. (2022) *Innovar*

Vera y Blanco (2019).

Scopus Search Lists Sources SciVal Create account Sign in

Back to results | 1 of 1

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Informacion Tecnologica • Open Access • Volume 30, Issue 6, Pages 167 - 176 • 2019

Human talent management: Analysis from the strategic approach
[Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico]

Ramírez, Reynier I.; Espindola, Cesar A.; Ruiz, Gladis I.; Hugueth, Alfredo M.

* Universidad de la Costa, Dpto. de Ciencias Empresariales, Atlántico, Colombia
 † Universidad de La Serena, Fac. de Ingeniería, Dpto. de Ing. Industrial, La Serena, Chile
 ‡ Universidad Simón Bolívar, Atlántico, Colombia

26 86th percentile | 1.92 | 976 | View all metrics

Cited by 26 documents

ETHICS OF RESPONSIBILITY AND RATIONALITY OF PRACTICES. SCHOPENHAUER IN PERSPECTIVE A look at corporate social responsibility | ÉTICA DE LA RESPONSABILIDAD Y RACIONALIDAD DE LA PRACTIS. SCHOPENHAUER EN PERSPECTIVA Una mirada hacia la responsabilidad social empresarial
Prats-Palma, B., Villalobos-Antúnez, J.V., Severino-González, P. (2023) *Human Review. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*

Perspectives of human talent management in the public sector of Peru | Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú
Jiménez, L.M.O., Jiménez, M.A.O., López, F.C. (2023) *Revista de Ciencias Sociales*

Ramírez et al., (2019)

< Back to results | 1 of 1

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Información Tecnológica • Open Access • Volume 31, Issue 2, Pages 55–62 • April 2020

Document type
Article • Gold Open Access • Green Open Access
Source type
Journal
ISSN
07168756
DOI
10.4067/0716-07642020000200055
View more

Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities

[Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas]

del Barrios-Hernández, Karelis C. ; Olivero-Vega, Enohemit ; Figueroa-Saumet, Brenda
Save all to author list

^a Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia

7 60th percentile Citations in Scopus | 0.64 FWCI | 1,512 Views count | View all metrics

Cited by 7 documents

- Perspectives of human talent management in the public sector of Peru | Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú
Jiménez, L.M.O., Jiménez, M.A.O., López, F.C. (2023) *Revista de Ciencias Sociales*
 - Millennials' permanence in organizations | Permanencia de la generación millennial en las organizaciones
Franco-López, J.A., Vargas-Motato, P.A. (2022) *Aibi, Revista de Investigación Administración e Ingenierías*
 - Systematic Review of Empirical Studies in E-Leadership | Revisión sistemática de estudios empíricos en el liderazgo electrónico
Carranza, C.C.J., Bustamante, M.C.A., Peiró, J.M. (2022) *Universitas Psychologica*
- View all 7 citing documents

Del Barrios et al., (2020)

< Back to results | 1 of 1

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Espacios • Volume 39, Issue 6 • 2018 • Article number 3

Document type
Article
Source type
Journal
ISSN
07981015
View more

Human talent management's relation including pymes innovation generation in Barranquilla, Colombia food processing industry

[La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla-Colombia]

Iglesias-Navas, María Auxiliadora ; Rosero Flórez, Katherine ; Castañeda Villacob, Jairo Orlando
Save all to author list

^a Facultad de Ingenierías, Universidad Simón Bolívar, Colombia

^b Programa de Administración de Empresas, Universidad Simón Bolívar, Colombia

^c Centro de Transferencia de Conocimiento e Innovación-CIENTECH, Colombia

1 ... | 11 | 77 |

Cited by 1 document

- The impact of the work environment on innovation and business sustainability in SMEs: The case of San José de Cúcuta, Colombia
Pérez-Liibe, R.I., Jordan Bustamante, S.D., Salcedo-Pérez, C. (2021) *Handbook of Research on Management Techniques and Sustainability Strategies for Handling Disruptive Situations in Corporate Settings*
- View details of this citation
- Inform me when this document is cited in Scopus:

Related documents

- Innovative culture in companies contractors of the carbon exploitation mines in Colombia | Cultura innovadora en empresas contratistas de las minas de explotación de

Iglesias et al. (2018)

Anexo 7 Contexto nacional

Scopus Search Lists Sources SciVal Create account Sign in

< Back to results | 1 of 1

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Revista de Ciencias Sociales • Open Access • Volume 29, Issue 1, Pages 277 - 288 • 2023

Perspectives of human talent management in the public sector of Peru
[Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú]

Document type: Article • Hybrid Gold Open Access • Green Open Access
Source type: Journal
ISSN: 13159518
DOI: 10.13176/rcs.v29i1.39752
View more

Jiménez, Luis Marcelo Olivos^a; Jiménez, Milagros Antonieta Olivos^a; López, Fiorella Cortez^a; Trigos, Jonathan Alberto Campos^b
Save all to author list

^a Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Peru
^b Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Peru

View PDF Full text options Export

Cited by 0 documents

Inform me when this document is cited in Scopus:
Set citation alert

Related documents

Human talent management: Analysis from the strategic approach | Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico
Ramírez, R.I., Espindola, C.A., Ruiz, G.I. (2019) *Información Tecnológica*

Process of talent management strategic human | Proceso de talento humano en la gestión estratégica
Molina, R.I.R., Antúnez, J.V.V., Tapias, B.A.H. (2018) *Opcion*

Responsible communication strategies for

Jiménez et al. (2023)

Scopus Search Lists Sources SciVal Create account Sign in

< Back to results | 1 of 1

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Opcion • Volume 35, Issue 89-2, Pages 1266 - 1288 • 2019

Management of human talent and organizational commitment in a University of Huancayo
[Gestión del talento humano y compromiso organizacional en una Universidad de Huancayo]

Document type: Article
Source type: Journal
ISSN: 1021587
View more

Orihuela, Sandra Luisa Cori^a; Mohamed, Mohamed Mehdi Hadi^b; Alejo, Olga Vicentina Pacovica^b
Save all to author list

^a Universidad Peruana Los Andes, Peru
^b Universidad Nacional de Huancavelica, Peru

124th percentile Citation in Scopus 577 Views count View all metrics

Cited by 1 document

Perspectives of human talent management in the public sector of Peru | Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú
Jiménez, L.M.O., Jiménez, M.A.O., López, F.C. (2023) *Revista de Ciencias Sociales*

View details of this citation

Inform me when this document is cited in Scopus:
Set citation alert

Related documents

Process of talent management strategic human | Proceso de talento humano en la gestión estratégica
Molina, R.I.R., Antúnez, J.V.V., Tapias, B.A.H. (2018) *Opcion*

Responsible communication strategies for

Orihuela et al. (2019)

Scopus Search Lists Sources SciVal Create account Sign in

< Back to results | 1 of 1

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Revista Venezolana de Gerencia • Volume 23, Issue 83 • 2018

Human talent management as a factor for improving public management and job performance
[Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral]

Document type: Article
Source type: Journal
ISSN: 13159984
View more

Jara Martínez, Antonio Miguel^a; Asmar Vega, Nicanor Segismundo^b; Alberca Pintado, Nancy Elizabeth^c; Medina Guzmán, Jessica Julissa^c
Save all to author list

^a Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Peru
^b Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Peru
^c Universidad César Vallejo, Peru

Cited by 6 documents

Social determinants of labor projection: The case of management professions in Chile | Determinantes sociales y proyección laboral: Profesionales universitarios en gestión, Chile
Alvarez-Vega, S. (2023) *Revista Venezolana de Gerencia*

Perspectives of human talent management in the public sector of Peru | Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú
Jiménez, L.M.O., Jiménez, M.A.O., López, F.C. (2023) *Revista de Ciencias Sociales*

Manage the talent of university actors through leadership and interest | Gestionar el talento de los actores universitarios mediante el liderazgo e interés | Investigadores y Puestos directivos
López-Hernández, R.E., Vázquez-Reyes, E. (2022) *Human Review. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*

Jara et al., (2018)

< Back to results | 1 of 1

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Revista Venezolana de Gerencia • Open Access • Volume 28, Issue 102, Pages 855 - 871 • 27 March 2023

Document type
Article • Gold Open Access • Green Open Access
Source type
Journal
ISSN
13159984
DOI
10.52080/vgluz.28.102.25
View more

Mobile banking service quality and consumer loyalty

[Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor]

Oruna Rodríguez, Abel Marcial ; Oruna Rodríguez, Miguel Ángel ; Aranguren Reyes, Patricia Elizabeth ; Sánchez Ortega, Jaime Agustín

^a Universidad Privada del Norte, Peru

View PDF Full text options Export

Abstract

The Covid-19 pandemic forced banks and entities to adopt measures to protect themselves from

Cited by 0 documents

Inform me when this document is cited in Scopus:

Set citation alert

Related documents

Gamification as part of teaching and its influence on learning computational algorithms
Barrales, A.F., Paragulla, J.V., Andrade-Sienras, L.
(2020) EDUNINE 2020 - 4th IEEE World Engineering Education Conference: The Challenges of Education in Engineering, Computing and Technology without Exclusions: Innovation in the Era of the Industrial Revolution 4.0, Proceedings
Institutional management for accreditation and university student satisfaction | La gestión institucional para acreditación y la satisfacción estudiantil en una universidad
Iavier, H.L., Quispe, G.W., Castañeda, E.

Oruna et al. (2023)

< Back to results | 1 of 1

Download Print Save to PDF Add to List Create bibliography

Universidad y Sociedad • Volume 34, Issue 56, Pages 365 - 370 • 1 December 2022

Document type
Article
Source type
Journal
ISSN
24152897
View more

QUALITY OF SERVICE PERCEIVED FROM THE SOCIAL WELFARE FUND BY DENTAL SURGEONS: DENTAL COLLEGE, PERU – LIMA REGION

[CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO DEL FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL POR CIRUJANOS DENTISTAS: COLEGIO ODONTOLÓGICO, PERÚ – REGIÓN LIMA]

Villanueva, Cesar Andrés Borja^a ; Vergara, Cinthia Maritza Hernández^b ; Farje, Jessica Jazmin Araujo^c ; Loayza, Marja Graciela Barzola^b ; Leuyacc, María Elena Huayta^d

^a Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Peru

^b Universidad Privada San Juan Bautista, Peru

^c Universidad Norbert Wiener, Peru

^d Universidad Científica del Sur, Peru

Cited by 0 documents

Inform me when this document is cited in Scopus:

Set citation alert

Related documents

"SANTAMARÍA" FLUTE METHOD AND LEARNING OF MUSICAL PERFORMANCE AT THE UNIVERSITY OF HUÁNUCO | MÉTODO DE FLAUTA "SANTAMARÍA" Y APRENDIZAJE DE LA EJECUCIÓN MUSICAL EN LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Ramírez, F.H.E., Julca, S.L.J., Trujillo, B.L.
(2022) Universidad y Sociedad
Re-integrating Older Adults Who Have Recovered from the Novel Coronavirus into Society in the Context of Stigmatization: Lessons for Health and Social Actors in Ghana
Aggemang-Duah, W., Morgan, A.K., Oduro Appiah, J.

Villanueva et al., (2022)

Anexo 8 Confiabilidad del instrumento

a) Confiabilidad del instrumento Gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.882	17

b) Confiabilidad del instrumento Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.934	15

Anexo 9 Evidencia fotográfica de la implementación del instrumento.



Anexo 10 Base de datos.

Gestión del talento humano

CUADRO PARA TRABAJAR CON DATA PARA SPSS																											
		5 Siempre		4 Muchas veces		3 Algunas veces		2 Pocas veces		1 Nunca																	
Número de personas	Variable 1. Gestión del talento humano																	correlación			COMPROBANDO:						
	Dimensión 1. CAPACIDADES								Dimensión 2. COMPROMISOS					Dimensión 3. ACTUACIÓN (PERFORMANCE)				AQUI SE SUMARA			V1	SUMA DE D					
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	VARIABLE 1	V1D1	V1D2	V1D3						
1	4	3	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	5	69	33	20	16	69	69				
2	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	66	32	20	14	66	66				
3	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	3	67	36	16	15	67	67				
4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	69	28	22	19	69	69				
5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	73	35	21	17	73	73				
6	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	65	30	20	15	65	65				
7	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	62	29	18	15	62	62				
8	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	58	25	20	13	58	58				
9	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	3	52	24	17	11	52	52				
10	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	67	33	17	17	67	67				
11	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	2	3	3	3	53	27	15	11	53	53				
12	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	50	26	15	9	50	50				
13	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	78	37	23	18	78	78				
14	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	75	36	22	17	75	75				
15	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	79	37	23	19	79	79				
16	2	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	3	2	51	24	14	13	51	51				
17	5	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	68	33	20	15	68	68				
18	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	68	31	19	18	68	68				
19	2	3	2	3	4	2	2	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	51	22	16	13	51	51				
20	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	66	31	20	15	66	66				
21	3	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	72	33	24	15	72	72				
22	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	55	26	16	13	55	55				
23	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	66	32	19	15	66	66				
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	74	33	22	19	74	74				
25	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	67	32	21	14	67	67				
26	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	59	29	17	13	59	59				
27	4	4	2	3	3	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	3	3	51	24	14	13	51	51				
28	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	61	28	18	15	61	61				
29	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	58	26	17	15	58	58				
30	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	60	28	18	14	60	60				
31	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	66	34	17	15	66	66				
32	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	67	28	22	17	67	67				
33	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	68	33	20	15	68	68				
34	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	66	31	21	14	66	66				
35	3	4	3	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	67	29	24	14	67	67				
36	3	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	69	35	19	15	69	69				
37	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	62	29	19	14	62	62				
38	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	60	29	18	13	60	60				
39	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	60	28	19	13	60	60				
40	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	56	28	16	12	56	56				
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	64	31	18	15	64	64				
42	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	58	29	16	13	58	58				
43	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	76	34	22	20	76	76				
44	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	5	69	31	22	16	69	69				
45	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	67	35	17	15	67	67				
46	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	3	3	69	34	21	14	69	69				
47	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	4	67	31	19	17	67	67				
48	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	5	61	26	18	17	61	61				
49	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	64	28	21	15	64	64				
50	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	70	33	23	14	70	70					
51	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	60	29	18	13	60	60					
52	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	56	28	16	12	56	56				
53	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	76	35	23	18	76	76				

