



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del
servicio público de una municipalidad provincial, 2023.

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

AUTOR:

Manzanares Flores, Rubén Harold (orcid.org/0009-0007-4550-4068)

ASESORES:

Dr. Álvarez Torres, Moisés Fredy (orcid.org/0000-0002-2268-4082)

Mg. Hernández Castañeda, Jonathan (orcid.org/0000-0002-4567-8881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mi madre Eva, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante.

También a mi hermano Brian y a mis hijas Sia y Leah, por brindarme su apoyo moral en esas noches que tocaba investigar.

Y, finalmente, a los que no creyeron en mí, con su actitud lograron que tomará más impulso.

AGRADECIMIENTO

A mi tutor Dr. Álvarez Torres, Moisés Fredy por su acertada dirección durante el proceso de la realización de esta investigación por su paciencia y constancia. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento y por sus orientaciones”

A los docentes de la universidad cesar vallejo por impartir sus conocimientos rigurosos y precisos durante mi formación

A mi madre que impulsó mis sueños y esperanzas, durante mis horas de estudio. le dedico este logro, como una meta concluida.

Mis amigos, y compañeros de que indirectamente contribuyeron a concretizar esta meta.

Gracias por estar siempre presente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, 2023.", cuyo autor es MANZANARES FLORES RUBEN HAROLD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0002-2268-4082	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 30- 07-2023 22:06:25

Código documento Trilce: TRI - 0614586





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MANZANARES FLORES RUBEN HAROLD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, 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
MANZANARES FLORES RUBEN HAROLD DNI: 45562336 ORCID: 0009-0007-4550-4068	Firmado electrónicamente por: RHMANTANARES el 04-08-2023 17:01:38

Código documento Trilce: INV - 1267746



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de normalidad	19
Tabla 2. Relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio público	20
Tabla 3. Relación de la planificación de las políticas de recursos humanos y la calidad del servicio público	21
Tabla 4. Relación de la gestión de desarrollo y capacitación y la calidad del servicio público	22
Tabla 5. Relación de la gestión del rendimiento y la calidad del servicio público .	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño de investigación	14
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo de determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial 2023. La metodología fue desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional y toma de datos prospectivo, la muestra de estudio fue de 40 trabajadores municipales, la recolección de datos se realizó con la técnica de la encuesta y como instrumento de dos cuestionarios formado por 9 ítems cada uno con escala de tipo Likert, el análisis estadístico fue por correlación de Rho de Spearman. Los resultados fueron que se determinó que la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial ($p=0.000$), el coeficiente de rho de Spearman de 0.783 indica que al mejorar la gestión del talento humano se espera mejorar la calidad de servicio público; también se obtuvo relación significativa y positiva, para las dimensiones de planificación de las políticas, gestión de desarrollo y capacitación, gestión del rendimiento con la calidad de servicio público. Se concluye que al mejorar la gestión del talento humano se mejora la calidad del servicio público.

Palabras clave: calidad, relación, talento humano, incidencia, municipalidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine how the management of human talent affects the quality of public service in a provincial municipality in 2023. The methodology was developed under the quantitative approach, with a correlational design and prospective data collection, the sample of The study consisted of 40 municipal workers, the data collection was carried out with the survey technique and as an instrument of two questionnaires made up of 9 items each with a Likert-type scale, the statistical analysis was by Spearman's Rho correlation. The results were that it was determined that the management of human talent affects the quality of public service in a provincial municipality ($p=0.000$), Spearman's rho coefficient of 0.783 indicates that improving the management of human talent is expected to improve the quality of public service; A significant and positive relationship was also obtained for the dimensions of policy planning, development and training management, performance management with the quality of public service. It is concluded that improving the management of human talent improves the quality of public service.

Keywords: quality, relationship, human talent, incidence, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

En la época actual, el proceso de globalización es un fenómeno presente y relevante, ya que la economía ha transformado significativamente el entorno empresarial en las últimas décadas. La globalización se refiere a la interconexión y la interdependencia creciente de las economías a nivel mundial, impulsada por avances en tecnología, transporte y comunicaciones. Esta interconexión ha desencadenado un entorno altamente competitivo, en el que las empresas y organizaciones se enfrentan a desafíos y oportunidades mediante la evolución y los cambios rápidos en el mundo laboral y empresarial. Estas transformaciones han generado un efecto notable en el campo del talento (Luna-Arocas & Lara, 2020).

A nivel internacional, los centros públicos sufren porque no tienen acceso a los recursos necesarios para tener las herramientas que faciliten el trabajo de sus gestores, y precisamente por eso, la gestión de los recursos dentro de determinada unidad no ha tenido un impacto favorable. Murawski, L. (2020) Por esta razón, las empresas de alto rendimiento buscan lograr los dos objetivos estratégicos de administración del talento de manera satisfactoria, que consisten en contratar mano de obra cualificada con variedad de talentos, retenerlos y mantenerlos motivados, y esto es muy importante (Naccha, 2018).

Una consideración clave en la creación de políticas y prácticas de recursos humanos para lograr objetivos estratégicos adecuados El nivel de concordancia entre las políticas y prácticas en apoyo a los objetivos generales. (Martinson & De Leon, 2018). Para optimizar y proteger las inversiones en capital humano los gerentes deben hacer esfuerzos decididos para alinear el enfoque central de la gestión estratégica de recursos humanos individual con sus metas estratégicas ya que el beneficio de la alineación horizontal (Tamayo, 2018).

Para lograr un desempeño óptimo y lograr una ventaja competitiva, las organizaciones deben ser diligentes en sus esfuerzos por alinear sus estrategias, tácticas y objetivos colectivos Schuler and MacMillan(1984). Con las metas y objetivos estratégicos generales que guían a la organización, en nuestro país el recurso humano tiene un rol imprescindible de acuerdo al funcionamiento de las entidades administrativas nacionales, la percepción de los usuarios en las

entidades estatales es catalogada con una tendencia deficiente (Castillo y Palomino, 2020) por lo cual utilizar técnicas basadas en la ciencia para satisfacer mejor las necesidades de capacitación de su organización es de necesidad Amstrom and Landers (2018).

Un estudio en América Latina y el Caribe revela un panorama que combina avances y desafíos en cuanto al desempeño de la región (Uria, 2022). Los datos presentados son fundamentales para que Los lectores tienen la capacidad de analizar tanto el diseño de las reformas en la gobernanza pública como su ejecución exitosa a través de una gestión sólida Del Chiappa et all (2021) Estos datos proporcionan información objetiva y cuantificable sobre los productos y el efecto de la ejecución de las reformas, lo que permite un análisis riguroso de su eficacia. Wongsansukcharoen, J., and Thaweepaiboonwong. J. (2023). Estos avances demuestran un impulso positivo hacia el desarrollo y la mejora de la gobernanza en la región. Wong and Thaweepaiboonwong (2023) Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando estos progresos para asegurar su sostenibilidad y continuar avanzando hacia un futuro más próspero y equitativo. (Preschern, 2011).

No obstante, en el caso de la región de América Latina y el Caribe, los países enfrentan dificultades para lograr la implementación efectiva de políticas públicas, Birku, R. (2021). esto incluye aspectos como el financiamiento político y el derecho de acceso a la información. Mohd Taib et all (2018).

Aunque algunos países pueden tener leyes más sólidas en estos ámbitos que los países que pertenecen al grupo de naciones desarrollados económicamente, a menudo se enfrentan a desafíos en términos de cumplimiento y aplicación (Ormeño, 2020).

En el caso del Perú, se tiene que la administración del talento humano y la excelencia en el servicio público, son temas aún poco estudiados a profundidad en las organizaciones públicas. La gestión del personal es considerada de suma importancia tanto en organizaciones públicas como privadas, Allan, et all (2018) ya que se busca maximizar los resultados (El Ammar, 2021). Por lo tanto, la selección del personal idóneo implica un proceso riguroso y responsable con la finalidad de

lograr los mejores resultados en cualquier institución ya sea privada o pública (Castro y Delgado ,2020). Estas políticas determinarán la forma en que se incentiva a los empleados, ya sea a través de reconocimientos o incentivos basados en la producción y las habilidades específicas del puesto (Daza et al 2019).

Por lo expuesto se determina el problema general siguiente: ¿De qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial, 2023?, siendo los problemas específicos los siguientes: ¿de qué manera la planificación de las políticas de recursos humanos incide en la calidad del servicio público en una municipalidad,2023?, ¿de qué manera la gestión de desarrollo de capacitación incide en la calidad del servicio público en una municipalidad, 2023?, ¿de qué manera la gestión del rendimiento incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023?

La investigación propuesta, presenta una justificación teórica, puesto que su intención es enfatizar en la incidencia que se establecen entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público a nivel municipal provincial, comprobando las interrelaciones intrínsecas entre las mismas; a calidad de servicio es fundamental en cualquier entidad municipal para garantizar la satisfacción de los ciudadanos y cumplir con sus necesidades y expectativas. Identificar las dimensiones que inciden directamente en la calidad de servicio puede ser muy útil con el propósito de mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios municipales, por lo que en base a los resultados se podrán proponer medidas para la búsqueda de una atención de calidad. También el estudio tiene justificación metodológica debido utilizar instrumentos previamente validados proporciona varias ventajas, ya que se ha demostrado que son confiables y precisos en la medición de variables específicas.

Por lo expresado en los párrafos precedentes se determinó como objetivo general lo siguiente: Determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial 2023, siendo los objetivos específicos los siguientes: Determinar de qué manera la planificación de las políticas de recursos humanos incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023, Determinar de qué manera la gestión de desarrollo y

capacitación incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023, Determinar de qué manera la gestión del rendimiento incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023.

Se formularon la hipótesis general: Existe incidencia de la gestión del talento humano sobre la calidad del servicio público en una municipalidad provincial 2023. Las hipótesis específicas fueron: Existe incidencia de la planificación de las políticas de recursos humanos sobre la calidad del servicio público en una municipalidad, existe incidencia de la gestión de desarrollo y capacitación sobre la calidad del servicio público en una municipalidad, existe incidencia de la gestión del rendimiento sobre la calidad del servicio público en una municipalidad.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación como antecedentes como antecedentes nacionales podemos citar a:

Galeano (2019) El propósito de la investigación fue verificar cómo el capital humano impacta en el nivel de excelencia en el servicio proporcionados a los ciudadanos. Se utilizó un diseño no experimental, corte transversal. El resultado central del estudio, reveló un impacto positivo entre las variables investigadas, lo que indica que se produce una relación significativamente importante entre el capital humano y el nivel de excelencia en el servicio al ciudadano, a partir de esta conclusión, se puede afirmar que las variables estudiadas tienen una influencia superior y significativa en el resultado final.

Mejia (2022) La finalidad de la investigación fue analizar y comprender el vínculo existente entre el capital humano y el nivel de excelencia en el servicio público, un estudio de diseño no experimental de corte transversal con la participación de 152 servidores de la municipalidad, se pudo concluir que efectivamente existe una relación entre las variables analizadas.

Espinoza (2021) La finalidad fue verificar el vínculo existente entre el capital humano con el nivel de excelencia en el servicio en el ámbito gerencial, utilizando un enfoque no experimental de diseño corte transversal, de naturaleza descriptiva correlacional, se aplicaron la encuesta de capital humano y el cuestionario de nivel de excelencia en el servicio a una población de 40 colaboradores, llegando al resultado de la investigación mostró que un mayor porcentaje, específicamente el 72,5%, percibió el capital humano de los trabajadores en nivel medio, tanto en el caso de los locadores como en los nombrados. Por otro lado, se observó que el 25% de los locadores y nombrados consideraron el capital humano como baja, se estableció que existe una asociación significativa, con una correlación directa de nivel moderado.

Boluarte (2021) La finalidad del estudio fue analizar el vínculo existente entre la administración del talento humano y el nivel de excelencia en el servicio en una entidad bancaria con un diseño correlacional, de alcance transversal, la muestra utilizada en el estudio consistió en 52 empleados de la entidad bancaria se utilizó

dos cuestionarios con escalas Likert. Los resultados del estudio mostraron una relación de sentido positivo para el capital humano con el nivel de excelencia en el servicio en la entidad bancaria. Como resultado principal, se evidenció que hay una significativa relación entre ambas variables en dicha institución financiera.

Medina (2021) La finalidad del estudio fue examinar la conexión existente entre el capital humano y el nivel de excelencia en el servicio ofrecido por el personal administrativo, descriptivo correlacional, muestra de 73 colaboradores, el resultado del estudio reveló una relación significativa entre las variables analizadas, se concluyó que la implementación de una gestión efectiva del capital humano se traduce en una alta calidad de los servicios brindados a los consumidores.

Salazar (2020). La finalidad del estudio fue examinar y establecer la conexión existente entre el capital humano y el nivel de excelencia en el servicio no hay una correlación experimental, teniendo la muestra de 35 colaboradores municipales y 196 usuarios, después de analizar los datos, se obtuvo que el manejo del capital humano fue evaluado como promedio en un 45,7%, mientras que la el nivel de excelencia en el servicio recibió una calificación promedio y baja del 36,2% y 35,7% respectivamente. Como resultado, se llegó a la conclusión de que cuando se consigue obtener una mejora del nivel de excelencia en el servicio, es posible cuando los factores relacionados también se mejoran.

Saldaña (2020) La finalidad del estudio fue mejorar la calidad del servicio al implementar una adecuada gestión del talento humano, estudio correlacional sin experimento, que incluye una muestra de 52 empleados, los resultados revelaron que el nivel de gestión de talento humano fue bajo en un 71,15%, mientras que la calidad de servicio presentó un porcentaje de 55,77% de deficiencia. Por lo tanto, se concluyó que hay una asociación estadística entre estas variables.

Sánchez (2019) La finalidad de la investigación fue analizar el efecto de la administración efectiva del capital humano en la excelencia del servicio brindado a los clientes, con un método descriptivo no experimental, cuyo resultado predominan un desempeño óptimo al servicio, asimismo los clientes han logrado confianza con la empresa.

Guere (2019). La finalidad de la investigación fue implantar una asociación entre la gestión operativa de capital humano y el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio, con el método cuantitativo tipo descriptivo de diseño no experimental, con la participación 126 trabajadores, teniendo los siguientes los resultados reflejan el aumento de la relevancia de la administración del capital humano, al analizar los datos, se llega a la determinación de que las variables están positivamente correlacionadas.

Melendez (2023) La finalidad de la investigación fue la relación existente entre el capital humano y nivel de excelencia en el servicio en la municipalidad distrital de Shilcaco. Se utilizó un enfoque descriptivo correlacional de naturaleza transversal, sin la implementación de un diseño experimental. La muestra conformada por 87 empleados. Se encontró que el capital humano como nivel de excelencia en los públicos se ubicaron principalmente en un nivel medio. Por lo tanto, se puede inferir que existe una conexión entre ambas variables.

Como antecedentes internacionales podemos citar a:

León (2018) objetivo fue realizar un análisis de realizar un análisis de la excelencia de la satisfacción al cliente. en la administración autónoma municipal de San Miguel de Bolívar, el diseño fue no experimental, el método que se empleo fue inductivo – deductivo y analítico – sintético. Se recolecto 137 entrevistas personales mediante la escala Likert, teniendo como resultado la gran mayoría de los participantes muestra una percepción negativa en cuanto a la calidad del servicio proporcionado por las instituciones y en relación a la figura institucional no se hallaron efectos positivos.

Basurto y Yoza (2022) El propósito fue medir la administración estratégica del personal y verificar el impacto de la contratación de colaboradores en una entidad, utilizando un diseño no experimental, se tomó con una muestra 11 usuarios para evaluar el desarrollo de la contratación de trabajadores. El resultado, es que el proceso de contratación fue defectuoso en un 82%, Además, se determinó que no se encontró un proceso preestablecido de reclutamiento y selección, según el 82% de los participantes. A partir de esta conclusión, se puede inferir que la deficiencia

en el trabajo laboral de los funcionarios tiene influencia en el proceso de seleccionar personal adecuado para la organización.

El estudio de Abril y Mullo (2021) La finalidad de la investigación, la relación de la administración de recursos humanos y el nivel de excelencia en la prestación de servicios en una cooperativa, se utilizó un enfoque experimental de tipo explicativo, con la participación de 15 funcionarios y 244 clientes, el resultado del estudio reveló que las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta obtuvieron excelentes puntajes en términos de nivel de excelencia en la prestación de servicios. Además, las dimensiones de gestión del rendimiento, compensación y recompensa también recibieron puntuaciones elevadas. A partir de estas conclusiones, se evidencia la presencia de una conexión de sentido positivo entre la administración de recursos humanos y nivel de excelencia en la prestación de servicios.

Daza et al. (2019) La finalidad de la investigación fue estudiar cómo la administración de los recursos humanos influye en el nivel óptimo de atención, se utilizó una metodología no experimental, de tipo explicativa y con un diseño transversal. La muestra consistió en 35 directivos, el resultado del estudio mostró que administración de los recursos humanos se encontraba en niveles deficientes, asimismo, las dimensiones del nivel óptimo de atención obtuvieron valores medios deficientes, como conclusión, se determinó que a medida que se logre un crecimiento adecuado en la administración de los recursos humanos, habrá una influencia en el nivel óptimo de atención.

Como antecedentes locales podemos citar a:

Ponce (2018) La finalidad del estudio fue en establecer la correlación que existe entre el ambiente laboral dentro de una organización y el nivel de satisfacción de los profesores en su trabajo, diseño no experimental de corte transversal, se aplicó un cuestionario estructurado para el recojo de datos, validado en el ámbito de la psicología organizacional, se ha investigado extensamente la conexión existente entre los efectos de las relaciones interpersonales y el nivel de compromiso organizacional con respecto a la satisfacción laboral. Según la investigación y la teoría, se observa una correlación favorable entre estos elementos y el grado de satisfacción en el ámbito laboral.

En cuanto a las bases teóricas, se considera la gestión del talento humano, partiendo de los procesos para crear las determinadas estrategias las cuales implican en control para la captación de personal con la finalidad de concretizar y maximizar las metas para una organización y gestión favorable, de modo que estos aspectos influyen en las acciones laborales en determinadas áreas para lo cual se requiere incorporación de nuevo personal que se pueda adaptar a las necesidades en cumplimiento de las metas laborales es importante evaluar el perfil profesional de los candidatos (Tamayo, 2018).

Identificación de necesidades de personal, mediante la planificación de recursos humanos, se pueden identificar las necesidades actuales y futuras de personal en la organización analizar las habilidades y competencias requeridas para llevar a cabo las funciones y proyectos de la empresa, y determinar si existe una brecha entre las capacidades existentes y las necesidades futuras. Con esta información, se pueden implementar estrategias de reclutamiento, selección y desarrollo de personal para cerrar esa brecha.(Fernández, 2014).

A medida que se abordan las labores de desarrollo y formación, son dos aspectos importantes en la gestión y administración de los Recursos Humanos de una entidad en la que la administración de estos aspectos puede agregar gran valor a la organización al fortalecer el servicio prestado a los beneficiarios (Pelaez, (2000), el proceso está relacionado con la gestión del talento y el desarrollo de competencias de los servidores civiles en una empresa estatal o privada. Al proporcionar capacitación y desarrollo, se busca fortalecer las habilidades técnicas y blandas de los servidores civiles. Esto puede incluir la formación en áreas específicas relacionadas con su campo de trabajo, como técnicas de gestión, habilidades de comunicación, liderazgo, capacidad resolutive de problemas, trabajo en equipo, entre otras.

La gestión del rendimiento es un proceso clave en el ámbito laboral que tiene como objetivo evaluar, reconocer y promover el desempeño de los colaboradores de una institución. La implementación requiere comprender un enfoque integral, continuo y sistemático de propósito anual denominado gestión de rendimiento, plasmado

mediante los compromisos, seguimiento, planificación, metas, retroalimentación (Thorpe and Holloway, 2010).

Como teorías de la variable dependiente, calidad del servicio público, podemos citar a los Componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, desarrollados en la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público N° 001-2022-PCM-SGP.

Respecto a la dimensión de necesidades y expectativas de las personas, se refieren a las demandas y deseos que tienen los ciudadanos con respecto a los servicios que reciben por parte de las instituciones y entidades gubernamentales. Estas necesidades pueden estar relacionadas con aspectos como la eficiencia, la accesibilidad, la confiabilidad y la equitatividad en la ejecución de los servicios públicos. Las expectativas, por otro lado, se refieren a las esperanzas y aspiraciones de los ciudadanos en cuanto a la calidad y el nivel de servicio que esperan recibir (Carrera et al., 2018).

También se definen como las demandas y requisitos básicos que los ciudadanos tienen en relación con los servicios públicos. estas necesidades destacan la importancia de una gestión pública transparente, participativa, eficiente y responsable, que tenga en cuenta los intereses y demandas de los ciudadanos. Es importante que los servidores en ambos casos, ya sean privados o públicos, comprendan y gestionen adecuadamente estas expectativas. Esto implica mantener una comunicación clara con los usuarios, recopilar comentarios y retroalimentación, y buscar constantemente formas de mejorar y promover la adaptación de los servicios en búsqueda de atender las necesidades y expectativas variables de los ciudadanos. (Suárez del Rey, 2010)..

Para la dimensión de medición y análisis de la calidad del servicio, se identifica como el proceso de recopilar datos y evaluar el rendimiento de un servicio en función de ciertos criterios predefinidos. Esto implica la medición de variables clave relacionadas con la calidad, como la satisfacción del usuario, el tiempo de respuesta, la eficiencia operativa y la precisión en la entrega del servicio. El análisis se lleva a cabo un análisis con el objetivo de identificar aspectos en los que se

pueda mejorar y tomar medidas correctivas para garantizar que el servicio cumpla con los estándares establecidos.

Las expectativas actúan considerando un marco referencial para medir el nivel de excelencia en el servicio. Las organizaciones utilizan técnicas y herramientas como encuestas de satisfacción del cliente, grupos focales y análisis de comentarios para comprender y medir las expectativas de los clientes. Esto implica la recopilación sistemática de datos, la aplicación de métodos estadísticos y el uso de indicadores de rendimiento clave para cuantificar y nivel de excelencia de servicio. La finalidad es estudiar las brechas entre el servicio actual y el servicio deseado, y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad y satisfacción del cliente (Correa, 2019).

Mientras que otra definición indica que es el proceso de evaluar y monitorear continuamente el desempeño de un servicio para garantizar el cumplimiento de estándares establecidos de calidad. Utilizar medidas específicas y métodos de análisis para evaluar elementos como la capacidad de respuesta, confiabilidad, la empatía, la tangibilidad y la consistencia del servicio. Los datos recopilados se utilizan para identificar áreas de mejora, implementar acciones correctivas y realizar ajustes en los procesos de prestación del servicio, con el objetivo final de brindar una experiencia de alta calidad al cliente (Matsumoto, 2014).

Para la dimensión de cultura de calidad, se debe entender como el grupo de valores, creencias y formas de comportamiento que son compartidos por la mayoría de los integrantes de una organización, que enfatiza la relevancia de operar un servicio de elevada calidad. Una cultura que promueve la excelencia en el servicio al cliente como un objetivo central y promueve tanto la responsabilidad personal como colectiva en la búsqueda constante de mejoras, centrándose en proporcionar un servicio de excelencia., valorando a los clientes y buscando constantemente formas de superar sus expectativas. Se identifica como la activa participación de todos los empleados, el objetivo es establecer un ambiente laboral positivo, de colaboración y orientado al éxito tanto dentro como fuera de la organización, a través de la promoción de la comunicación abierta, el continuo aprendizaje y la satisfacción del cliente. (Rojas, 2017).

Así mismo se la identifica como un entorno organizacional en el cual se prioriza y valora la calidad en todas las actividades relacionadas con el servicio. Esto implica fijar niveles de calidad exigentes y trabajar de manera constante para lograr la excelencia en todas las áreas del servicio que se brinda. Motivar a los empleados para que asuman la responsabilidad de la calidad de su trabajo y trabajen juntos en la detección y resolución de problemas, es esencial para establecer un entorno laboral efectivo y exitoso, priorizar la satisfacción de los clientes y adoptar una actitud proactiva en la atención de sus necesidades y expectativas. Esto fomenta el compromiso, la productividad y la mejora continua, lo que puede beneficiar tanto a los empleados como a la organización en su conjunto. (Carrera et al., 2018).

También se la identifica como una mentalidad y conjunto de valores arraigados en una organización, donde la calidad es considerada como un elemento fundamental de su identidad y éxito. La base de esta cultura reside en el compromiso de todos los integrantes de la organización de perseguir la excelencia en la prestación del servicio, adoptando enfoques basados en la prevención de problemas, la innovación y la mejora continua. Se fomenta la cooperación y la sinergia entre los miembros del equipo, se promueve una comunicación franca y se anima a tomar decisiones basadas en información y retroalimentación recibida de los clientes(De la Cruz, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

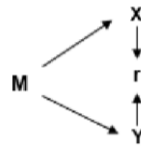
Es del tipo básico (Baena, 2019), puesto que se busca contribuir al comprobar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público, puesto que se conoce que una gestión del talento humano sólida, puede contribuir a mejorar la calidad del servicio público al atraer y retener profesionales calificados y motivados. La gestión del talento humano puede sufrir repercusiones negativas cuando el servicio ofrecido no cumple con los estándares de calidad, ya que esto puede llevar a una disminución en la satisfacción y la motivación de los empleados. Es crucial tener un conocimiento profundo de estas conexiones y tomar medidas para abordarlas, con el fin de lograr una mejora duradera en la entrega de servicios públicos de alta calidad.(Sánchez et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño de investigación no experimental (Muñoz, 2015), aunque los estudios observacionales son valiosos para comprender fenómenos y establecer correlaciones, no permiten establecer relaciones causales definitivas. Para determinar la causalidad, generalmente se requieren estudios experimentales en los que se manipulen las variables de interés de manera controlada(Hernández et al., 2010).

El diseño será el correlacional (Behar, 2008), Es una herramienta importante para comprender las relaciones entre diferentes fenómenos o variables y puede ayudar a predecir comportamientos o patrones futuros en función de la correlación encontrada en los datos históricos. (Ñaupas et al., 2018), Usando la siguiente estructura:

Figura 1 Esquema de diseño de investigación



Donde:

M = Es la muestra del estudio.

X = Variable: gestión del talento humano.

Y = Variable: calidad de servicio público

r = La relación entre las dos variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1

Gestión del talento humano.

Definición conceptual: Un enfoque estratégico y holístico de la administración de recursos humanos se enfoca en abordar todas las áreas clave relacionadas con la gestión de las personas en una organización. Esto involucra no solamente la contratación y elección de personal talentoso, sino también su crecimiento, permanencia y estímulo.

Definición operacional: Una serie de prácticas y procesos concretos implementados por una organización para gestionar eficazmente a su personal. Estas actividades engloban la organización de los recursos humanos, la detección y captación de personas talentosas, así como la evaluación y elección de candidatos.

Indicadores: Diseño de Puestos, Administración de Puestos, mejora del desempeño, perfil del puesto, logros de objetivos estratégicos de la entidad, ciudadanía mejor atendida, Capacitación, desempeño individual, desempeño institucional

Escala de medición: Nunca, A veces, Siempre.

Variable 2

Calidad del servicio público

Definición conceptual: Se fundamenta en la prestación eficiente, efectiva, equitativa y puntual de dichos servicios, centrándose en la satisfacción del usuario como objetivo fundamental. Esto implica asegurar que los servicios satisfagan las expectativas y requerimientos de los pobladores, obteniendo mejoras en la calidad de vida y fomentando una administración pública efectiva y enfocada en brindar un buen servicio.

Definición operacional: Una serie de indicadores y estándares específicos utilizados para evaluar el desempeño de las instituciones y organizaciones del sector público en la entrega de servicios. Estos parámetros ofrecen una perspectiva completa de la excelencia y el rendimiento de los servicios y programas del sector público, ayudando a identificar áreas de mejora y a garantizar una gestión eficiente y centrada en las necesidades de los ciudadanos.

Indicadores: Libro de Reclamaciones, Confianza, Orientación, tiempo de espera, satisfacción de las personas, oportunidades de mejora, logro de la calidad, Integración de calidad, trabajo en equipo

Escala de medición: Nunca, A veces, Siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población se define como un grupo de individuos que coinciden características similares dentro de un entorno específico (Otzen & Manterola, 2017), el presente estudio, el grupo que se desea investigar está compuesto por la totalidad de colaboradores de una municipalidad distrital. En este caso específico, el grupo está formado por 85 colaboradores administrativos de la municipalidad provincial. Perez (2019).

3.3.2 Muestra

Es una parte o fracción de la población, se busca que la misma sea representativa de dicha población (Otzen & Manterola, 2017). Para la presente

investigación se consideró una muestra probabilística calculada en 40 colaboradores administrativos.

3.3.3 Muestreo.

La forma de muestreo, considerando las características similares de los colaboradores, se considera como apropiado el muestreo aleatorio simple (MAS), por medio del cual se elige de forma aleatoria la muestra de manera sucesiva (Perez, 2019).

3.3.4 Unidad de análisis

Colaborador administrativo de una municipalidad provincial.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de la encuesta

Se empleará el muestreo estadístico es una metodología que permite obtener información imparcial de una muestra representativa de una población sin alterar o modificar las unidades de análisis, por lo que cumple con la recopilación de datos objetiva (Muñoz, 2015). Los resultados obtenidos podrán ser presentados en forma de tablas o gráficos (Cabezas et al., 2018a). Para el estudio en cuestión, se consideró adecuada esta técnica debido a su confiabilidad en investigaciones y se aplicará a los colaboradores administrativos de una municipalidad provincial (Cabezas et al., 2018b).

Instrumentos

Para la investigación se aplicaron como instrumento, el cuestionario estructurado, utilizando uno para cada variable de estudio (Sánchez et al., 2018). Para la variable de gestión del talento humano está conformado por 9 ítems, mientras que para la variable de la calidad del servicio público también estará formado por 9 ítems, con un total de 18 ítems, la escala aplicada será del tipo Likert, con tres opciones de marcado (Nunca, A veces y siempre), correspondientes con una escala ordinal de 1, 2 y 3 puntos. Los instrumentos presentan validación anterior tanto para el contenido como constructo, además del análisis de confiabilidad

3.5. Procedimientos

Los procedimientos se refieren a las etapas o pasos que se siguen durante la ejecución del estudio, se dió inicio al proceso con la recopilación de información utilizando los instrumentos mencionados previamente. Los datos recabados fueron transferidos a una base de datos en formato digital, específicamente en Excel (Alvarez, 2007). Posteriormente, se exportaron hacia el software estadístico SPSS Ver.25 en una segunda etapa. En esta fase se generó los resultados en forma de tablas y gráficos estadísticos. Luego, en una tercera etapa, se procedió a interpretar dichos resultados. Finalmente, se concluyó el proceso investigativo presentando las conclusiones obtenidas.

3.6. Método de análisis de datos

Dado el tipo de datos (no paramétricos) presentes, se utilizará el análisis estadístico conocido como correlación de Rho de Spearman. (Walpole et al., 2012), sin embargo, se verificó previamente el ajuste a una distribución normal, el procesamiento estadístico se realizó con el software SPSS Ver 25.

3.7. Aspectos éticos

Se utilizo como guía en el desarrollo de la investigación el código ético profesional aplicable a los contadores públicos en Perú., el cual establece las pautas para la conducta durante la realización de investigaciones (Comité Institucional de ética en investigación, 2019). Estas directrices abarcan garantizar la confidencialidad, protegiendo la privacidad de los involucrados, y preservando el anonimato de los participantes; explicar de manera precisa y comprensible a los participantes los propósitos de la investigación y cómo se utilizó la información proporcionada; el cumplimiento de estándares éticos al obtener datos de manera original; así como la correcta atribución y citación de la información tomada de otros autores, evitando el plagio y el autoplagio en todas las partes y contenido del documento (Núñez, 2006).

IV. RESULTADOS

De manera preliminar se llevó a cabo una evaluación de confiabilidad de los instrumentos, la cual incluyó la implementación de una prueba piloto, siendo los resultados los siguientes.

Para la variable de gestión del talento humano:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	9

Para la variable calidad del servicio público:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	9

Los resultados del Alfa de Cronbach, se interpretan que ambos instrumentos, son buenos, por lo que se aplicaron los mismos con la confiabilidad respectiva.

Tabla 1. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación de las políticas de recursos humanos	,304	40	,000	,772	40	,000
Gestión de desarrollo y capacitación	,210	40	,000	,912	40	,004
Gestión del rendimiento	,403	40	,000	,614	40	,000
Gestión del talento humano	,138	40	,052	,969	40	,324
Calidad del servicio público	,145	40	,035	,916	40	,006

Nota. La prueba de normalidad ($p < 0.05$) revela falta de normalidad. Se eligió Rho de Spearman para correlación, al ser los datos no paramétricos.

Tabla 2. Relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio público

Correlaciones			Gestión del talento humano	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad del servicio público	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota. Análisis de correlación ($p=0.000$) confirma relación significativa entre Gestión del talento ($Rho=0.783$) y Calidad del servicio público. Mejorar gestión anticipa mejoras en la calidad del servicio público.

Tabla 3. Relación de la Planificación de las políticas de recursos humanos y la calidad del servicio público

Correlaciones		Planificación de las políticas de recursos humanos	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Planificación de las políticas de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Calidad del servicio público	Coeficiente de correlación	,404**
		Sig. (bilateral)	,010
		N	40

Nota. La correlación significativa ($p=0.010$) entre la planificación de políticas de recursos humanos y calidad del servicio público ($Rho=0.404$) sugiere una relación positiva de fuerza regular. Mejorar la planificación puede incrementar la calidad del servicio público.

Tabla 4. Relación de la Gestión de desarrollo y capacitación y la calidad del servicio público

Correlaciones		Gestión de desarrollo y capacitación	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Gestión de desarrollo y capacitación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,594**
		N	40
	Calidad del servicio público	Coeficiente de correlación	,594**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

Nota. Correlación significativa ($p=0.000$) entre desarrollo/capacitación de personas. Rho=0.594 indica relación positiva regular. Mejorar atención en desarrollo/formación de empleados puede aumentar calidad del servicio público.

Tabla 5. Relación de la Gestión del rendimiento y la calidad del servicio público

Correlaciones			Gestión del rendimiento	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Gestión del rendimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	Calidad del servicio público	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40

Nota. Correlación significativa ($p=0.004$) entre rendimiento y calidad ($Rho=0.448$). Mejorar Gestión de rendimiento anticipa mejora en calidad del servicio público, indicando relación positiva de fuerza regular.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación ha sido de gran importancia al arrojar resultados consistentes con la teoría subyacente, evidenciando de manera clara que la gestión del talento humano juega un papel fundamental en la calidad del servicio público. Lo más alentador es que esta relación se ha comprobado como positiva, lo que significa que, al mejorar la gestión de los recursos humanos, se espera un impacto positivo y mejorado en la prestación de servicios públicos.

Dentro del desarrollo del estudio, se han identificado dimensiones clave de la gestión del talento humano que tienen una incidencia directa en la calidad del servicio público a nivel de una municipalidad provincial. Entre estas dimensiones, destacan la planificación de las políticas de recursos humanos, la gestión de desarrollo y capacitación, y la gestión del rendimiento, las cuales han demostrado ser elementos cruciales para elevar la calidad del servicio brindado.

La planificación de políticas de recursos humanos es esencial para garantizar la selección y contratación de personal adecuado para cada función, así como para establecer políticas de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la entidad gubernamental.

Por otro lado, la gestión de desarrollo y capacitación se ha revelado como un factor crucial para elevar la calidad del servicio público, ya que proporcionar oportunidades de formación continua a los empleados permite que estén actualizados en sus conocimientos y habilidades, lo que se traduce en una mayor eficiencia y satisfacción en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Además, la gestión del rendimiento también ha mostrado tener una relación directa con la calidad del servicio ofrecido. Evaluar de manera efectiva el desempeño de los empleados y proporcionar retroalimentación constructiva les motiva a mejorar continuamente y a alcanzar altos estándares de rendimiento en su labor.

La validez de estos resultados ha sido respaldada mediante la aplicación de técnicas estadísticas pertinentes, lo que garantiza un enfoque riguroso y sólido en la evaluación y análisis de los datos recopilados. Asimismo, se ha contrastado la información obtenida con la teoría relacionada, lo que brinda una base fundamentada y confiable para sustentar los hallazgos obtenidos en la investigación.

La presente investigación ha dejado en claro la relevancia de la gestión del talento humano para asegurar una prestación de servicios públicos eficiente y satisfactoria en una municipalidad provincial. Las dimensiones claves de la planificación de políticas de recursos humanos, la gestión de desarrollo y capacitación, y la gestión del rendimiento han sido identificadas como áreas fundamentales para mejorar la calidad del servicio brindado. Estos resultados son de gran valor para la toma de decisiones en el ámbito gubernamental, ya que proporcionan directrices valiosas para implementar estrategias efectivas en la gestión del talento humano, beneficiando así a la comunidad en general con servicios públicos más efectivos y eficientes

.Así tenemos que León (2018), señala en su estudio, que la percepción de los encuestados es baja, respecto al servicio que brindan las instituciones públicas, por tanto, se genera una percepción negativa respecto a la imagen que transmite la institución, esto corrobora que, a nivel global, calidad en la prestación de servicios en las entidades públicas es aún un aspecto que debe mejorarse, teniendo en cuenta que los usuarios esperan un servicio eficaz y eficiente, es decir una atención de calidad.

En este mismo sentido Salazar (2020), los hallazgos respaldan la idea de que existe una relación positiva entre los niveles de percepción de la prestación de servicios públicos de calidad y la administración efectiva del recurso humano. Por lo tanto, recomendamos que las instituciones públicas prioricen la optimización de la gestión del talento humano como una táctica para elevar la excelencia del servicio proporcionado. En este sentido Basurto y Yoza (2022) aporta al señalar que cuando existen deficiencias en dicha gestión se produce deficiencias en el reclutamiento y selección del personal, por tanto,

las fallas originadas en la gestión del talento humano, tienen repercusiones negativas posteriormente, por lo cual incide en poner un mayor esfuerzo en la selección del personal idóneo.

Así también abril y Mullo (2021) estos resultados resaltan la relevancia de una eficiente administración del talento para alcanzar niveles superiores de excelencia en la prestación de servicios. Al prestar atención a las dimensiones de gestión del rendimiento, compensación y recompensa, las organizaciones pueden mejorar su capacidad para atraer, retener y desarrollar talento, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad de servicio ofrecida.

En esta misma línea Daza et al. (2019), se puede observar que los aspectos de los valores promedio de la calidad del servicio fueron bajos. En consecuencia, se puede concluir que un adecuado crecimiento en la gestión del talento humano tendrá un impacto significativo en la calidad de servicio prestado. Esta afirmación está respaldada por los resultados del estudio, ya que cuando el desempeño de un servidor público es adecuado y pertinente, los usuarios perciben dicha calidad de servicio. Específicamente, se valora especialmente cuando se logra una respuesta rápida por parte del servicio; esta aseveración es compartida también por Galeano (2019), quien en su estudio reporta que hay un impacto positivo entre las variables, llegó a la siguiente conclusión: que existe una alta significancia entre las variables, por lo tanto, se reafirma la importancia de la relación y la influencia entre las dos variables que están siendo investigadas.

Por otro lado, Mejia (2022), los hallazgos de esta investigación señalan la existencia existe una correlación moderada y positiva entre las dos variables que han sido analizadas, respaldada por una significancia estadística y un coeficiente de correlación con signo positivo. Estos resultados respaldan la idea de que existe una conexión directa o positiva entre las variables en cuestión de manera que se concuerda con lo señalado por este autor.

Así mismo esta aseveración es respaldada por Espinoza (2021) al concluir que existe una asociación significativa (correlacional directa de nivel moderado administración de recursos humanos y excelencia en el servicio,

adicionalmente indica que aún existen deficiencias al momento de gestionar dicho talento, puesto que en muchos casos la contratación del personal no se ejecuta mediante una evaluación objetiva, sino muchas veces por aspectos subjetivos y de otra índole.

Mientras que Boluarte (2021), aporta con un estudio en una entidad privada, señalando que existe una conexión significativa entre la administración del recurso humano y el nivel de calidad del servicio proporcionado, por tanto, las variables de estudio presentan una relación de forma independiente del tipo de organización en donde sean medidas, considerando que, tanto en instituciones públicas como privadas, se espera lograr un adecuado manejo del recurso humano sea fundamental un efecto concomitante en la calidad del servicio.

Así también Medina (2021), manifiesta similares resultados en su estudio, cuyo resultado fue existió relación significativa después de analizar las diferentes variables, se llega a la conclusión de que si se implementa una gestión efectiva del capital humano se manifestará una buena calidad de servicios a los usuarios, en ambas investigaciones se confirman los hallazgos de la presente investigación.

En otro estudio a nivel nacional, Salazar (2020) concluye que se establece una correlación positiva entre ambas variables, además la administración efectiva del talento puede elevar la calidad del servicio proporcionado a los usuarios, de manera coincidente a lo hallado en esta investigación, lo cual confirma que las teorías respecto a ambas variables se cumplen, de manera independiente de la población de estudio, por lo que se puede generalizar los resultados en términos de la existencia de dicha relación como en el sentido positivo de la misma.

Saldaña (2020) también aporta a lo señalado, en sus resultados reporta niveles bajos de gestión de talento humano, así como en la calidad de servicio, concluyendo que existe asociación estadística entre las variables, con lo cual se respalda los resultados hallados, además que se percibe que el problema de una deficiente gestión del talento humano, es un común denominador de

las instituciones públicas, atribuible a una perturbación en la pertinencia de los procesos de selección del personal, como se ha indicado muchas veces este proceso está influenciado por otros intereses externos y no concordantes con una eficiente selección.

Tanto el antecedente de Sánchez (2019) como los resultados de la presente investigación están enfocados en la calidad del servicio público y la gestión del capital humano en una municipalidad provincial, respaldan la importancia de una administración efectiva del recurso humano para lograr una prestación de servicios excelentes. Ambos estudios resaltan la influencia positiva que tiene una gestión adecuada del personal en la excelencia del servicio ofrecido a los clientes o ciudadanos. Al mejorar la gestión del capital humano, se espera elevar el nivel de atención y prestación de servicios públicos, beneficiando así tanto a los usuarios como a la organización gubernamental. En resumen, ambos estudios destacan la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, lo que subraya la necesidad de enfocar recursos y esfuerzos en mejorar la administración del personal para lograr una prestación de servicios más eficiente y satisfactoria.

Tanto el antecedente de Guere (2019) como los resultados de la presente investigación se encuentran enfocados en la calidad del servicio público y la gestión del capital humano en una municipalidad provincial, resaltan la correlación positiva entre una administración efectiva del recurso humano y la excelencia en la prestación de servicios. Ambos estudios coinciden en la importancia de mejorar la gestión del personal para elevar el nivel de atención y eficiencia en los servicios ofrecidos, beneficiando a la comunidad en general. Estos hallazgos respaldan la necesidad de invertir en estrategias de recursos humanos para asegurar una prestación de servicios de alta calidad.

Así también en una municipalidad de Perú, Tanto el antecedente de Melendez (2023) como los resultados de la presente investigación ambos enfocados en la calidad del servicio público y la gestión del capital humano en una municipalidad provincial, coinciden en demostrar la relación existente entre

ambas variables. Ambos estudios revelan que mejorar la administración del recurso humano tiene un impacto significativo en la excelencia de la prestación de servicios. Estos hallazgos respaldan la necesidad de implementar estrategias efectivas de recursos humanos para elevar el nivel de atención y eficiencia en los servicios públicos ofrecidos, beneficiando así a la comunidad en general. La discusión destaca la importancia de estas conclusiones para la toma de decisiones en el ámbito gubernamental y resalta la relevancia de invertir en el desarrollo y capacitación del personal para garantizar servicios públicos de alta calidad, lo cual confirma los resultados encontrados en el presente estudio.

Finalmente, a nivel local, el estudio de Ponce (2018), aporta con resultados similares a los indicados, puesto que la relación entre las dos variables de estudio se repite de manera coherente, tanto en su significancia estadística como en el sentido y la fuerza de la misma, que como se señaló para el presente estudio es de sentido positivo, esta aseveración es por tanto general tanto por antecedentes previos como lo indica las teorías sobre las mismas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la administración del recurso humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial ($p=0.000$), el coeficiente de rho de Spearman de 0.783 indica que al mejorar la gestión del capital humano se espera el objetivo es elevar el nivel de atención y prestación de servicios públicos.
2. Se determinó que la elaboración de estrategias para la implementación de políticas en el área de recursos humanos tiene un impacto en la prestación de servicios de alta calidad en el ámbito gubernamental local provincial ($p=0.010$), el coeficiente de rho de Spearman de 0.404 indica que al mejorar la planificación de las políticas de recursos humanos el objetivo es aumentar la excelencia en la prestación del servicio público.
3. Se determinó que la gestión de desarrollo y capacitación del servicio público se ve afectada en una municipalidad provincial ($p=0.000$), el coeficiente de rho de Spearman de 0.594 indica que al mejorar la gestión de desarrollo y capacitación se espera incrementar la excelencia en la prestación de servicios públicos.
4. Se determinó que la gestión del rendimiento incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial ($p=0.004$), se espera que al aumentar la efectividad en la gestión del rendimiento, se produzca una mejora en la calidad del servicio público, lo cual se refleja en un coeficiente de correlación de Spearman de 0.448.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los directivos de las municipalidades deberían proporcionar capacitación a su personal en relación a la calidad del servicio, enfocándose en brindar una atención adecuada a los usuarios, con el objetivo de promover la excelencia en el servicio en general.
2. A los trabajadores de las municipalidades, tener capacidad de empatía para absolver las peticiones de los usuarios en forma oportuna y positiva.
3. Investigar referente a la detección de áreas clave en la atención a los usuarios en una municipalidad, para implementar medidas para su mejora continua.
4. Realizar investigaciones orientadas a la búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios públicos, incidiendo en la percepción de los usuarios de dichos servicios, contrastando lo que esperan obtener y la realidad del servicio recibido.

REFERENCIAS

- Abril y Mullo (2021). "La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativa de la provincia de Chimborazo"<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32114/1/09%20ADE.pdf>
- Allan, B. A., Rolniak, J. R., & Bouchard, L. (2018). Underemployment and Well-Being: Exploring the Dark Side of Meaningful Work. *Journal of Career Development*, 089484531881986. <https://scihub.se/https://doi.org/10.1177/0894845318819861>
- Alvarez, R. (2007). Estadística aplicada a las ciencias de la salud (p. 158). Edit. Do Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479788230.pdf>
- Armstrong, M. B., & Landers, R. N. (2018). Gamification of employee training and development. *International Journal of Training and Development*, 22(2), 162-169. <https://doi.org/10.1111/ijtd.12124>
- Baena, J. (2019). Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias (p. 205). Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Basurto & Yoza (2022) Management of human talent and its influence on the hiring of personnel. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 15(6), 128-141. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590747>
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación (p. 220). Shalom Editores. <http://187.191.86.244/rceis/wpcontent/uploads/2015/07/Metodolog%C3%A9Da-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Birku, R. (2021) Impact of institutions and ICT services in avoiding resource curse: lessons from the successful economies. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e05961>
[https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(21\)00066-9?returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS2405844021000669%3Fshowall%3Dtrue](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(21)00066-9?returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS2405844021000669%3Fshowall%3Dtrue)
- Boluarte, Y. (2021) La gestión del talento humano y la calidad de servicio en un entidad bancaria de Lima. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63948/Boluarte_ZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica (1st ed.). Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., & Morales, R. (2018). Sistemas de gestión de calidad (Primera). Ediciones Grupo Compás.<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.pdf>
- Castillo, R. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 4(2), 898914. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 4(2), 684-704. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107p.684
- Comité Institucional de ética en investigación. (2019). Código de ética para la investigación (ULADECH (ed.); 1st ed.).
- Correa, G. (2019). Propuesta de sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en contrato de servicio de mantenimiento, diagnóstico y mejoras del sistema de control para la empresa Krontec [Universidad técnica Federico Santa María]. <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/46887>
- Daza, A., Vilorio, J. y Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. Revista Espacios, 40(4), 10-21. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- De la Cruz, M. (2020). Diseño de una metodología para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para empresas de servicio caso: grupo Varcus S.A de C.V. [Universidad de Queretaro]. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/467>
- Del Chiappa, G., Pung, J. M., Atzeni, M., & Sini, L. (2021) What prevents consumers that are aware of Airbnb from using the platform. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431920303273?via%3Dihub>
- El Ammar, C. (2021). Talent Management Philosophy in Public Sector:A Key for Managing Conflicts and Contradictions. – Economic Studies (Ikonomicheski Izsledvania),30 (8), pp. 69-92. https://www.iki.bas.bg/Journals/EconomicStudies/2021/2021-8/4_Chabel-Ammar.pdf

- Espinoza, C. (2021) Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la Gerencia Regional de Infraestructura de Ancash https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85608/Espinoza_TCM SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, A. (2014). Sistemas integrados de gestión (SIG). In Industrial Data (Primera). Centro para la Calidad en Asturias. <https://doi.org/10.15381/idata.v2i2.6528>
- Galeano, C. (2019) LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1959/GALEANO%20OCALIO%2c%20Constantino%20Vidal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guere, H. (2019) Gestión del talento humano con relación al control de calidad de servicios de la empresa valuaciones maneras SAC <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8650a24a-cd63-4fe4-b3f9-0561450b8828/content>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (McGRAW-HILL (ed.); Quinta).
- León, P. (2018) "CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR, PARA FORTALECER SU IMAGEN INSTITUCIONAL Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf>
- Luna-Arocas, R., & Lara, F. J. (2020). Talent management, affective organizational commitment and service performance in local government. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(13), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17134827>
- Martinson, B., De Leon, J. (2018) "Testing horizontal and vertical alignment of HR practices designed to achieve strategic organizational goals", Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance, <https://doi.org/10.1108/JOEPP-10-2016-0057>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas, 30(2), 114–125. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

- Medina, R. (2021) Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Aayacucho. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d53bc829-64c7-4a1b-bf5a-040bceee4a80/content>
- Mejía, E. (2022) Gestión del talento humano y calidad del servicio público en las Municipalidades Distritales, Provincia de Huaylas, departamento de Ancash <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113656>
- Meléndez, A. (2023) Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106977>
- Mohd Taib, N., Saludin, M. N., & Wan Hanafi, W. N. (2018). The Effects of Human Resources Management (HRM) Practices on Employee Performance with the Mediating Role of Employee Engagement. *Selangor Business Review*, 3(1), 46-60. Retrieved from <https://sbr.journals.unisel.edu.my/ojs/index.php/sbr/article/view/53>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación* (1st ed.). Oxford University Press.
- Murawski, L. (2020). Gamification in human resource management—Status quo and quo vadis. *German Journal of Human Resource Management: Zeitschrift Für Personalforschung*, 35(3), 337–355. <https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1177/2397002220961796>
- Naccha, J. (2018). La gestión del talento humano y el clima organizacional en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23470>
- Núñez, J. (2006). *Ciencia y ética, entre el por qué y para qué* (1st ed.). ITESO. <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/1506/Ciencia%20y%20etica.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ormeño, J. (2020). Propuesta de diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma. [Pontificia Universidad Católica del Perú]. In Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13131>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Pérez, C. (2009). Técnicas de muestreo estadístico (G. G. EDITORIAL (ed.); 1st ed.). <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/03/3223.-Tecnicas-de-muestreo-estadistico-Perez.pdf>
- Ponce, L. (2018) El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. Universidad Nacional del Altiplano. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/643>
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.04.002>
- Preschern, P. (2011). Hacia un enfoque de gestión por resultados en el sector público La experiencia de Trinidad y Tobago (Primera). Programa de las Naciones Unidas. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/130465-opac>
- Rojas, W. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSJ_3f2f7ac9d94945c680bd4c5c90d7204c
- Salazar, J. (2020) Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar_SJASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldaña, F. (2020) Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo, [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38711/Salda%c3%b1a_FFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Sánchez, M., Rosas, J., & Mendoza, V. (2018). Metodología de la investigación. Un enfoque práctico (1st ed.). Universidad Autónoma de México. http://www.dgire.unam.mx/contenido_wp/bibliotecas/catalogacion.html
- Sánchez, Z. (2019) Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo. Universidad Nacional De Trujillo <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13187/ZARINA%20SANCHEZ%20BARRET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schuler, R.S. and MacMillan, I.C. (1984), "Gaining competitive advantage through human resource management practices", Human Resource Management, Vol. 23 No. 3, pp. 241-255, <https://doi.org/10.1002/hrm.3930230304>
- Suárez del Rey, C. (2010). Sistemas integrados de gestión. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24108w/S12_03.pdf

- Tamayo, S. (2018). Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecte al talento humano del Sector Público (Caso ENAMI EP) [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4460>
- Uria, M. (2022). Diseño de un programa de aprendizaje experiencial enfocado en el desarrollo de competencias para la empresa Tim Consulting en la ciudad de Quito [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8610>
- Walpole, R., Myers, R., Myers, S., & Ye, K. (2012). Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias (9th ed.). Pearson Educación. https://verenciafunez94hotmail.files.wordpress.com/2014/08/8va-probabilidad-y-estadistica-para-ingenier-walpole_8.pdf
- Wongsansukcharoen, J., Thaweepaiboonwong, J. (2023). Effect of innovations in human resource practices, innovation capabilities, and competitive advantage on small and medium enterprises' performance in Thailand. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S244488342200016X?via%3Dihub>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Problema	Objetivos	Variable	Categoría	Subcategoría	Códigos	items
<p>Problema general: ¿De qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera la planificación de las políticas de recursos humanos incide en la</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial 2023</p> <p>Objetivos específicos: Determinar de qué manera la planificación de las políticas de recursos humanos</p>	C1: gestión del talento humano	planificación de las políticas de recursos humanos	Diseño de Puestos	C1.1	01
				Administración de Puestos	C1.2	02
			gestión de desarrollo y capacitación	mejora del desempeño	C1.3	03
				perfil del puesto	C1.4	04
				logros de objetivos estratégicos de la entidad	C1.5	05
				ciudadanía mejor atendida	C1.6	06
				Capacitación	C1.7	07
			gestión del rendimiento	desempeño individual,	C1.8	08

<p>calidad del servicio público en una municipalidad,2023?,</p> <p>¿De qué manera la gestión de desarrollo de capacitación incide en la calidad del servicio público en una municipalidad, 2023?,</p> <p>¿De qué manera la gestión del rendimiento incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023?,</p>	<p>incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023,</p> <p>Determinar de qué manera la gestión de desarrollo y capacitación incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023.</p>			desempeño institucional	C1.9	09
	<p>Determinar de qué manera la gestión del rendimiento incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023.</p>	<p>C2: calidad del servicio público</p>	<p>necesidades y expectativas de las personas</p>	Libro de Reclamaciones	C2.1	01
				Confianza	C2.2	02
				Orientación,	C2.3	03
				tiempo de espera	C2.4	04
	<p>Determinar de qué manera la gestión del rendimiento incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023.</p>	<p>C2: calidad del servicio público</p>	<p>Medición y análisis de la calidad del servicio</p>	satisfacción de las personas	C2.5	05
				oportunidades de mejora	C2.6	06
				logro de la calidad	C2.7	07
	<p>Determinar de qué manera la gestión del rendimiento incide en la calidad del servicio público en una municipalidad 2023.</p>	<p>C2: calidad del servicio público</p>	<p>Cultura de calidad</p>	Integración de calidad.	C2.8	08
				trabajo en equipo	C2.9	09

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO N°01 SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La presente encuesta es anónima y forma parte de un proyecto de investigación, el cual tiene por finalidad, la obtención de información acerca de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una municipalidad provincial.

OBJETIVO:

El objetivo de esta investigación científica es la siguiente: Determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial 2023; dicha encuesta será ejecutada de forma anónima y/oconfidencial; asimismo las respuestas que se obtengan de este producto académico, seránmeramente con fines académicos.

INSTRUCCIONES:

Para el desarrollo del presente cuestionario, seleccione la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

N°	PLANIFICACION DE LAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS	RESPUESTA		
		Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1	¿El diseño de puestos contribuye a lograr los objetivos en la planificación de las políticas de recursos humanos en una municipalidad provincial?			
2	¿La administración de puestos contribuye a lograr los objetivos en la planificación de las políticas de recursos humanos en una municipalidad provincial?			
GESTIÓN DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN				
3	¿La gestión de desarrollo y capacitación permite mejorar el desempeño de los trabajadores en una municipalidad provincial?			

4	¿Contar con el perfil de puesto idóneo permite mejorar la gestión de desarrollo y capacitación en una municipalidad provincial?			
5	¿Los logros de objetivos estratégicos de la entidad permite mejorar la gestión de desarrollo y capacitación de en los trabajadores en una municipalidad provincial?			
6	¿Contar con una ciudadanía mejor atendida es resultado de una gestión de desarrollo y capacitación idónea ?			
7	¿La capacitación del trabajador tiende a mejorar la gestión de desarrollo y capacitación?			
GESTIÓN DEL RENDIMIENTO				
8	¿El desempeño individual contribuyen en la gestión del rendimiento en una municipalidad provincial?			
9	¿El desempeño institucional refleja una gestión del rendimiento adecuada en una municipalidad provincial?			

**CUESTIONARIO N°02 SOBRE LA CALIDAD
DEL SERVICIO PÚBLICO**

La presente encuesta es anónima y forma parte de un proyecto de investigación, el cual tiene por finalidad, la obtención de información acerca de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una municipalidad provincial.

OBJETIVO:

El objetivo de esta investigación científica es la siguiente: Determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial 2023; dicha encuesta será ejecutada de forma anónima y/oconfidencial; asimismo las respuestas que se obtengan de este producto académico, seránmeramente con fines académicos.

INSTRUCCIONES:

Para el desarrollo del presente cuestionario, seleccione la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

N°	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS	RESPUESTA		
		Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1	¿El Libro de reclamaciones es un factor clave en las necesidades y expectativas de las personas usuarias en una municipalidad provincial?			
2	¿La confianza es un factor clave en las necesidades y expectativas de las personas usuarias en una municipalidad provincial?			
3	¿La orientación influye positivamente en satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias en una municipalidad provincial?			
4	¿El tiempo de espera de los usuarios en ser atendidos influye positivamente en satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias en una municipalidad provincial?			
MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO				

5	¿la medición y análisis de la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción de las personas usuarias en una municipalidad provincial?			
6	¿Las oportunidades de mejora en la calidad del servicio es un factor clave para una adecuada Medición y análisis de la calidad del servicio en una municipalidad provincial?			
CULTURA DE CALIDAD				
7	¿Contar con una cultura de calidad favorece en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial?			
8	¿Contar con una cultura de calidad en una municipalidad provincial influye positivamente en la integración de la calidad a nivel institucional?			
9	¿Contar con una cultura de calidad en una municipalidad provincial influye positivamente en el trabajo en equipo?			

Anexo 3: Asentimiento informado

Asentimiento Informado

Título de la investigación: La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial, 2023.

Investigador: Manzanares Flores, Rubén Harold.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial, 2023”, cuyo objetivo es: Determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial 2023.

Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, del programa académico de maestría en gestión pública, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la señora Lic. Nancy Rossel Angles gerente de la municipalidad provincial de Puno.

Describir el impacto del problema de la investigación: Determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial 2023

Procedimiento: Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio público en una municipalidad provincial, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 9 minutos y se realizará en el ambiente de municipalidad provincial de Puno, Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Nancy Rossel
01215490



Anexo 4. Matriz evaluación por Juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La gestión del talento humano y su medición en la calidad del ser". 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:	José Luis Cuadros Navarrete		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



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:	Gestión del talento humano Calidad
Autora:	Rubén Harold Manguera Flores
Procedencia:	Arrepiá
Administración:	Arrepiá
Tiempo de aplicación:	(9 min)
Ámbito de aplicación:	UNA-PUNO
Significación:	Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario *talento humano - calidad* elaborado por *Andrés H. Navarrete, Ph.D.* 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, es 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, es 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

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

Dimensiones del instrumento: Costos del talento humano


- Primera dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1-2	4	4	4	-
Capacitación	3-7	4	4	4	-
Pendimiento	8-9	4	4	4	-

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión) Calidad del Servicio
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Producto

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	1-4	4	4	4	-
Calidad del Servicio	5-6	4	4	4	-
Cultura de Calidad	7-9	4	4	4	-



[Firma manuscrita]
 Firma del evaluador
 DNI
 2922819 

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 "La Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio en una municipalidad". 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:	<i>Juan Isidoro Gómez Palomino</i>	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	<i>Psicología Educativa.</i>	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

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:	<i>Gestión del talento humano - Calidad</i>
Autora:	<i>Ribeñ Hazel Mangano Flores</i>
Procedencia:	<i>Propia</i>
Administración:	<i>Propia</i>
Tiempo de aplicación:	<i>9 min.</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Gestión educativa - U.N.A.P.U.N.O</i>
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función el modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario talento humano - calidad elaborado por Ruben H. Manzanares Flores 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, es 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, es 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

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

Dimensiones del instrumento: Gestión del talento humano

- Primera dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1-2	4	4	4	-
Capacitación	3-7	4	4	4	-
Rendimiento	8-9	4	4	4	-

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión) Calidad del Servicio
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Público

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	1-4	4	4	4	-
Calidad del Servicio	5-6	4	4	4	-
Cultura de calidad	7-9	4	4	4	-

Firma del evaluador
DNI



DNI = 01289005



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 "La gestión del talento humano y su medición en la calidad del servicio en una M.U.N.I.". 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:	Lucio Vizcarra Estela	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria	
Institución donde labora:	UNSA Puno	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



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:	Gestión del talento humano - Calidad
Autora:	Rubén Harold Manzanera Flores.
Procedencia:	Propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	Nueve minutos (9 min)
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Puno
Significación:	Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Talento humano - Calidad elaborado por Abelardo Manzanera Flores 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, es 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, es 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

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



Dimensiones del instrumento: Gestión del talento humano

- Primera dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1-2	4	4	4	-
Capacitación	3-7	4	4	4	-
Rendimiento	8-9	4	4	4	-

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión) Calidad del Servicio
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Rúbricas

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
expectativas	1-4	4	4	4	-
Calidad del Servicio	5-6	4	4	4	-
Cultura de Calidad	7-9	4	4	4	-



Firma del evaluador

DNI

[Handwritten signature]
DNI 01340011

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 "*La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio en una Muni.*". 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:	Edilberto Apaza Mamani		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria		
Institución donde labora:	UNA - PUNO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



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:	Gestión del talento humano - Calidad
Autora:	Ruben Harold Manzonares Flores
Procedencia:	Propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	Siete Minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión educativo UNA - PUNO
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. **Presentación de Instrucciones para el juez:** *Talento Humano - Calidad* elaborado por *Ruben Harold Manzanates Flores* 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, es 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, es 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

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



Dimensiones del instrumento: GESTION DEL TALENTO HUMANO.....

- Primera dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PLANIFICACION	1-2	4	4	4	-
CAPACITACION	3-7	4	4	4	-
RENDIMIENTO	8-9	4	4	4	-

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión) CALIDAD DEL SERVICIO
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). PUBLICO

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EXPLICITOS	1-4	4	4	4	-
CALIDAD DEL SERVICIO	5-6	4	4	4	-
CULTURA DE CALIDAD	7-9	4	4	4	-



Firma del evaluador
DNI

Paul
01217228



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 "Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio en una empresa". 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:	José Miguel Castilla Prado		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica	()	Social ()
	Educativa	(X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Universitaria		
Institución donde labora:	LINA - Puno		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



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:	Gestión del talento humano - Calidad
Autora:	Rubén Harold Manzaneros Flores
Procedencia:	Propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	Nueve minutos (9.min)
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial Puno
Significación:	Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario talento humano Calidad elaborado por Ruben Harold Mangamares Flores 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, es 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, es 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

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

Dimensiones del instrumento: Gestión del talento humano.....

- Primera dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

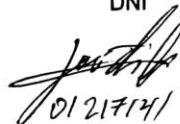

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1-2	4	4	4	-
Capacitación	3-7	4	4	4	-
Rendimiento	8-9	4	4	4	-

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión) Calidad del Servicio Público
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
expectativas	1-4	4	4	4	-
Calidad del Servicio	5-6	4	4	4	-
Cultura de Calidad	7-9	4	4	4	-



Firma del evaluador
DNI


01217141 

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 "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA EMPRESA". 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:	JUAN CLEMENTE VELARDE SALGUERO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA	
Institución donde labora:	CREC 10	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



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:	GESTION DEL TALENTO HUMANO - CALIDAD
Autora:	RUBEN HAROLD MANZANARES FLORES
Procedencia:	PROPIA
Administración:	PROPIA
Tiempo de aplicación:	NUEVE MINUTOS
Ámbito de aplicación:	CREC-10 - GESTIÓN DE PROYECTOS (PUNO)
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario **TALENTO HUMANO - CALIDAD** elaborado por **RUBEN HAROLD MANZANARES FLORES** 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, es 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, es 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

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

Dimensiones del instrumento: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....

- Primera dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PLANIFICACIÓN	1-2	4	4	4	-
CAPACITACIÓN	3-7	4	4	4	-
DESEMPEÑO	8-9	4	4	4	-

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión) CALIDAD DEL SERVICIO
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). PÚBLICO.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EXPECTATIVAS	1-4	4	4	4	-
CALIDAD DEL SERVICIO	5-6	4	4	4	-
CULTURA DE CALIDAD	7-9	4	4	4	-



Firma del evaluador
DNI


DNI- 06691853

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 " *La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio* ". 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:	Nancy Rosal Angles	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Municipalidad Puno	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

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:	Gestión del talento humano - Calidad
Autora:	Rubén Harold Manganores Flores
Procedencia:	Propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	Nueve minutos (9.m.)
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial Puno
Significación:	Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición

5. **Presentación de instrucciones para el juez:** *talento humano - calidad* elaborado por *Aylen Harold Manzanus Flores* 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, es 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, es 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

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



Dimensiones del instrumento: Portión del talento humano

- Primera dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1-2	4	4	4	-
Capacitación	3-7	4	4	4	-
Rendimiento	8-9	4	4	4	-

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	1-4	4	4	4	-
Calidad del Servicio	5-6	4	4	4	-
Cultura de Calidad	7-9	4	4	4	-



Firma del evaluador
DNI

Nancy Rossetti
01215490



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.

Anexo 5. Datos

V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	VI	VD
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	26
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	26	25
3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	22	26
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	24	22
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	26
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	24	24
3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	24	23
2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	20	24
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	20	23
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	21	22
3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	22	26
3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	20	18
3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	21	26
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	24	25
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	20	25
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	23	24
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	25	23
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	26	24
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	26	25
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	26	21
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	27	24
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23	23
3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	23	21
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	25	22
2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	21	26
3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	24	25
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	24	25
3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	21	23
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	19	22
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	25
2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	22	23
3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	24	23
3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	24	22
2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22	22
3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	22	24
3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	21	23
2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	19	24
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	25	24
2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	22	25