



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión del talento humano y calidad del servicio público por  
los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Chilcón Mendoza, July Judith (orcid.org/0000-0002-6449-5191)

**ASESORAS:**

Dra. Amaya Cueva de Jurado, Mónica del Rosario (orcid.org/0000-0002-7576-5097)

Dra. Albán Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión De Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA — PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

Llena de regocijo, amor y esperanza, dedico la concepción de este trabajo de investigación,

A mis padres, Marilú Mendoza y Pablo Chilcón quienes han sido pilares fundamentales para seguir en esta lucha constante, porque ellos siempre me motivan a lograr mis metas destacando mi mejor versión.

A mis hermanas, Lili, Danny y Sandra por incentivar me a que no desista a pesar de los obstáculos que se presenten, porque de ellos se aprenden para ser mejor calidad de persona.

Es para mí una gran satisfacción dedicarles a ellos lo que con tanto esmero he alcanzado.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Mónica Del Rosario Amaya Cueva por el compromiso, tiempo y asesoramiento que dedicó en cada etapa de este trabajo de investigación.

A las autoridades de la Universidad César Vallejo; así como responsables de la Maestrías en Gestión Pública que facilitan los recursos, herramientas y espacios que fueron base para llevar a cabo este proceso de investigación, porque sin su apoyo y compromiso no se hubiese obtenido tal resultado que promueve el desarrollo profesional.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO POR LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD LOCAL DE AMAZONAS, 2023", cuyo autor es CHILCÓN MENDOZA JULY JUDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 30 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO <b>DNI:</b> 17610952 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7576-5097	Firmado electrónicamente por: ACUEVAMR el 31- 12-2023 18:09:36

Código documento Trilce: TRI - 0713581



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHILCÓN MENDOZA JULY JUDITH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO POR LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD LOCAL DE AMAZONAS, 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JULY JUDITH CHILCÓN MENDOZA <b>DNI:</b> 75184531 <b>ORCID:</b> 000-0002-6449-5191	Firmado electrónicamente por: JCHILCONM el 30-12- 2023 16:36:32

Código documento Trilce: TRI - 0713583

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.	16
3.1.1. Tipo de investigación.	16
3.1.2. Diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Expertos a cargo de la validación de la investigación.</i> .....	19
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la gestión del talento humano .....	21
<b>Tabla 3.</b> Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio público .....	22
<b>Tabla 4.</b> Nivel de resultado de las dimensiones de las variables trabajadas .....	23
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad de la variable gestión del talento humano.....	24
<b>Tabla 6.</b> Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio pública .....	25
<b>Tabla 7.</b> Correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad del servicio al público. ....	26
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre la gestión del talento humano y la confiabilidad de la calidad del servicio al público .....	27
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre gestión del talento humano y empatía de la calidad del servicio público.....	28
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre gestión del talento humano y seguridad de la calidad del servicio público .....	29
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta de la calidad del servicio público .....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de diseño correlacional.....	16
---	----

## RESUMEN

La investigación titulada. Gestión del talento humano y calidad del servicio público por los trabajadores de una Municipalidad local de Amazonas, 2023. Tiene como objetivo, Determinar la relación que existe entre Gestión del talento humano y calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad de Amazonas, 2023. Investigación de enfoque cuantitativa, tipo no experimental de diseño descriptivo. La muestra consta de 130 trabajadores, a quienes se les aplicó dos encuestas, una por variable.

Los resultados determinan el nivel de gestión del talento humano en la municipalidad de Amazonas es regular el 12.3% nivel interno y el 19.2% talento humano nivel externo; el 87.7% es bueno el talento humano interno y el 80.8% es bueno nivel externo y, la calidad del servicio público por los trabajadores es regular el 21.5% en la dimensión capacidad de respuesta, seguridad el 49.2% y 33.8% en confiabilidad, debiendo priorizar acciones de mejora de calidad de servicio público de la municipalidad. Encontrándose una correlación positiva baja entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público, nivel de significancia menor a 0.5 puntos. Concluyendo que las autoridades municipales deben priorizar los procesos en gestión del talento humano y calidad del servicio público.

**Palabras clave:** Gestión, talento humano, calidad de servicio, eficiente, público.

## **ABSTRACT**

The research titled. Management of human talent and quality of public service by the workers of a local municipality of Amazonas, 2023. Its objective is to determine the relationship that exists between Management of human talent and quality of public service by the workers of a municipality of Amazonas, 2023. Research with a quantitative approach, non-experimental type of descriptive design. The sample consists of 130 workers, to whom two surveys were applied, one per variable.

The results determine the level of human talent management in the municipality of Amazonas is regular 12.3% internal level and 19.2% external level human talent; 87.7% is good internal human talent and 80.8% is good external level and, the quality of public service by workers is regular 21.5% in the dimension responsiveness, security 49.2% and 33.8% in reliability, due prioritize actions to improve the quality of the municipality's public service. Finding a low positive correlation between human talent management and the quality of public service, significance level less than 0.5 points. Concluding that municipal authorities must prioritize processes in human talent management and quality of public service.

**Keywords:** Management, human talent, quality of service, efficient, public.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, nos encontramos viviendo un escenario muy cambiante y competitivo, por ende se requiere que las entidades públicas, dentro de la gestión pública administrativa incorporen e inviertan en la gestión del talento público como parte de la modernización de los gobiernos y se conviertan en fuente de cambio y adaptación a las nuevas tendencias, con el objetivo de potenciar capacidades y habilidades blandas orientadas hacia un trabajo armónico para brindar servicio de calidad y generar valor público.

Gestión del talento humano (GTH), conocido también como dirección del talento humano es el pilar con mayor importancia que posee una empresa, ello garantiza el éxito de la entidad; consiste en el conjunto de procesos sistematizados y continuos para proporcionar habilidades y generar competitividad en la organización; y mediante ello se brinde una atención de calidad, traducida en: satisfacción uniforme y continua de carácter colectivo (Poveda, 2018).

Según el artículo científico de Gerencia del talento humano en las entidades del sector estatal, cuando hacemos énfasis en la dirección del capital humano en los organismos públicos, se centra netamente en la administración del personal. En el contexto real desde una perspectiva mundial, ha tenido poco avance en cuanto a una gestión estratégica propia del área y poder contribuir con el logro de los objetivos organizacionales encaminado hacia la misión del estado. Según los diferentes estudios realizados se ha podido corroborar que existen grandes barreras en la gestión humana vivenciadas en las organizaciones públicas producto de la administración tradicional del personal, obstaculizando el desarrollo institucional y de los directivos (Calderón, 2019).

La nueva visión de la gerencia del talento en los entes públicos, trasciendo desde lo más básico de *aplicar la ley* por la responsabilidad del *logro de resultados*, incrementando la flexibilidad, desarrollar competencias, compromiso con los ciudadanos, hacer uso de la TIC y fortalecer la gerencia de RR.HH. y sus funciones (Vargas, 1998: s. p. citado por Calderón, 2019).

Desde la perspectiva de diferentes estudiosos de la eficacia y competitividad: Conner y Ulrich (1996) demostraron que no es suficiente con implementar

tecnología de punta para las estructuras y procesos organizacionales si es que no se invierte en el pilar de ello: la cultura y las personas. La importancia radica en contar con un árbol de personal altamente organizado y capacitado de manera que asegure niveles eficaces y eficientes de rendimiento mas no leyes, procedimientos, estructuras y tramites obsoletos (Calderón, 2019).

A través del libro que lleva por título Gestión del personal en las entidades pertenecientes al estado: situación del arte, análisis; así como sugerencias de la realidad de los municipios en Colombia, se menciona que cada integrante de la entidad viene a ser el producto de procesos continuos y sincronizados que involucran a los colaboradores y a la organización (Sanabria, 2018).

Para castillo, et al. (2020) Las entidades efectivas generalmente invierten en el capital humano para cosechar productividad, de tal forma se tienen que implementar diversos factores que permitan estimular y alentar a los colaboradores con la finalidad de contribuir con el alcance y éxito de los objetivos profesionales de cada colaborador y estos generen ventajas para la organización. Un colaborador altamente motivado y capacitado demostrara un buen desempeño y este se verá reflejado en el servicio que brinde al cliente interno y externo.

En la revista Gestionar teniendo como objeto de estudio la municipalidad de Usicayos, resaltan que una entidad pública está orientada a servir a la población; por lo tanto, es indispensable que se cuente con talentos que destaquen, ya que a través de ello se determina el grado de éxito para la entidad (Medina, 2018).

Cabe mencionar que dar prioridad al recurso humano en la organización, es importante porque permite lograr mejoras en la productividad mediante un enfoque ético, social y estratégico; de tal forma, la empresa estatal proporcione calidad en sus servicios y atienda oportunamente los requerimientos de la sociedad (Canza, et al., 2021)

Uno de los más frecuentes problemas en los municipios locales es la deficiente calidad de servicio, debido a la existencia de la burocracia que conlleva a procesos lentos y engorrosos dentro de la entidad. Por otra parte, las deficiencias en la calidad de servicio también radican por la ineficiencia de sus funcionarios, el inadecuado clima institucional y la carencia de factores motivacionales. La gestión

del trabajador público, consiste en contribuir con la modernización de los conocimientos, adecuarse a las nuevas tendencias políticas y tecnológicas, así como fortalecer las habilidades blandas de los colaboradores. Por su lado, Varela (2015), resalta que la importancia de que se invierta en capacitaciones o talleres para potenciar las habilidades cognitivas y mejorar las actitudes de los colaboradores, se encamina hacia el objetivo de que exista sinergia en todas las áreas de la entidad y se oriente el accionar político en servir al pueblo.

En función a la problemática, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y la calidad público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023?

De problema formulado sale a flote los siguientes problemas específicos para mayor información: PE1. ¿Cómo diagnosticar el nivel de gestión del talento humano de los trabajadores de una municipalidad local de amazonas, 2023?, PE2. ¿Cómo analizar la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de amazonas, 2023?, PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023?, PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la confiabilidad en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023?, PE5 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la empatía en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023? PE6 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la seguridad en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023?, PE7 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023?

Esta investigación científica tiene fundamento con una justificación teórica por motivo a que se consideraron diferentes fuentes de información con base epistemológicas y bases teóricas que permiten respaldo de las variables, tanto dependientes e independientes. Por otra parte, se justifica de manera metodológica este estudio porque se emplearon instrumentos previamente validados por

expertos cumpliendo con el perfil requerido, con el fin de que la evaluación de la muestra poblacional sea la idónea para alcanzar los resultados objetivamente. Base de datos que servirá como referencia para nuevas indagaciones. Se justifica a nivel social porque las conclusiones y resultados obtenidos en esta investigación son de gran ayuda para la entidad objeto de estudio, porque podrá considerar dicha información como apoyo para tomar decisiones o acciones de mejora, del mismo modo lo es para otras instituciones. Lograr una gestión pública eficiente también depende de la gestión de las responsabilidades y condiciones laborales, porque un buen desempeño, responsabilidad, motivación y profesionalismo de los servidores públicos se verá reflejado en el servicio que prestan.

Por consiguiente, el estudio científico se rige bajo el objetivo principal o general que es: Determinar la relación que existe entre Gestión del talento humano y calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. Se plantea los siguientes objetivos secundarios o específicos: (1) Diagnosticar el nivel de gestión del talento humano de los trabajadores de una municipalidad local de amazonas, 2023, (2) Analizar la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de amazonas, 2023, (3) Definir la relación que existe entra la gestión del talento humano y los elementos tangibles en la calidad del servicio público de los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. (4) Analizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la confiabilidad en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. (5) Diagnosticar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la empatía en la calidad del servicio público de los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. (6) Diagnosticar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la seguridad en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. (7) Diagnosticar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

Para este proyecto científico surgen las siguientes hipótesis raíz del planteamiento del problema, Hipótesis principal: La gestión del talento humano está relacionada

significativamente con calidad del servicio al público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y calidad del servicio público de los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

A continuación, las hipótesis específicas: HE1: Al diagnosticar el nivel de gestión del talento humano de los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023, es deficiente. HE2: Al analizar la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023; es deficiente. HE3: Existe relación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. HE4: Existe relación entre la gestión del talento humano y la confiabilidad en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. HE5: Existe relación entre la gestión del talento humano y la confiabilidad en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. HE6: Existe relación entre la gestión del talento humano y la seguridad en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. HE7: Existe relación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

La importancia de la presente investigación científica para la gestión de políticas públicas permite valorar al talento humano a través de diferentes dinámicas que le permitan estar motivado y de esta manera sentirse identificado con la institución brindando un servicio de mejor calidad a los usuarios.

## II. MARCO TEÓRICO

Para conocer sobre la realidad problemática y fundamentar esta investigación, se consideraron como fuentes internacionales, a Saavedra y Sarmiento (2021) realizaron una investigación en el Departamento del Atlántico-Colombia tuvieron como objetivo implementar un sistema de GTH en función a las exigencias identificadas por parte de las municipalidades locales del departamento antes mencionado. Su investigación tuvo como muestra a 29 funcionarios, de la Alcaldía del municipio de Tubará, Piojo, Juan Acosta, se aplicó enfoque Cuantitativo, Descriptivo-no experimental. Como resultados adquiridos evidenció que la evolución del potencial humano, debe estar enmarcado en brindar un modelo que pueda gestionar adecuadamente los derechos básicos y acuerdos de los servidores públicos. Se concluyó que la adecuada implementación del modelo de GTH puede generar una ventaja competitiva muy significativa a los entes territoriales, principalmente tomando en consideración el escenario dinámico actual en el que se requiere lograr la excelencia.

Citando a Ramos (2021). Su estudio se centró en el propósito de identificar la real situación del desarrollo de la gestión estratégica del talento dentro de un municipio local de Nechí. Aplicó estudio cualitativo de corte transversal, enfocado en entrevistas a los actuales colaboradores del nivel administrativo con incidencia directa en la gestión estratégica. Se detectó que los trabajadores consideran como virtudes al salario, las prestaciones correspondientes por ley, el MOF y la estrategia institucional. Referente a las deficiencias, la mayoría manifestó que son: las gestiones del talento, la burocracia; así como la carencia de factores motivacionales. Del análisis externo, se diagnosticó que parte de las oportunidades de la municipalidad son: el acceso a nuevas herramientas tecnológicas, nuevos retos y tendencias para las funciones de dicha área, las políticas y reformas. Por último, las amenazas son: los cambios negativos en la economía y política que generan incertidumbre; así como, la politiquería y burocracia.

A medida que ha pasado el tiempo, han ido surgiendo cambios en el entorno, en cuanto a los valores, ámbitos demográficos; así como mayores exigencias y transformaciones en el mercado de trabajo. A pesar de ello, Toyota (2019). Con su investigación nos demuestra que en Brasil se enfrentan barreras que no posibilitan

el aprovechamiento de las oportunidades, enfrascándose en desorganización, desconocimiento de las funciones porque no están preparados académicamente para ocupar ese puesto; por otra parte, la desactualización de herramientas para el proceso de convocatoria, elección y desarrollo del personal.

Para este escenario, la agrupación de la sociedad civil de Brasil, acepto el compromiso de aportar para superar los obstáculos antes mencionados, implementando el Programa Trainee, el cual tiene una metodología por competencias para realizar los procesos de convocatoria, selección y desarrollo de talentos potenciales para laboral en el sector público. El mencionado programa ha tenido un logro de captar a un aproximado de 60 mil candidatos y ubicar a 280 personas en gobiernos locales en Brasil, haciendo así una red profesional capaz, diversificada y comprometida con ejecutar cambios sociales (Toyota, 2019)

Por consiguiente, Pérez y Flores (2022). En su artículo científico tuvieron como propósito realizar un diagnóstico sistemático de diferentes investigaciones sobre la evolución de Gestión del Talento en las entidades del estado de Latinoamérica, por medio de indagaciones en la base de información de Ebsco, ProQuest y Scopus, del 2017 al 2023. De los resultados obtenidos, se pudo denotar que hay dos posturas muy importantes es este campo, la primera basada en el profesionalismo de la gestión pública y las críticas de la intervención estatal; y la segunda, enfocada en el cuestionamiento del enfoque meritocrático considerado como el origen de las desigualdades.

Como afirma García (2019), el colaborador viene a ser el elemento principal en el éxito institucional venezolano, debido a que tiene influencia directa en el monitoreo de las políticas de los diferentes gobiernos y la gestión pública. Es importante aplicar políticas que la gestión del personal sea notable a través de la elaboración e implementación de modelos actualizados y de esa forma disponer de personal capacitado, capaz de trabajar en equipo para contribuir con la satisfacción de necesidades populares y crecimiento económico, cultural, político y social de las comunidades venezolanas. Se vincula con la presente investigación porque hay existencia de los mismos vacíos en la entidad pública por ende se requiere la

eficiente dirección para perfeccionar la calidad de servicio al usuario interno y externo.

Dentro del escenario nacional del territorio peruano, se consideraron los estudios científicos de diferentes autores. Según López (2021). Llevó a cabo su investigación en el departamento de Tingo María rigiéndose en función al objetivo precisar el vínculo entre el servicio de calidad y administración del personal observado dentro de entidades estatales de la ciudad de Leoncio Prado, 2021. Se concretó por medio de enfoque Cuantitativo, con tipo Correlativo. Los resultados demostraron que la capacidad cognitiva de los funcionarios públicos, es importante para brindar un eficiente servicio en el puesto laboral. Finalmente se concluyó que la administración del capital humano tiene repercusión positiva en atención al público. Lo mismo sucedió con las virtudes cognitivas y habilidades blandas que poseen los empleados de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (MPLP), arrojando un valor de 0.900. Con respecto al accionar de los trabajadores de la MPLP, se determinó que posee un valor de 0.792.

Considerando a Osorio (2021). Su investigación científica la realizó en la municipalidad provincial Tambopata, con la finalidad de definir el grado de correlación para la gerencia de los recursos humanos con el rendimiento del trabajador de dicha institución, haciendo uso de una muestra de 150 trabajadores. Esta tesis se efectuó a raíz del enfoque cuantitativo, no experimental. A partir de la data obtenida se fundamentó que si hay un vínculo muy significativo del 95%. Se culminó argumentado que es fundamental impulsar el trabajo en equipo, mediante actividades dinámicos en grupo, de ese modo lograr la integración laboral y mejorar las relaciones interpersonales. La acción de planificar reuniones extracurriculares también ayuda para destacar los intereses del cliente interno.

Desde la investigación de Quispe (2021) que tuvo como objetivo establecer si hay un vínculo directo entre la calidad en el servicio y gestión del talento en la municipalidad provincial de Cutervo. Para ello se aplicó un tipo de investigación descriptiva-cuantitativa no experimental, se consideró una población muestral de 73 personas CAS. Se comprobó que los procedimientos para la administración del talento presenta una relación significativa con la calidad de servicio, por otro lado,

se denotó que la gerencia del talento humano tuvo un calificativo de regular obteniendo un sesenta por ciento y la calidad de servicio con el 77% de regular. Del estudio científico se llegó a concluir que en la MPC hay una deficiente gestión del personal porque más del 50% calificó de regular y trabajar en los indicadores de capacitación y evaluación; por ende, el servicio brindado va de malo a regular.

Tomando en cuenta a Saldaña F. (2019). En la ciudad de Chiclayo orientó su tesis al objeto de definir qué nivel de relación existe en administración del personal humano y calidad de servicio. Para esta investigación de tipo correlacional- no experimental se consideró oportuno una población muestral de 52 funcionarios. De esta investigación se concretó que evidentemente hay un estrecho vínculo entre administración del talento y el excelente servicio que se preste en la municipalidad de Nueva Arica. Mediante este estudio científico, se concluyó que se requiere fortalecer netamente el área de recursos humanos en un 71,15% por indicadores de selección, retención y desarrollo del personal; así como en las condiciones de trabajo brindadas. En cuanto al servicio ofrecido por la entidad pública, también tendría que mejorarse debido a que se tuvo más del 50% de desaprobación en los indicadores de calidad de información, empatía e intangibilidad.

Considerando la investigación realizada por el autor Galeano (2019) con el objeto de demostrar el efecto de la gestión del capital humano en el servicio que brinda el gobierno municipal provincial de Huánuco (MPH). La mencionada tesis se desarrolló como investigación descriptiva-correlacional con corte transversal. Los resultados concretaron que en efecto hay una estrecha conexión entre la gestión del personal y el servicio de calidad, demostrando una repercusión positiva entre ambas variables. Finalmente se culminó determinando que la gestión del talento repercute en la excelencia del servicio prestado de parte de la MPH al ciudadano.

Para la fundamentación teórica de Gestión del talento humano, Prieto (2013). Resalta que esta variable de estudio hace referencia al proceso que primordialmente atrae, integra y desarrolla a nuevos integrantes; así como retener a los que ya forman parte del equipo empresarial. Esta se centra en sacar a relucir aquellos miembros que poseen un alto rendimiento y potencial laboral. También se la conoce como dirección del capital humano. Este enfoque de gestión de los

recursos humanos, pretende que una entidad sea pública o privada no sólo se base en incorporar al personal más calificado y valioso, sino centrarse también en retener de los mismos.

La expresión gestión de talento humano se acuñó en un principio del año 1997 por McKinsey and Company después de desarrollar diversas investigaciones sobre el ámbito del talento humano en una organización. Después de eso, David Watkins de la empresa Softscape extendió este concepto al publicarlo en uno de sus artículos en 1998, lo que resultó en una tremenda repercusión a nivel mundial (Suárez, 2018).

Para Santos (2020). Los colaboradores son la fuerza humana de la entidad que tiene influencia positiva siempre y cuando demuestren un buen rendimiento empresarial y productivo en la empresa. Los gestores del talento humano son responsables de integrar y promover el desarrollo de los colaboradores que demuestran tener mayor potencial esperando tengan un mejor desempeño de sus funciones. Definitivamente, son la imagen o recurso tangible muy valioso para perfeccionar el talento de los trabajadores (Ramírez et, al., 2019).

Ed Michaels, Helen Handfield-Jones y Beth Axelrod, autores famosos por acuñar el término "La guerra por el talento", han lanzado su libro homónimo en el que exploran el origen fundamental de la gestión del talento humano, poniendo de relieve la importancia estratégica crucial que esta gestión tiene para las organizaciones. En épocas de feroz competencia empresarial, la lucha por el talento se intensifica.

La competitividad en el ámbito de la convocatoria y mantener personas idóneas en la entidad, cuyo desempeño se considere productivo, está en aumento (Zambrano, 2019). Martín (2019). Son diversos las bondades para la eficiente gestión del talento humano, dentro de ello esta:

Servidores bien informados. -Como miembros de una entidad, es fundamental que tengamos conocimiento de nuestras condiciones laborales. Por ello, es de gran valor que el área de RR.HH. nos brinde la orientación oportuna para acceder Al

MOF, recibos u otras consultas sobre nuestros deberes y derechos laborales (Carvajal, 2018).

Contar con los mejores talentos. -Una de las tareas de recursos humanos se fundamenta en los procedimientos de reclutación y selección de nuevos miembros para la entidad. Realizar estos procesos de manera eficaz permite contratar al mejor candidato disponible del mercado laboral (Quirós, 2018).

También tenemos que es importante porque la plantilla se perfecciona. - al procurar la contratación de empleados altamente capacitados. Además, se enfoca en la planificación del crecimiento profesional de los colaboradores actuales, brindándoles capacitación continua y preparándolos para poder desarrollar la competencia de adaptación a los cambios de entorno (Martín, 2019). De este modo, se logra mantener a los expertos más talentosos.

Se consigue un mejor ambiente laboral. -Los trabajadores son los talentos de una empresa; es decir, ello significa que estamos tratando con personas que les corresponde sentirse cómodas y familiarizadas para laborar. Por eso, el gestor de RR. HH debería plantear estrategias con el fin de lograr un equipo motivado, comprometido que aporte positivamente a la entidad (Cabrera, 2018).

Permite un mejor orden documental. - Gracias al avance de la digitalización y mayor alcance a las herramientas tecnológicas, la gestión documental se puede realizar y almacenar en la nube. Es fundamental que se trabaje en las habilidades blandas e implementación de nuevas tecnologías, ello otorga una mejor organización y optimización del recurso tiempo (Vallejo, 2020).

Chávez (2019), fundamenta que la gestión del talento humano concede el acceso a un nuevo enfoque denominado como "*teorías modernas*": en el cual las personas ya no son vistos como un recurso organizacional y pasan a tomar el nombre de agentes generadores inteligencia, competitividad, percepciones, conocimientos, aspiraciones, personalidad, etc.

Según Chiavenato (2009). El enfoque de la gestión del talento humano está orientado para 02 caminos, siendo considerado como dimensiones, interna y

externa. La dimensión interna se mide por medio del indicador de los conocimientos, ello consta de los saberes, valores, experiencias e información que generan una estructura mental que está sujeta a incorporar y evaluar nuevos saberes. Como otro indicador son las habilidades, se conoce como la capacidad que se tiene para llevar a cabo diferentes actividades delegadas en el centro de labores, básicamente es la valoración de lo que una persona puede hacer. Como tercer indicador de la dimensión interna están las capacidades, en este aspecto se conecta con las aptitudes que ostenta el colaborador para cumplir con sus responsabilidades. Como cuarto indicador se considera a las motivaciones, que es el combustible que mueve a una persona para alcanzar su objetivo. El último indicador son las actitudes, ello resulta ser el estado mental del trabajador y fundamentalmente se tiene que estar en alerta ya que tiene influencia en el desempeño laboral.

La dimensión externa de la variable gestión del talento humano consta de 5 indicadores: el clima laboral, hace referencia al ambiente interno de la entidad, la convivencia del equipo de trabajo. También está el desarrollo profesional, basado en la preparación de los integrantes de la entidad, perfeccionar sus conocimientos y lograr su empoderamiento (Chiavenato, 2009).

La dimensión externa, incluye las condiciones de trabajo, esto engloba los factores de motivación e higiene en el ámbito laboral, por ende, en la entidad se debe proporcionar los recursos, económicos, tangible e intangibles adecuados para para la ejecución de tareas (Chiavenato, 2009).

El cuarto indicador es la evaluación, que consiste en medir el desenvolvimiento laboral en función a los resultados obtenidos, tomando en consideración los indicadores antes mencionados, a base de este proceso realizar feedback. El reconocimiento, hace referencia a la valoración del esfuerzo del trabajador lo cual genera satisfacción laboral (Chiavenato, 2009).

La teoría del Sistema de Gestión del Talento Humano (SGTH) de McGregor (1957) menciona que es importante porque sirve como brújula para encaminar hacia el éxito de la entidad en armonía con el crecimiento profesional y laboral, localizando las disposiciones oportunas para lograr el empoderamiento laboral. Por el mismo

hecho de hablar de un sistema, existe el punto de inicio, secuencia de pasos y resultados que están delimitados en un clima laboral amigable. Dentro de los componentes que conforman este modelo existen tres subsistemas:

Considerando a Sandoval (2023), el subsistema de inclusión abarca un conjunto de actividades continuas y en sinergia con el propósito de elegir a la persona idónea para la empresa, por ende se tiene que realizar una convocatoria por el medio más adecuado que capte a los candidatos idóneos que su perfil profesional se adecue al perfil del puesto diseñado.

El segundo subsistema es el de vinculación, el mismo que tiene como finalidad lograr la inserción del nuevo integrante a la empresa, para que el proceso de inducción sea placentero se requiere promover la socialización con todos para derribar esas barreras de hielo.

El desarrollo del ser humano, para Saldarriaga (2018), resalta que es el subsistema más importante sin quitar relevancia a los demás, acá se suman esfuerzos para motivar al trabajador mediante capacitaciones, talleres, ascensos, pero también se necesita de una motivación intrínseca en el cual el trabajador este comprometido con la empresa y asuma con responsabilidad los nuevos retos y de esa manera alcanzar los objetivos organizacionales y laborales

Por último, la evaluación de desempeño, enfocado en medir de manera continua y permanente los resultados del colaborador dependiendo del perfil del puesto que ocupa y las funciones que implica, por medio de indicadores se puede controlar y evaluar el trabajo del personal para tomar acciones correctivas o premiar el esfuerzo.

Justificando la teoría de la Calidad del servicio, se toma en cuenta a Izquierdo-Espinoza (2021) sobre la teoría funcional, alude que la calidad del servicio es percibida de diferente manera, según el comportamiento del cliente o por parte de la población debido a que cada cliente tiene diferente percepción y sus necesidades no son las mismas. La calidad en la asistencia prestada, depende de: La proactividad de los colaboradores, la actitud que muestre el personal, habilidades blandas que sean favorable o desfavorable, respecto a la atención del cliente,

fundamentado por las siguientes dimensiones: Orientación de resultados, la capacidad de respuesta de la organización. Calidad de trabajo, la calidad profesional de los trabajadores, habilidades duras como la aplicación de sus conocimientos en su desempeño solvente que ocasione un efecto favorable en el usuario.

Según Gadea (2020). El interés en la calidad de la atención pública es un fenómeno reciente que se debe principalmente a los cambios rápidos y profundos que se están desarrollando en los diferentes gobiernos vinculados a la ciudadanía. Que el propósito de los servicios públicos es maximizar el bienestar de la sociedad en general, lo cual es sujeto a diferentes interpretaciones. Por otro lado, en los servicios privados, el objetivo final a maximizar es la cuenta de resultados.

En la actualidad, los ciudadanos ya no son meros "administrados", de acuerdo con los servicios que reciben de la administración. Ahora son considerados como ciudadanos-clientes, conscientes de que pagan por dichos servicios y, por lo tanto, demandan servicios de calidad que se acoplen a las perspectivas y urgencias. De esta manera, la administración se transforma en una proveedora de servicios que satisface las demandas de calidad de los ciudadanos en un "mercado" (Aróstegui, 2019). En cualquier situación, debemos tener estos aspectos en mente:

Es vital que se garantice la igualdad y equidad en la prestación de servicios. Las empresas usualmente ofrecen productos o servicios bajo un régimen de monopolio u oligopolio. El "mercado" del que disponen está cautivo, careciendo de los típicos mecanismos de competencia, para ello el talento humano tiene que ser parte de la ventaja competitiva empresarial (Lages, 2018).

No siempre los que hacen uso de los servicios son los mismos que los que los pagan. De cualquier manera, los servicios públicos deben ser de calidad para satisfacer tanto a los usuarios como a los clientes. Cuando se busca mejorar la calidad de los servicios en los gobiernos locales, regionales o nacionales, se pueden considerar dos perspectivas: la de la propia administración y la del ciudadano. Es importante tener en cuenta que estas perspectivas pueden ser bastante diferentes (Gutiérrez et, al. 2019).

La efectividad del servicio al público es determinado por la valoración de los usuarios y depende de múltiples factores lo que equivale al prestigio e imagen de la entidad. Cabe mencionar que algunos autores han dimensionado esta variable para poder medirla con mayor accesibilidad adecuado a las diferentes categorías del servicio o producto (características, desempeño, durabilidad, utilidad, percepción de calidad) (Carta & Pau, 2018).

Por otro lado, Duque (2018), cita a Zeithaml y Bitner (1985) Afirma que la calidad del servicio al público se basa en 5 dimensiones fundamentales para los clientes. Estableciendo que las cinco dimensiones son relevantes para los servicios en las entidades públicas, financieras, los seguros, el servicio de hospedaje, entre otros. A continuación se detallan las dimensiones que comprende la calidad del servicio:

Elementos tangibles, es básicamente la parte visible de la entidad, ello incluye el equipo, instalaciones físicas, los colaboradores y aquellos materiales que permiten la comunicación y desarrollo de actividades. Son factores que representan la imagen institucional; sin embargo, cabe resaltar que en muchas instituciones no se otorga el valor que requiere esta dimensión como parte de una estrategia de calidad al servicio.

Confiabilidad, forma parte de las capacidades de los colaboradores para cumplir con sus responsabilidades, siendo formal y preciso, mediante ello se da a notar la capacidad cognitiva del servidor público.

Empatía, es definida con la atención personalizada a cada usuario, tiene que ver con la capacidad comunicativa y comprender los requerimientos de los clientes/usuarios y demostrar compromiso con la población.

Seguridad, en esta ocasión el usuario busca tener la certeza que sus necesidades serán atendidas oportunamente, lo que implica una serie de cualidades por parte de los trabajadores como: credibilidad, integridad y honestidad.

Capacidad de respuesta, es la disponibilidad que ofrece el colaborador al usuario para brindarle una solución a los reclamos, consultas o problemas en el menor tiempo posible.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación es de modelo básica, por motivo de que se ejecutó en un determinado tiempo y sus variables no van a ser manipuladas, solo se describen y comparan, además forma parte de un estudio de enfoque cuantitativo porque sus datos van a ser representados en tablas e interpretados para las ambas variables. Según Gabriel (2018), fundamenta que es una investigación básica porque parte de un marco teórico, con el fin de plantear teorías nuevas o cambiar las ya existentes para sumar conocimientos científicos.

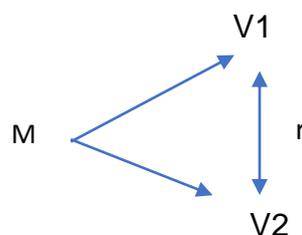
El presente trabajo, tomando como referencia a (Hernández, et al., 2018) tiene un enfoque cuantitativo de corte transversal, el cual se basa en seguir un proceso sistemático y riguroso para denotar la realidad de los datos obtenidos en un periodo de tiempo en función al objeto de estudio previamente establecido.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Para Mejía (2019), el diseño correlacional permite determinar el grado de vínculo que puede haber a partir de dos o más variables, para lo cual es importante que en primera instancia sean medidas las variables. Para esta investigación se utilizó el diseño correlacional - no experimental que pretende diagnosticar teórica y estadísticamente la relación de las variables. A continuación, su representación gráfica del diseño:

Figura 1:

Diagrama de diseño correlacional



Dónde: M:

muestra

r: Relación entre variables

V1: Gestión del talento Humano

V2: calidad del servicio

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión del talento humano:**

**Definición conceptual.-** Chávez (2019). Fundamenta que la gestión del talento humano concede la facilidad a un nuevo enfoque: en el cual las personas ya no son considerados como simples recursos en la organización y pasan a tomar el nombre de agentes generadores inteligencia, competitividad, percepciones, conocimientos, aspiraciones, personalidad, etc.

**Definición operacional.-** Gracias a una eficiente gestión del talento humano se pretende lograr una actualización en las entidades para que puedan implantar prácticas y políticas que encaminen a los talentos para tener éxito en el logro de la visión institucional; en consecuencia, es fundamental que las políticas deben ser implementadas para los colaboradores que tienen bien en claro las expectativas y requerimientos laborales desde el inicio de su contrato para su evaluación.

#### **Variable 2: Calidad del servicio.**

**Definición conceptual.-** para la información basada en la Calidad de servicio, se toma en cuenta a Izquierdo (2021), el cual cita a (Horovitz, 1991). La calidad de servicio es percibida de diferente manera, según el comportamiento del cliente o por parte de la población debido a que cada cliente tiene diferente percepción y sus necesidades no son las mismas.

**Definición operacional.-** Concerniente a esta variable, se resalta que este concepto se va construyendo en la mente y según las expectativas de los usuarios, se fundamenta mediante el reconocimiento de las necesidades, teniendo relación directa con la satisfacción. En el Perú, dentro del marco de las entidades estatales, la satisfacción de la población forma parte de la razón de ser de los organismos; así como contribuir con el desarrollo social.

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

Definiendo el termino población, hace referencia a al grupo de objetos o personas que poseen características comunes o similares a lo especificado para el propósito de la investigación (Arias et al., 2019). Para el presente estudio la población son los 130 empleados públicos.

**Criterios de inclusión:** parte de la población se ha incluido todo los integrantes, varones y mujeres independientemente de la edad que prestan servicios de una municipalidad local de Amazonas.

**Criterios de exclusión:** Toda la población, a excepción de los 130 empleados públicos de una municipalidad de Amazonas.

La muestra de la presente investigación resultó ser la misma población, siendo todos los colaboradores de la entidad.

El tipo de muestreo es el probabilístico, seleccionando a los 130 colaboradores que califiquen la eficiencia de la gestión de RR. HH. y la calidad del servicio que prestan para finalmente medir la relación entre ambas variables (Porrás, 2019).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En la realización de recopilación de datos, haciendo uso de la encuesta como técnica, debido a la versatilidad que nos brinda esta técnica para poder recabar información de manera masiva. Respecto a ello Hernández et al., (2018), menciona que la encuesta permite recopilar datos por medio de preguntas cerradas o abiertas relacionadas a ambas variables de estudio.

El cuestionario es la herramienta que se aplicó para poder obtener información de ambas variables de análisis constando de preguntas cerradas. Santiesteban (2019), el cuestionario se basa en interrogantes con una serie de ítems en función al tema de estudio aplicado a un determinado grupo considerado como muestra o población muestral.

Validación, para la validez del cuestionario se tomó en consideración el aporte de 4 expertos con grado de doctor para la revisión de coherencia y consistencia de las

interrogantes. Al respecto, Valderrama (2019), determina que la validez hace referencia a la evaluación de los instrumentos bajo la opinión de personas expertas para emitir su apreciación, tomando como pilar la consistencia y coherencia.

Tabla 1.

*Expertos a cargo de la validación de la investigación.*

<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Dictamen</b>
Dr. En Administración de la Educación	Mera Alarcón Henry Armando	Aplicable
Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad	Alex Javier Sánchez Pantaleón	Aplicable
Dra. En Ciencias de la Educación	Erlita Llatas Becerra	Aplicable
Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad	Anita Maribel Valladolid Benavidez	Aplicable

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

En cuanto a la confiabilidad, para este indicador se consideró la correcta aplicación de los instrumentos para que la data recopilada, permita el logro de los objetivos previamente formulados para la investigación. Sánchez (2018), precisa que la confiabilidad se basa en la garantía del instrumento que será aplicado a la población muestral, objeto de estudio para ambas variables.

A través del juicio de cuatro expertos, conocedores del tema e investigadores, por medio del estadístico alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad alta de 0.825

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia, considerado las bases teóricas se elaboró los instrumentos tomando como base la operacionalidad de las variables, detallando los ítems que sostiene las dimensiones de cada variable para la eficiente recopilación de información. Se organizó asociativamente las fuentes y la metodología para la recolección de información, los instrumentos que permitan valorar la realidad de las variables, muestra y recurso que se estuvieron disposición.

Posterior a ello, se solicitó el apoyo de expertos para mediante ello disponer de la validación de los instrumentos, el cuestionario aplicado para ambas variables.

Para la aplicación de los instrumentos se procedió a requerir el permiso a la entidad objeto de estudio para que nos brinde luz verde y poder hacer la correcta recopilación de información.

Finalmente, se realizó el análisis de datos haciendo uso de un software y tablas para llegar a concluir y dar las oportunas recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se analizó la data por medio de tablas haciendo uso de un software, por medio de ello presentar los resultados obtenidos diagnosticando el grado de relación entre ambas variables. Existen diversos métodos para realizar el análisis de datos, el que se adecuada a la investigación es el método descriptivo haciendo uso de una medida correlacional.

Según Fernández (2022), determina que el propósito del análisis de datos descriptivo se basa en describir la información obtenida de la muestra por medio de ciertos valores característicos y son presentados de forma de gráfica o en tabla.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la realización de esta investigación, se tomó en consideración los elementos éticos mencionados líneas siguientes: Consentimiento informado, el cual se basa en la aprobación previa de cada uno de los miembros que forman parte de nuestra población muestral para obtener la correcta ejecución de instrumentos, dándoles a conocer el objetivo y alcance que se pretende lograr con la investigación, dando valor y respetando sus aportes. También confidencialidad, la información adquirida por parte de los trabajadores estará bajo el criterio de confiabilidad, protegiendo su identidad y opinión de cada participante.

Se consideró la Autonomía, porque para la redacción y desarrollo de la investigación se ha considera diversas fuentes de investigación las cuales han sido citadas considerando las Normas APA versión 7, lo que demuestra el respeto por la autoría de dichas investigaciones (Universidad César Vallejo, 2017).

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

A continuación, en función al objetivo diagnosticar el nivel de gestión del talento humano de los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023, se presenta el análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano.

Tabla 2.

*Nivel de las dimensiones de la gestión del talento humano*

NIVEL	TALENTO HUMANO:	
	INTERNA	EXTERNA
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	12.3	19.2
BUENA	87.7	80.8
EFICIENTE	0	0
TOTAL	100	100

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

Tabla 2, se contractado que de los 130 funcionarios que llenaron el cuestionario el 12.3% está en el nivel regular de talento humano interno y el 19.2% en el talento humano externo, mientras que el 87.7% en el nivel bueno de talento humano interno y el 80.8% bueno del talento humano externo.

Se evidenció que existe mayor necesidad de mejorar el talento humano externo en los trabajadores de una municipalidad de Amazonas; desafiando a los representantes de las diferentes áreas de la municipalidad capacitar más a los trabajadores como un indicador de la variable gestión del talento humano.

Del mismo modo para el objetivo, Analizar la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023, se muestra el análisis descriptivo de la variable calidad del servicio público.

**Tabla 3.**

*Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio público*

NIVEL	ELEMENTOS				CAPACIDAD
	TANGIBLES	CONFIABILIDAD	EMPATÍA	SEGURIDAD	DE RESPUESTA
DEFICIENTE	0	0	0	0	0
REGULAR	17.7	33.8	41.5	49.2	51.5
BUENA	80	66.2	58.5	50.2	48.5
EFICIENTE	2.3	0	0	0	0
TOTAL	100	100	100	100	100

*Nota:* Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

Para la tercera tabla, se constata que en la de calidad de servicio al público que requiere mayor atención es en la capacidad de respuesta al tener el 51,5% nivel regular, seguido de la dimensión seguridad con el 49.2% nivel regular, muy de cerca la dimensión confiabilidad con el 33.8%, por último la dimensión elementos tangibles al ubicarse con el 17.7% nivel regular; de lo que se deduce que se tiene tener en cuenta estos resultados para priorizar acciones de mejora de calidad del servicio en el gobierno municipal.

Comparando los resultados entre ambas variables se presentan los siguientes resultados.

**Tabla 4.**

*Nivel de resultado de las dimensiones de las variables trabajadas*

NIVEL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO				
	TALENTO HUMANO: INTERNA	TALENTO HUMANO: EXTERNA	ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	EMPATÍA	SEGURIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA
DEFICIENTE	0	0	0	0	0	0	0
REGULAR	12.3	19.2	17.7	33.8	41.5	49.2	51.5
BUENA	87.7	80.8	80	66.2	58.5	50.2	48.5
EFICIENTE	0	0	2.3	0	0	0	0
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

En la Tabla 4, se constata que entre las variables trabajadas, la que requiere mayor atención es la calidad de servicio público al alcanzar el nivel más altos en la escala de regular siendo el porcentaje más alto el 51.5% en la dimensión capacidad de respuesta y el nivel más bajo con el 17.7% en escala regular la dimensión elementos tangibles; mientras que la dimensión externa con el 19.2% nivel regular y el más bajo con el 12.3% nivel regular la dimensión interna. Deduciendo que la prioridad se encuentra en trabajar para perfeccionar el servicio que se ofrece en la municipalidad de Amazonas.

## Prueba de normalidad

Esta prueba ayuda al investigador a visualizar la distribución de los datos recogidos a través de los cuestionarios aplicados, si estos son distribuidos de manera normal o anormal. Cuando la muestra es más a 50 se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov y cuando es menor la prueba de Shapiro Wilk. En el caso de la presente investigación que se trabajó con 130 colaboradores públicos de la municipalidad de Amazonas se aplicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Tabla 5.**

*Prueba de normalidad de la variable gestión del talento humano*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,954	130	,000

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

Según tabla 5. Se evidencia que se trabajó con los 130 trabajadores de una municipalidad de Amazonas, determinando que la variable gestión del talento humano alcanzó un gl de 130, un nivel de significancia de 0,000.

**Tabla 6.**

*Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio pública*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio al público	,906	130	,000

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

Según tabla 6. Se evidencia que se trabajó con los 130 trabajadores de una municipalidad de Amazonas, determinando que la variable calidad de servicio al público alcanzó un gl de 130, un nivel de significancia de 0,000.

## Análisis inferencial

En función al objetivo definir la relación que existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en la calidad del servicio público de los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023, se presentan los resultados.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

### Tabla 7.

*Correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad del servicio al público.*

			Gestión del talento humano	Elementos tangibles
Rho de Pearson	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,335*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,353*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

\*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

Los resultados de la tabla 7. Trae a relucir una relación  $r_s = 0,335$  entre la variable de gestión del talento humano y los elementos tangibles de la variable 02, identificando una positiva relación y un nivel bajo de correlación.

Siendo menor el valor de significancia observado de  $p=0,000$ , en comparación al valor de la significancia teórica  $\alpha=0,05$ . En base a ello, mencionar que si hay vínculo

entre la variable 01 y los elementos tangibles de la variable 02, por ende se rechaza la hipótesis nula.

A continuación, en función al objetivo analizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la confiabilidad en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**Tabla 8.**

*Correlación entre la gestión del talento humano y la confiabilidad de la calidad del servicio al público*

			Gestión del talento humano	Confiabilidad
Rho de Pearson	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,103*
		Sig. (bilateral)	.	,244
		N	130	130
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,103*	1,000
		Sig. (bilateral)	,244	.
		N	130	130

\*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

Según la tabla 8. Observamos una correlación  $r_s = 0,103$  entre las variables gestión del talento humano y la dimensión de confiabilidad de la variable 02, teniendo una positiva conexión y alto nivel de correlatividad.

Se obtuvo un grado de significancia del  $p=0,103$ , siendo mayor al valor de la significancia teórica  $\alpha=0,05$ , permitiendo señalar que hay un vínculo entre las variables, por tal razón se rechaza la hipótesis nula.

A continuación, en función al objetivo diagnosticar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la empatía en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y empatía del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y empatía del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**Tabla 9.**

*Correlación entre gestión del talento humano y empatía de la calidad del servicio público.*

		Gestión del talento humano		Empatía
Rho de Pearson	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,118*
		Sig. (bilateral)	.	,181
		N	130	130
	Empatía	Coeficiente de correlación	,118*	1,000
Sig. (bilateral)		,118	.	
N		130	130	

\*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

En la tabla 9. Se demuestra una relación  $r_s= 0,118$  entre las variables gestión del talento humano y empatía del servicio público, teniendo una relación positiva con un nivel de correlación alta.

Con un logro de significancia de  $p=0,181$ , mayor al valor de la significancia teórica  $\alpha=0,05$  referente a ello, determinar que hay una relación y finalizar con la aversión de la hipótesis nula. Concluyendo que hay alta correlación entre la variable 01 y la dimensión empatía de calidad del servicio público. A continuación, en función al objetivo diagnosticar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la seguridad en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y seguridad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y seguridad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**Tabla 10.**

*Correlación entre gestión del talento humano y seguridad de la calidad del servicio público*

			Gestión del talento humano	Seguridad
Rho de Pearson	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,272
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	130	130
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,272	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	130	130

\*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

Esta tabla 10. Deja como producto final una relación  $r_s= 0,272$  entre las variables gestión del talento humano y seguridad de la variable 02, obteniendo un bajo nivel de correlación, pero con una relación positiva.

Se obtuvo un valor de significancia de  $p=0,002$ , menor al valor de la significancia teórica  $\alpha=0,05$  permitiendo concluir que no hay relación entre gestión del talento

humano y la seguridad como indicador de la calidad del servicio, a raíz de ello aceptar la hipótesis nula.

A continuación, en función al objetivo diagnosticar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y capacidad de respuesta del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y capacidad de respuesta del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

**Tabla 11.**

*Correlación entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta de la calidad del servicio público*

			Gestión del talento humano	Capacidad de respuesta
Rho de Pearson	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,237
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	130	130
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,237	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	130	130

\*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

**Nota:** Elaborado por Chilcón Mendoza, July Judith

La tabla citada, muestra el alcance de relación de  $r_s = 0,237$  entre la variable 01 y capacidad de respuesta del servicio público, teniendo una relación positiva con un bajo nivel de correlación.

Se alcanzó una puntuación de significancia de  $p=0,007$  siendo menor al grado de la significancia teórica  $\alpha=0,05$ , ello faculta determinar que no guardan relación entre ambos términos, en función a ello, se termina por aceptar la hipótesis nula. Según los resultados, no existe relación entre la variable 01 y la capacidad de respuesta.

## V. DISCUSIÓN

De la investigación, se realiza la discusión teniendo en cuenta la triangulación entre los objetivos, la interpretación de los resultados y los antecedentes de estudio.

El objetivo 1. Diagnosticar el nivel de gestión del talento humano de los integrantes de un municipio local de Amazonas, nos muestra que el 12.3% está en escala de regular de talento humano interno y el 19.2% en el talento humano externo, mientras que el 87.7% en el nivel bueno de talento humano interno y el 80.8% talento humano externo; evidenciándose que existe mayor necesidad de mejorar la gestión del talento en dimensión externa. Estos resultados desafían a los responsables de recursos humanos de la municipalidad trabajar el aspecto de la gestión del talento interno como manejo de conocimientos, habilidades, competencias, motivaciones y actitudes, del mismo modo realizar acciones que faculten la mejora de la gerencia del talento humano, en la dimensión externa entre ellos: el clima laboral, desarrollo profesional, condiciones de trabajo, evaluación; así como el reconocimiento y estimulación.

Los resultados se relacionan con los hallazgos a nivel internacional de Saavedra y Sarmiento (2021) quienes afirman desde Colombia, que el conjunto de procesos de evolución del talento humano, debe estar enmarcado en brindar un modelo que pueda gestionar adecuadamente los derechos básicos y acuerdos de los servidores públicos. Se concluyó que la adecuada implementación del modelo de GTH puede generar una ventaja competitiva muy significativa a los entes territoriales, principalmente tomando en consideración el escenario dinámico actual en el que se requiere lograr la excelencia.

A nivel nacional los datos obtenidos guardan coherencia con los hallazgos de López (2021). Quien manifiesta que la capacidad cognitiva de los funcionarios públicos, es importante para brindar un eficiente servicio en el puesto laboral. Finalmente se concluyó que la administración del capital humano tiene repercusión positiva en el servicio de calidad al público. Lo mismo sucedió con las capacidades cognitivas, asimismo habilidades blandas de los servidores públicos en la MPLP, arrojando un valor de 0.900. Con respecto al accionar de los trabajadores de la MPLP, se determinó que posee un valor de 0.792.

El objetivo 2. Analizar la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023, evidencia que la dimensión que necesita de mayor prioridad es la capacidad de respuesta al tener el 51,5% nivel regular, seguido de la dimensión seguridad con el 49.2% nivel regular, muy de cerca la dimensión confiabilidad con el 33.8% y; por último, la dimensión elementos tangibles al ubicarse con el 17.7% nivel regular; de lo que se deduce que se tiene en cuenta estos resultados para priorizar acciones de mejora de calidad de servicio público.

Para obtener mejoras para la calidad del servicio público se tiene que tomar en consideración los siguientes factores de una entidad entre ellos: las instalaciones físicas, los ambientes limpios, la disponibilidad y la visibilidad de anuncios, además del tiempo de espera, la confianza, el comportamiento y la orientación, en el marco de la cortesía, requerimiento solicitado, interés mostrado y atención a los clientes, que permita dar seguridad, brindar información clara y detallada en el menor tiempo posible.

Resultados que se correlacionan a nivel internacional con los estudios de García (2019), quien sostiene que el colaborador es el elemento principal para el éxito del municipio venezolano, debido a que tiene influencia directa en el monitoreo de las políticas de los diferentes gobiernos y la gestión pública. Es importante aplicar políticas que la gestión del personal sea notable a través de la elaboración e implementación de modelos actualizados y de esa forma disponer de personal capacitado, capaz de trabajar en equipo para contribuir con la satisfacción de necesidades populares y crecimiento económico, cultural, político y social de las comunidades venezolanas.

A nivel nacional estos resultados se relacionan con los aportes de Saldaña F. (2019). Quien sostiene que existe un estrecho vínculo entre administración del talento y el excelente servicio que se preste en la municipalidad de Nueva Arica. Mediante este estudio científico, se concluyó que se requiere fortalecer netamente el área de recursos humanos en un 71,15% por indicadores de selección, retención y desarrollo del personal; así como en las condiciones de trabajo brindadas. En cuanto al servicio ofrecido por la entidad pública, también tendría que mejorarse

debido a que se tuvo más del 50% de desaprobación en los indicadores de calidad de información, empatía e intangibilidad.

El objetivo 3. Definir la relación que existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en la calidad del servicio público de los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. De la información recopilada, los resultados señalan que existe una relación  $r_s = 0,335$  entre las variables gestión del talento humano y los elementos tangibles del servicio público. La relación que se comprobada es positiva con un bajo nivel de correlación. Interpretando el valor de significancia de  $p = 0,000$ , siendo este valor menor al nivel de significancia teórica de  $\alpha = 0,05$ , a partir de ello determinar que efectivamente hay relación entre las variables, desaprobando la hipótesis nula. Hay una relación aprobada entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad de servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

Estos resultados a nivel internacional sintonizan con el aporte de Ramos (2021), quien detectó que los trabajadores consideran como virtudes al salario, las prestaciones correspondientes por ley, el MOF y la estrategia institucional. Referente a las deficiencias, la mayoría manifestó que son: las gestiones que se realizan en el área de RR.HH., la burocracia, así como la carencia de factores motivacionales. Del análisis externo, se diagnosticó que parte de las oportunidades de la municipalidad son: el acceso a nuevas herramientas tecnológicas, nuevos retos y tendencias para las funciones de dicha área, las políticas y reformas. Por último, las amenazas son: los cambios negativos en la economía y política que generan incertidumbre; así como, la politiquería y burocracia.

Mientras que, a nivel nacional, estos resultados condicen con lo manifestado por Quispe (2021), quien demostró que la gestión de talento presenta una significativa relación con la calidad de servicio; asimismo, se denotó que la gerencia del talento humano obtuvo una calificación regular obteniendo un 60% y la calidad de servicio con el 77% de regular. Del estudio científico se llegó a concluir que en la MPC hay una deficiente gestión del personal porque más del 50% calificó de regular y trabajar en los indicadores de capacitación y evaluación; por ende, el servicio brindado va de malo a regular.

El objetivo 4. Analizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la confiabilidad en la calidad del servicio público por los colaboradores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. Los hallazgos señalan una relación  $r_s = 0,103$  entre las variables gestión del talento humano y la confiabilidad del servicio público, teniendo una relación positiva con un nivel de correlación alta. Interpretando que se dice que el valor de significancia observada es  $p = 0,103$  por lo tanto la significancia teórica de  $\alpha = 0,05$  es mayor, justificando que hay relación en las variables y rechazar la hipótesis nula.

Estos resultados a nivel internacional se relacionan con los hallazgos de Toyota (2019), quien sostiene que en la confiabilidad en la calidad de servicio nos permite enfrentarse a las nuevas tendencias del entorno y los requerimientos de transformación del mercado, como lo viene realizando Brasil, al enfrentan barreras que no posibilitan el aprovechamiento de las oportunidades, enfrascándose en desorganización, desconocimiento de las funciones porque no están preparados académicamente para ocupar ese puesto; por otra parte, la desactualización de herramientas para el proceso de convocatoria, elección y desarrollo del personal.

Del mismo modo a nivel nacional lo hace Osorio (2021), quien fundamenta que hay un vínculo muy significativo entre las variables gestión de los recursos humanos y el rendimiento laboral del 95%. Se culminó argumentado que es fundamental impulsar el trabajo en equipo, mediante actividades dinámicos en grupo, de ese modo lograr la integración laboral y mejorar las relaciones interpersonales. La acción de planificar reuniones extracurriculares también ayuda para destacar los intereses del cliente interno.

El objetivo 5. Diagnosticar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la empatía en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. Las evidencias muestran una relación de  $r_s = 0,118$  entre las variables gestión del talento humano y empatía del servicio en el gobierno local, con una relación positiva con un nivel de alta correlación. Interpretando estos datos alcanzados, se argumenta que el valor de significancia observada es  $p = 0,181$  mayor al valor de la significancia teórica  $\alpha = 0,05$ , remarcando la relación entre las variables y rechazar la hipótesis nula.

Estos resultados a nivel internacional se relacionan con el aporte de Pérez y Flores (2022), quienes manifiestan que existe dos posturas muy importantes es este campo, la primera basada en el profesionalismo de la gestión pública y las críticas de la intervención estatal; y la segunda, enfocada en el cuestionamiento del enfoque meritocrático considerado como el origen de las desigualdades. Mientras que a nivel nacional lo hace Galeano (2019) quien manifiesta la existencia de una amplia relación entre la gestión del personal y el servicio de calidad, demostrando una repercusión positiva entre ambas variables. Finalmente, se determinó que la gestión del talento tiene repercusión para servicio excelente prestado por parte de la municipalidad de Huánuco al ciudadano.

Para diagnosticar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la seguridad en la calidad del servicio público por los miembros de una municipalidad local de Amazonas, 2023. Evidencia una relación  $r_s = 0,272$  entre la variables 01 y seguridad del servicio público, teniendo una relación positiva con grado bajo. Interpretando la significancia obtenida de  $p = 0,002$  este resultado resulta ser menor al valor de significancia teórica  $\alpha = 0,05$  y permitiendo fundamentar que hay relación entre las variables, por tal motivo se acepta la hipótesis nula. Es decir, no existe relación entre la gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023.

Estos resultados guardan relación a nivel internacional con los hallazgos de Santos, A. (2020), quien sostiene que los colaboradores son la fuerza humana de la entidad que tiene influencia positiva siempre y cuando demuestren un buen rendimiento empresarial y productivo en la empresa. Los gestores del talento humano son responsables de integrar y promover el desarrollo de los colaboradores que demuestran tener mayor potencial esperando tengan un mejor desempeño de sus funciones. Definitivamente, son la imagen o recurso tangible muy valioso para perfeccionar el talento de los trabajadores.

Del mismo modo lo hace Martín (2019). Quien manifiesta que son diversos los beneficios de la eficiente gestión del talento humano, dentro de ello esta: funcionarios bien informados. -Como miembros de una entidad, es fundamental que tengamos conocimiento de nuestras condiciones laborales. Por ello, es de gran valor que el área de RR.HH. nos brinde la orientación oportuna para acceder Al MOF, recibos

u otras consultas sobre nuestros deberes y derechos laborales. Contar con los mejores talentos. -Una de las tareas de la gestión del talento, se fundamenta en la convocar, reclutar y seleccionar nuevos miembros para la entidad. Realizar estos procesos de manera eficaz permite contratar al mejor candidato disponible del mercado laboral.

Finalmente, el objetivo 7. Diagnosticar la relación existente entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio público por los trabajadores de una municipalidad local de Amazonas, 2023. Nos muestra una relación de  $r_s = 0,237$  en las variables gestión del talento humano y capacidad de respuesta del servicio público, obteniendo la relación positiva; sin embargo, una correlación baja. Con  $p = 0,007$  como valor de significancia observado, siendo menor a la valoración de significancia teórica  $\alpha = 0,05$  se evidenció que entre dichas variables no hay relación; partiendo desde ese resultado en aprobar la hipótesis nula. Consecuente a ello, no se encuentra una relación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta como indicador del servicio de calidad ofrecido por los integrantes laborales de una municipalidad local de Amazonas, 2023

Estos resultados sintonizan con los aportes de Chiavenato (2009), quien sostiene que el enfoque de la gestión del talento humano se centra en 02 caminos, considerando la dimensión interna y externa. La primera dimensión se mide por medio del indicador de los conocimientos, ello consta de los saberes, valores, experiencias e información que generan una estructura mental que está sujeta a incorporar y evaluar nuevos saberes. Como otro indicador son las habilidades, se conoce como la capacidad que se tiene para llevar a cabo diferentes actividades delegadas en el centro de labores, básicamente es la valoración de lo que una persona puede hacer. Como tercer indicador de la dimensión interna están las capacidades, en este aspecto hace referencia a las aptitudes que tiene el colaborador para cumplir con sus responsabilidades. Como cuarto indicador se considera a las motivaciones, que es el combustible que mueve a una persona para alcanzar su objetivo. El último indicador son las actitudes, ello resulta ser el estado mental del trabajador y fundamentalmente se tiene que estar en alerta ya que tiene influencia en el desempeño laboral.

## VI. CONCLUSIONES

1. La gestión del talento humano en una municipalidad local de Amazonas, a raíz de los resultados obtenidos se comprueba que en un gran porcentaje son buenos; sin embargo ello indica que hay algunas brechas por cerrar para referirse a una eficiente gestión. Trabajar en la gestión del talento humano dimensión externa, focalizándose en el ambiente laboral, desarrollo, condiciones laborales el proceso de evaluación y finalmente reconocimiento es crucial para lograr esa meta.
2. El servicio público brindado por una municipalidad local de Amazonas, 2023, evidenció un porcentaje de regular en la dimensión de capacidad de respuesta, seguridad, y en confiabilidad, debiendo priorizar acciones de mejora para lograr la calidad del servicio público en el municipio.
3. Se demostró una relación positiva con un indicador bajo de correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles; es decir, que la gestión del talento tiene poca implicancia entre los ambientes limpios e instalaciones, así como la disponibilidad de los servidores de la entidad; en función a lo obtenido, se concluye rechazando la hipótesis nula.
4. La información alcanzada evidenció una relación positiva con un nivel de correlación alta entre gestión del talento humano y la confiabilidad de  $r_s = 0.103$  puntos; ante ello se finaliza rechazando la hipótesis nula.
5. Existe relación positiva con un grado de correlación alta entre la gestión del talento humano y la empatía de  $r_s = 0.118$  puntos; finalmente hay oposición a la hipótesis nula.
6. Se evidenció un vínculo positivo con un alto indicador de correlación en la gestión del talento humano y la seguridad de  $r_s = 0.272$  puntos; en función, a ello se acata la hipótesis nula.
7. Se logró demostrar una relación positiva con alto grado de correlación vinculando la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta con  $r_s = 0.237$  puntos, aceptando la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la autoridad máxima de la municipalidad de Amazonas tomar como referencia los datos alcanzados en la presente investigación para que capacita a sus trabajadores en gestión de talento humano.
2. A los directores de área de la municipalidad de Amazonas coordinar acciones teniendo en cuenta los resultados alcanzados para mejorar el servicio público brindado por la entidad.
3. A los funcionarios de la entidad pública de Amazonas participar de las jornadas de asesorías, talleres y capacitaciones que les convoque los directores de área para mejorar su calidad de servicio a los usuarios.
4. A los usuarios de la municipalidad de Amazonas apoyar con las medidas tomadas por los trabajadores de la municipalidad para mejorar el servicio público teniendo una buena base de gestión del talento humano.
5. Es fundamental que la entidad dentro de sus procesos de las diferentes áreas, incorpore herramientas tecnológicas modernas que le permitan un mejor desempeño y se optimicen recursos. El líder político tiene que ponerse en el lugar del empleado para entender sus necesidades laborales y puedan dar resultados.
6. Por ser una entidad pública, en gran porcentaje se contrata por relaciones públicas-, sin embargo es importante que los directivos brinden confianza a sus trabajadores y ellos puedan transmitir esa confiabilidad a los usuarios.
7. A jefes inmediatos, el contar con personal que cumple con el perfil profesional, permite que el trabajador sea eficiente y productivo en sus labores.

## REFERENCIAS

- Aróstegui Hirano, J. (2019). El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del Regulador. *Revista De Derecho Administrativo*, (12), 45-52. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13488>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, MG (2019). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=486755023011>
- Cabrera Salas, A. L. (2018). "Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana". Universidad ESAN, Ciencias Económicas Y Administrativas, Lima. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1210>
- Calderón, G. (2019). Gerencia del talento humano en el sector público: análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia. *Cuadernos de Administración*, 17(28), 71-90. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502804.pdf>
- Canza, H, Flores, Y, Verónica, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos. *Revista Gestionar*, 1(3), 7-17. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>
- Castillo, R, Cárdenas, M, Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 4(2), 898-910. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Carta, G. y Pou, V. (22 de Julio del 2018). Productividad y eficiencia del sector público español. [Informe BBVA research]. España. Recuperado de: <https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2018/07/Observatorioproductividad-sector-publico-1.pdf>
- Carvajal, R. (2018) La importancia de estar bien informados. *LaRazón25*. <https://www.larazon.es/economia/la-importancia-de-estar-bien-informados-IG17880998/>
- Chávez-Toledo, L.E. (2018). La gestión del talento humano como estrategia empresarial. *Revista Perspectiva*, 19(4), 553-558. [http://mail.upagu.edu.pe/files\\_ojs/journals/27/articles/614/submission/614133-2214-1-220190131.pdf](http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/614/submission/614133-2214-1-220190131.pdf)
- Chiavenato, I (2009), *Gestión del Talento Humano*. (3a ed.) Recuperado de: <https://bit.ly/2JaKYGy>
- Duque O. (2018). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. En *Revista Innovar*. Enero-Junio No. 24 Págs. 64-77. Colombia.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=2456760&pid=S1315-9984201000010000700004&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=2456760&pid=S1315-9984201000010000700004&lng=es)

Fernández D. (2022). Estadística descriptiva y análisis de datos. Cátedra: Probabilidad y Estadística. Universidad Tecnológica Nacional. <http://www1.frm.utn.edu.ar/estadistica/documentos/ed&ad.pdf>

Gabriel-Ortega, Julio. (2018). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. Recuperado en 13 de diciembre de 2023, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es).

Gadea, A. (2020) Quality management in public services The perspective of citizens, clients and users. (City Hall of Santa Coloma de Gramenet (Barcelona)) [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

Galeano, C. (2019). La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco-periodo 2019. (Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Administrativas, Universidad De Huánuco). Repositorio Institucional. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/81/browse?value=Galeano+Ocalio%2C+Constantino+Vidal&type=author>

García, Y. (2019) Conjugación del talento humano y la gestión pública: de lo político, lo público, lo institucional, lo estratégico. CIENCIAMATRIA Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088736>

Gutiérrez Rodríguez, P., Vázquez Burguete, JL, & Cuesta Valiño, P. (2019). Assessment of the determining factors of the quality of local public service: an analysis of citizen perception and its repercussions on satisfaction and credibility. *INNOVATE. Journal of Administrative and Social Sciences*, 20 (36), 139-156. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=81819028011>

Hernández, R., Fernández, C, y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 6). México: McGRAW-HILL.

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Científica: Horizonte Empresarial*, 8(1). <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Lages, C. R., & Piercy, N. F. (2018). Key drivers of frontline employee generation of ideas for customer service improvement. *Journal of Service Research*, 1

- López A. (2021). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2021. (Tesis para obtener grado de maestro en Ciencias Económicas, Universidad Nacional Agraria de la Selva). Repositorio Institucional. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Martín, S. C. (2019). Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas. Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/879>
- Martín, E. (2019). Cinco ventajas competitivas de la correcta gestión de los RRHH. <https://bit.ly/3w9m7KZ>
- Medina, J. (2018) *Human talent management as a factor for improving public management and job performance*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Mejía, T. (2019). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. [Lifeder.com]. <https://www.lifeder.com/investigacioncorrelacional/>
- Osorio, J. (2021). La gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Tambopata, 2021. (Tesis para obtener grado de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71432>
- Pérez, S. y Flores, E. (2022) Gestión de recursos humanos en el sector público de América latina, 2017-2021: revisión sistemática. Revista Multidisciplinaria: Ciencia Latina. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/2141/3113/>
- Prieto, P. (2018). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal (Bachelor's thesis, Universidad de Medellín). <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>
- Poveda, S. (2018). La evolución del concepto de talento humano. Fundación Universidad de América. (Facultad de Educación Permanente y Avanzada) <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6879/1/5131586-2018-II-GTH.pdf>
- Porras, A. (2019). Tipos de muestreo. Diplomado en análisis de información geoespacial. CONACYT. <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>
- Quirós Tomás, F. J. (2018). Análisis De Las Tendencias En Gestión De Los Recursos Humanos Desde Una Perspectiva Académica Y Empresarial.

Universidad de Sevilla, Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing), Sevilla.

- Quispe, S. (2021). Gestión del talento humana y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión pública, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86933>
- Ramírez, Reynier I., Espindola, Cesar A., Ruíz, Gladis I., & Hugueth, Alfredo M,(2019). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. Technological information, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ramos, C. (2021). Estado actual de la gestión estratégica del talento humano en la alcaldía municipal de Nechí: Diagnostico y recomendaciones. (Tesis para optar el título de magister en el desarrollo humano organizacional, Universidad EAFIT). Repositorio institucional. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/30342/RamosJim%C3%A9nez\\_CarlosAlberto\\_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/30342/RamosJim%C3%A9nez_CarlosAlberto_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Scientific methods of inquiry and construction of knowledge. School of Business Administration Magazine, (82), 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Saavedra, J. y Sarmiento, E. (2021) Modelo de gestión del talento humano en las alcaldías de los municipios de sexta categoría del departamento del Atlántico. [Maestría en Administración, Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9083/Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Talento%20Humano%20en%20las%20Alcald%C3%ADas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldaña F. (2019). Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo (Tesis para optar el grado de Maestro en gestión Pública, Universidad César Vallejo). Repositorio Digital Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38711/Salda%C3%b1a\\_FFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38711/Salda%C3%b1a_FFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Saldarriaga, J. (2018), Human management: trends and perspectives. SCIELO - Management Studies, Vol 24 N° 107 - Cali - Colombia.2018
- Sanabria, P. (2018). Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano. Ediciones Uniandeselement, Colombia. Capítulo 01. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+del+talento+humano+en+el+sector+p%C3%BAblico+-+estado+del+arte%2C+diagn%C3%B3stico+y+recomendaciones+para+el+caso+colombiano.pdf/e29c1609-a11e-9279-f853-6f2804d148fd?t=1531418633426&download=true>

- Sandoval Ortiz, F. N. (2023) Diversity and inclusion in human resources management: drivers and benefits FIPCAEC. Revista científica, Ciencias económicas y empresariales. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v8i3>
- Santiesteban. (2019). Metodología científica y de la investigación. Arvezala. <http://edacunob.ult.edu.cu/xmlui/handle/123456789/16>
- Santos, A. (2020). Gestión de talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones. <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>
- Suárez, B. (2018). Dilemas de la gestión del talento humano en el ámbito empresarial. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 4, Nº 7, enero-junio, 2011: 91-102. Universidad de Carabobo. ISSN: 1856-9099. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022147006>
- Tapia, M. (2020). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial De Puno. Comunicación, 7(1), 5-15. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221971682016000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221971682016000100001)
- Toyota, J. (2019). Talentos en el sector público brasileño: el resultado de una colaboración innovadora entre sociedad civil y estado. Revista CLAD (Reforma y democracia). <https://www.redalyc.org/journal/3575/357559582005/html/>
- Valderrama. (2019). Investigación científica. Desarrollo de la tesis. <https://es.scribd.com/document/673391204/El-Desarrollo-de-La-Tesis-Santiago-Valderrama-Mendoza-2-1>
- Varela, Edgar. (2018). Nuevos roles de los gobiernos locales en la implementación de políticas públicas: Gobernabilidad territorial y competitividad global. *EURE (Santiago)*, 41(123), 213-237. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612015000300009>
- Vallejo, C. O. (2020). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Cultura, Educación Y Sociedad, 5. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/946>
- Zambrano, Adalberto (2019), Teoría para mejorar la gestión pública. Revista de Artes y Humanidades UNICA ISSN: 1317-102X revista@unica.edu.ve. Universidad Católica Cecilio Acosta. Venezuela. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170118859008>
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (1985). Marketing Service. Second edition. México: Editorial Mc Graw Hill. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=2456766&pid=S1315-9984201000010000700010&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=2456766&pid=S1315-9984201000010000700010&lng=es)

# **ANEXOS**

## ANEXO: Tabla de operacionalidad de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> Gestión del talento humano	Chávez (2019). En su investigación fundamenta que la gestión del talento humano concede la facilidad a un nuevo enfoque: en el cual las personas dejan de ser considerados como recursos organizacionales y pasan a tomar el nombre de agentes generadores inteligencia, competitividad, percepciones, conocimientos, aspiraciones, personalidad, etc.	Con una eficiente gestión del talento humano se pretende lograr una actualización en las entidades para que puedan implantar prácticas y políticas que encaminen a los talentos hacia el logro de los objetivos institucionales; por ende es fundamental que las políticas deben ser implementadas para los colaboradores que tienen bien en claro las expectativas y requerimientos laborales desde el inicio de su contrato para su evaluación.	D1: Interna	✓ Conocimiento ✓ Habilidades ✓ Capacidades ✓ Motivaciones ✓ Actitudes	Escala Ordinal  a) DEFICIENTE b) REGULAR c) BUENA d) EFICIENTE
			D3: Externa	✓ Clima laboral ✓ Desarrollo profesional ✓ Condiciones de trabajo ✓ Evaluación ✓ Reconocimiento y estimulación	
<b>Variable 2</b> Calidad de servicio	La información basada en la variable dependiente: Calidad de servicio, se toma en cuenta a Izquierdo (2021), el cual cita a (Horovitz, 1991). La calidad de servicio es percibido de diferente manera, según el comportamiento del cliente o por parte de la población debido a que cada cliente tiene diferente percepción y sus necesidades no son las mismas	Concerniente a esta variable, se resalta que este concepto se va construyendo en la mente y según las expectativas de los usuarios, se fundamenta mediante el reconocimiento de las necesidades, teniendo relación directa con la satisfacción. En el Perú, dentro del marco de las entidades estatales, la satisfacción de la población forma parte de la razón de ser de los organismos; así como contribuir con el desarrollo social.	<b>D1. ELEMENTOS TANGIBLES</b>	✓ Instalaciones físicas. ✓ Ambientes limpios ✓ Disponibilidad ✓ Visibilidad de anuncios	a) DEFICIENTE b) REGULAR c) BUENA d) EFICIENTE
			<b>D2. CONFIABILIDAD</b>	✓ Tiempo de espera ✓ Confianza ✓ Comportamiento ✓ Orientación	

---

<b>D3. EMPATÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Requerimiento solicitado</li> <li>✓ Cortesía</li> <li>✓ Interés mostrado</li> <li>✓ Atención o inquietudes</li> </ul>
<b>D4. SEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad documentaria</li> <li>✓ Amabilidad</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Información clara y detallada</li> </ul>
<b>D5. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tramites y procesos</li> <li>✓ Respuestas adecuadas</li> <li>✓ Horarios</li> <li>✓ Menor tiempo posible</li> </ul>

---

*Nota.* Elaboración propia.

## ANEXO: Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Objetivo.** Recoger información relevante sobre la gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad, con la finalidad de medir el nivel de relación con la calidad del servicio público.

**Instrucciones:** Lea detenidamente el enunciado de cada pregunta y marque con una (x) la respuesta que considere conveniente:

(1) Deficiente (2) Regular (3) Buena (4) Eficiente

DIMENSIONES/ ÍTEMS		Deficiente	Regular	Buena	Eficiente
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: INTERNA		1	2	3	4
CONOCIMIENTOS	1. Los trabajadores de la municipalidad muestran manejo de conocimiento en el área de trabajo asignado.				
HABILIDADES	2. Los trabajadores de la entidad demuestran habilidades innatas para hacer sentir bien al usuario.				
CAPACIDADES	3. Los trabajadores de la empresa hacen uso de sus capacidades de escucha y comunicativa con el usuario.				
MOTIVACIONES	4. Los trabajadores de la municipalidad están siempre motivados para atender eficientemente a los clientes y brindar un buen servicio.				

ACTITUDES	5. La actitud de los trabajadores de la municipalidad es siempre positiva para solucionar los problemas presentados en la empresa				
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: EXTERNA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
CLIMA LABORAL	6. Considera que en la entidad existe un clima laboral favorable para el ejercicio del desempeño laboral				
DESARROLLO PROFESIONAL	7. Las condiciones de trabajo que ofrece la entidad permiten un buen desempeño laboral de los trabajadores				
CONDICIONES DE TRABAJO	8. Considera usted que las relaciones humanas que se fomenta en la empresa ayuda en el desempeño laboral.				
EVALUACIÓN	9. Existe una política de reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores por parte de los directivos de la empresa				
RECONOCIMIENTO Y ESTIMULACIÓN.	10. Existen mecanismos de estímulo a los trabajadores destacados en las ventas para potenciar el desempeño laboral.				

**MUCHAS GRACIAS**

## ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO POR LOS TRABAJADORES CAS DE UNA MUNICIPALIDAD LOCAL DE AMAZONAS.

**Objetivo.** Recoger información relevante sobre la calidad del servicio público por los trabajadores de la Municipalidad, con la finalidad de medir el nivel de relación con la gestión del talento humano.

**Instrucciones:** Lea detenidamente el enunciado de cada pregunta y marque con una (x) la respuesta que considere conveniente:

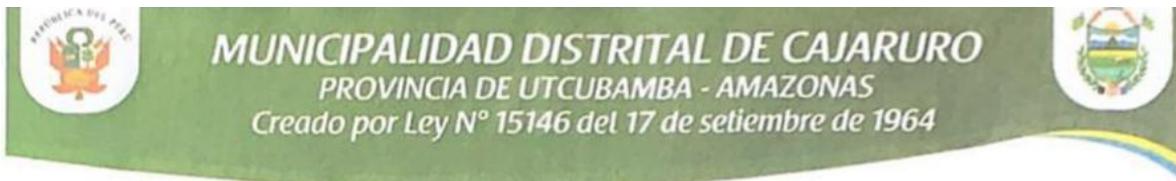
(1) Deficiente (2) Regular (3) Buena (4) Eficiente

<b>Dimensiones de la calidad del servicio</b>		ITEMS			
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		1	2	3	4
Instalaciones físicas	1. Las instalaciones donde labora el trabajador, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.				
Ambientes limpios	2. El trabajador mantiene su lugar de trabajo limpio.				
disponibilidad	3. El trabajador ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario				
Visibilidad de anuncios	4. El trabajador pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad				
<b>CONFIABILIDAD</b>		1	2	3	4
Tiempo de espera	5. El tiempo de espera que permanece al usuario en la entidad para ser atendido es adecuado				
Confianza	6. Brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario				
Comportamiento	7. Demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios				
Orientación	8. La información proporcionada es adecuada y pertinente según a la necesidad del usuario				
<b>EMPATÍA</b>		1	2	3	4
Requerimiento solicitado	9. El servicio personalizado que le ofrece el trabajador frente a un requerimiento es ameno y adecuado				
Cortesía	10. Es amable y cordial al momento de ofrecerle un servicio				

Interés mostrado	11. Demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención				
Atención a inquietudes	12. El trabajador toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una adecuada atención				
<b>SEGURIDAD</b>		1	2	3	4
Seguridad documentaria	13. La gestión documentaria que realiza el colaborador es segura y oportuna				
Amabilidad	14. Los trabajadores de la Municipalidad son amables al momento de prestarles un servicio				
Responsabilidad	15. El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo				
Información clara y detallada	16. La información que brinda es clara, sencilla y detallada				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		1	2	3	4
Trámites y procesos	17. Los trámites y procesos que conllevan a realizar la documentación no son engorrosos				
Respuestas adecuadas	18. El trabajador responde satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios				
Horarios	19. Realiza sus labores respetando el horario de atención al usuario, designado por la municipalidad.				
Menor tiempo	20. Brinda atención óptima en el menor tiempo posible.				

**MUCHAS GRACIAS**

**ANEXO: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado.**



Cajaruro, 17 de Noviembre del 2023

**CARTA N° 020-2023-MDC/RR.HH.**

**SEÑORA:**

**JULY JUDITH CHILCÓN MENDOZA**

**CAJARURO-BAGUA GRANDE**

**ASUNTO : COMUNICO AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE ENCUESTA.**

**REFERENCIA: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA.**

.....  
Es grato dirigirnos a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la entidad edil Municipalidad Distrital de Cajaruro; asimismo, en atención a su **SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE ENCUESTA**, para fines que pueda obtener su grado en la materia indicada en su documento; sin embargo, mencionarle que la fecha y hora le dejamos a su disponibilidad para coordinar.

Por tal motivo sírvase a contactarse con la funcionaria Stephany Mirelly Vilchez Huertas. Asistente del área de Recursos Humanos, Cel. 973 127 870

Sin otro particular, me suscribo de usted. No sin antes expresarle las muestras de mi especial consideración.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO  
UTCUBAMBA - AMAZONAS  
*Orlando Delgado*  
CPC. Orlando Delgado  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS



## ANEXO: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario n° 1, Gestión del talento humano. 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

<b>Nombre del juez:</b>	MERA ALARCÓN HENRY ARMANDO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa (X)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Director y docente de una institución educativa.
<b>Institución donde labora:</b>	Institución Educativa Emblemática Alejandro Sánchez Arteaga
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Dr. Administración de la educación.

#### 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
Autora:	July Judith Chilcón Mendoza
Procedencia:	
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable “gestión del talento humano”

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Enfoque cuantitativo Variable gestión del talento humano.	Gestión del talento humano interna. Gestión del talento humano externa.	El instrumento a usar es el cuestionario, este nos mostrara como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio público.

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

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión del talento humano elaborado por July Judith Chilcón Mendoza .en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla 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 ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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 brindesus observaciones que considere pertinente*

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


Dr. Henry A. Mera Alarcón  
AMB. A011651927

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**“Gestión del talento humano y calidad del servicio al público por los trabajadores de una Municipalidad local de Amazonas, 2023”**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión del talento humano**

										DIMENSIONES/ ITEMS				
PRIMERA DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO INTERNA		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CALRIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
CONOCIMIENTOS	Los trabajadores de la municipalidad muestran manejo de conocimiento en el área de trabajo asignado.				X				X				X	
HABILIDADES	Los trabajadores de la entidad demuestran habilidades innatas para hacer sentir bien al usuario.				X				X				X	
CAPACIDADES	Los trabajadores de la empresa hacen uso de sus capacidades de escucha y comunicativa con el usuario.				X				X				X	

MOTIVACIONES	Los trabajadores de la municipalidad están siempre motivados para atender eficientemente a los clientes y brindar un buen servicio.				X				X				X	
ACTITUDES	La actitud de los trabajadores de la municipalidad es siempre positiva para solucionar los problemas presentados en la empresa				X				X				X	
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: EXTERNA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
CLIMA LABORAL	Considera que en la entidad existe un clima laboral favorable para el ejercicio del desempeño laboral				X				X				X	
DESARROLLO	Las condiciones de trabajo que ofrece la entidad permiten un buen desempeño laboral de los trabajadores				X				X				X	

CONDICIONES DE TRABAJO	Considera usted que las relaciones humanas que se fomenta en la empresa ayuda en el desempeño laboral.				X				X				X	
EVALUACIÓN	Existe una política de reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores por parte de los directivos de la empresa				X				X				X	
RECONOCIMIENTOS	Existen mecanismos de estímulo a los trabajadores destacados en las ventas para potenciar el desempeño laboral.				X				X				X	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE [ X]      APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]

NO APLICABLE [ ]

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: MERA ALARCÓN HENRY ARMANDO

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Dr. En Administración de la Educación

DNI NRO. 33670470



Dr. Henry A. Mera Alarcón  
AWR. A011651922

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario n° 2, Calidad del servicio público”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	MERA ALARCÓN HENRY ARMANDO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa (X)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Director y docente de una institución educativa.
<b>Institución donde labora:</b>	Institución Educativa Emblemática Alejandro Sánchez Arteaga
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Dr. Administración de la educación.

### 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
Autora:	July Judith Chilcón Mendoza
Procedencia:	
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable “Calidad del servicio público”

### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Enfoque cuantitativo Variable calidad del servicio público	ELEMENTOS TANGIBLES CONFIABILIDAD EMPATÍA SEGURIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA	El instrumento a usar es el cuestionario, este nos mostrara como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio público.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Calidad del servicio público elaborado por July Judith Chilcón Mendoza .en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla 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 ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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 veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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 brindesus observaciones que considere pertinente*

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


Dr. Henry A. Mera Alarcón  
A.M.B. A011651922

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**“Gestión del talento humano y calidad del servicio al público por los trabajadores de una Municipalidad local de Amazonas, 2023”**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

		Dimensiones de la calidad del servicio												
ELEMENTOS TANGIBLES		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Instalaciones físicas	Las instalaciones donde labora el trabajador, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.				X				X				X	
Ambientes limpios	El trabajador mantiene su lugar de trabajo limpio.				X				X				X	
disponibilidad	El trabajador ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario				X				X				X	
Visibilidad de anuncios	El trabajador pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad				X				X				X	
CONFIABILIDAD		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera que permanece al usuario en la entidad para ser atendido es adecuado				X				X				X	
Confianza	brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario				X				X				X	

Comportamiento	Demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios				X				X				X	
Orientación	La información proporcionada es adecuada y pertinente según a la necesidad del usuario				X				X				X	
<b>EMPATÍA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Requerimiento solicitado	El servicio personalizado que le ofrece el trabajador frente a un requerimiento es ameno y adecuado				X				X				X	
Cortesía	Es amable y cordial al momento de ofrecerle un servicio				X				X				X	
Interés mostrado	Demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención				X				X				X	
Atención a inquietudes	El trabajador toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una adecuada atención				X				X				X	
<b>SEGURIDAD</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Seguridad documentaria	La gestión documentaria que realiza el colaborador es segura y oportuna				X				X				X	
Amabilidad	Los trabajadores de la Municipalidad son				X				X				X	

	amables al momento de prestarles un servicio													
Responsabilidad	El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo				X				X				X	
Información clara y detallada	La información que brinda es clara, sencilla y detallada				X				X				X	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Trámites y procesos	Los trámites y procesos que conllevan a realizar la documentación no son engorrosos				X	X								X
Respuestas adecuadas	El trabajador responde satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios				X				X					X
Horarios	Realiza sus labores respetando el horario de atención al usuario, designado por la municipalidad.				X				X					X
Menor tiempo	Brinda atención óptima en el menor tiempo posible.				X				X					X

**OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** APLICABLE [ X]      APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]      NO APLICABLE [ ]

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR:** MERA ALARCÓN HENRY ARMANDO

**ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR:** Dr. En Administración de la Educación

**DNI NRO. 33670470**



Dr. Henry A. Mera Alarcón  
A.N.R. 4011051922

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario n° 1, Gestión del talento humano. 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.

#### **6. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	ALEX JAVIER SANCHEZ PANTALEON
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social (X) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitario
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Doctorado en gestión pública y gobernabilidad.

#### **7. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### **8. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión del talento humano
Autora:	July Judith Chilcón Mendoza
Procedencia:	
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable “gestión del talento humano”

#### **9. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Enfoque cuantitativo Variable gestión del talento humano.	Gestión del talento humano interna. Gestión del talento humano externa.	El instrumento a usar es el cuestionario, este nos mostrara como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio público.

### **10. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión del talento humano elaborado por July Judith Chilcón Mendoza .en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla 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 ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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 brindesus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
-----------------------------

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



---

DR. ALEX J. SANCHEZ PANTALEON  
DNI: 47080698

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**“Gestión del talento humano y calidad del servicio al público por los trabajadores de una Municipalidad local de Amazonas, 2023”**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión del talento humano**

DIMENSIONES/ ITEMS														
PRIMERA DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO INTERNA		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CALRIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
CONOCIMIENTOS	Los trabajadores de la municipalidad muestran manejo de conocimiento en el área de trabajo asignado.				X				X					X
HABILIDADES	Los trabajadores de la entidad demuestran habilidades innatas para hacer sentir bien al usuario.				X				X					X
CAPACIDADES	Los trabajadores de la empresa hacen uso de sus capacidades de escucha y comunicativa con el usuario.				X				X					X

MOTIVACIONES	Los trabajadores de la municipalidad están siempre motivados para atender eficientemente a los clientes y brindar un buen servicio.				X				X				X	
ACTITUDES	La actitud de los trabajadores de la municipalidad es siempre positiva para solucionar los problemas presentados en la empresa				X				X				X	
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: EXTERNA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
CLIMA LABORAL	Considera que en la entidad existe un clima laboral favorable para el ejercicio del desempeño laboral				X				X				X	
DESARROLLO LABORAL	Las condiciones de trabajo que ofrece la entidad permiten un buen desempeño laboral de los trabajadores				X				X				X	

CONDICIONES DE TRABAJO	Considera usted que las relaciones humanas que se fomenta en la empresa ayuda en el desempeño laboral.				X				X				X	
EVALUACIÓN	Existe una política de reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores por parte de los directivos de la empresa				X				X				X	
RECONOCIMIENTOS	Existen mecanismos de estímulo a los trabajadores destacados en las ventas para potenciar el desempeño laboral.				X				X				X	

**OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** APLICABLE [ X ]      APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]      NO APLICABLE [ ]

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR:** DR. ALEX JAVIER SANCHÉZ PANTALEON

**ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR:** Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

**DNI NRO.47080698**

DR. ALEX J. SANCHÉZ PANTALEON

DNI: 47080698

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario n° 2, Calidad del servicio público”. 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.

#### **6. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	ALEX JAVIER SANCHEZ PANTALEON		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	(X)
	Educativa ( )	Organizacional ( )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitario		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (X)		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Doctorado en gestión pública y gobernabilidad.		

#### **7. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### **8. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad del servicio público
Autora:	July Judith Chilcón Mendoza
Procedencia:	
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable “Calidad del servicio público”

#### **9. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Enfoque cuantitativo Variable calidad del servicio público	ELEMENTOS TANGIBLES CONFIABILIDAD EMPATÍA SEGURIDAD CAPACIDAD RESPUESTA DE	El instrumento a usar es el cuestionario, este nos mostrara como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio público.

### **10. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Calidad del servicio público elaborado por July Judith Chilcón Mendoza .en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla 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 ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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 veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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 brindesus observaciones que considere pertinente*

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



---

DR. ALEX J. SANCHEZ PANTALEON  
DNI: 47080698

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**“Gestión del talento humano y calidad del servicio al público por los trabajadores de una Municipalidad local de Amazonas, 2023”**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

Dimensiones de la calidad del servicio														
ELEMENTOS TANGIBLES		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Instalaciones físicas	Las instalaciones donde labora el trabajador, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.				X				X				X	
Ambientes limpios	El trabajador mantiene su lugar de trabajo limpio.				X				X				X	
disponibilidad	El trabajador ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario				X				X				X	
Visibilidad de anuncios	El trabajador pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad				X				X				X	
CONFIABILIDAD		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera que permanece al usuario en la entidad para ser atendido es adecuado				X				X				X	
Confianza	brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario				X				X				X	

Comportamiento	Demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios				X				X				X	
Orientación	La información proporcionada es adecuada y pertinente según a la necesidad del usuario				X				X				X	
<b>EMPATÍA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Requerimiento solicitado	El servicio personalizado que le ofrece el trabajador frente a un requerimiento es ameno y adecuado				X				X				X	
Cortesía	Es amable y cordial al momento de ofrecerle un servicio				X				X				X	
Interés mostrado	Demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención				X				X				X	
Atención a inquietudes	El trabajador toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una adecuada atención				X				X				X	
<b>SEGURIDAD</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Seguridad documentaria	La gestión documentaria que realiza el colaborador es segura y oportuna				X				X				X	
Amabilidad	Los trabajadores de la Municipalidad son				X				X				X	

	amables al momento de prestarles un servicio													
Responsabilidad	El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo				X				X				X	
Información clara y detallada	La información que brinda es clara, sencilla y detallada				X				X				X	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Trámites y procesos	Los trámites y procesos que conllevan a realizar la documentación no son engorrosos				X	X			X				X	
Respuestas adecuadas	El trabajador responde satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios				X				X				X	
Horarios	Realiza sus labores respetando el horario de atención al usuario, designado por la municipalidad.				X				X				X	
Menor tiempo	Brinda atención óptima en el menor tiempo posible.				X				X				X	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE       APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR       NO APLICABLE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: DR. ALEX JAVIER SANCHÉZ PANTALEON

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

DNI NRO.47080698



DR. ALEX J. SANCHÉZ PANTALEON

DNI: 47080698

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario n° 1, Gestión del talento humano. 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.

#### **11. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	ANITA MARIBEL VALLADOLID BENAVIDES
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( X )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitario
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Doctorado en ciencias de la educación.

#### **12. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### **13. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión del talento humano
Autora:	July Judith Chilcón Mendoza
Procedencia:	
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable “gestión del talento humano”

#### **14. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Enfoque cuantitativo Variable gestión del talento humano.	Gestión del talento humano interna. Gestión del talento humano externa.	El instrumento a usar es el cuestionario, este nos mostrara como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio público.

### **15. Presentación de instrucciones para el juez:**

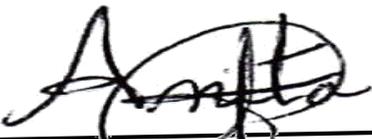
A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión del talento humano elaborado por July Judith Chilcón Mendoza .en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla 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 ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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 brindesus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
-----------------------------

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



---

DRA. ANITA MARIBEL  
VALLADOLID BENAVIDES  
DNI: 16713874

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**“Gestión del talento humano y calidad del servicio al público por los trabajadores de una Municipalidad local de Amazonas, 2023”**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión del talento humano**

DIMENSIONES/ ITEMS														
PRIMERA DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO INTERNA		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CALRIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
CONOCIMIENTOS	Los trabajadores de la municipalidad muestran manejo de conocimiento en el área de trabajo asignado.				X				X					X
HABILIDADES	Los trabajadores de la entidad demuestran habilidades innatas para hacer sentir bien al usuario.				X				X					X
CAPACIDADES	Los trabajadores de la empresa hacen uso de sus capacidades de escucha y comunicativa con el usuario.				X				X					X

MOTIVACIONES	Los trabajadores de la municipalidad están siempre motivados para atender eficientemente a los clientes y brindar un buen servicio.				X				X				X	
ACTITUDES	La actitud de los trabajadores de la municipalidad es siempre positiva para solucionar los problemas presentados en la empresa				X				X				X	
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: EXTERNA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
CLIMA LABORAL	Considera que en la entidad existe un clima laboral favorable para el ejercicio del desempeño laboral				X				X				X	
DESARROLLO LABORAL	Las condiciones de trabajo que ofrece la entidad permiten un buen desempeño laboral de los trabajadores				X				X				X	

CONDICIONES DE TRABAJO	Considera usted que las relaciones humanas que se fomenta en la empresa ayuda en el desempeño laboral.				X				X				X	
EVALUACIÓN	Existe una política de reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores por parte de los directivos de la empresa				X				X				X	
RECONOCIMIENTOS	Existen mecanismos de estímulo a los trabajadores destacados en las ventas para potenciar el desempeño laboral.				X				X				X	

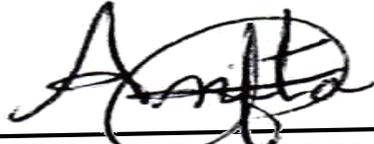
**OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** APLICABLE [ X ]      APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]      NO APLICABLE [ ]

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR:** DRA. ANITA MARIBEL VALLADOLID BENAVIDES

**ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR:** Dra. Ciencias de la educación

**DNI NRO.** 16713874

  
 DRA. ANITA MARIBEL  
 VALLADOLID BENAVIDES  
 DNI: 16713874

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario n° 2, Calidad del servicio público”. 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.

#### **11. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	ANITA MARIBEL VALLADOLID BENAVIDES
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa (X)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitario
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Doctorado en ciencias de la educación.

#### **12. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### **13. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad del servicio público
Autora:	July Judith Chilcón Mendoza
Procedencia:	
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable “Calidad del servicio público”

#### **14. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Enfoque cuantitativo Variable calidad del servicio público	ELEMENTOS TANGIBLES CONFIABILIDAD EMPATÍA SEGURIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA	El instrumento a usar es el cuestionario, este nos mostrara como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio público.

### **15. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Calidad del servicio público elaborado por July Judith Chilcón Mendoza .en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla 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 ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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 veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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 brindesus observaciones que considere pertinente*

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



---

DRA. ANITA MARIBEL  
VALLADOLID BENAVIDES  
DNI: 16713874

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**“Gestión del talento humano y calidad del servicio al público por los trabajadores de una Municipalidad local de Amazonas, 2023”**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

Dimensiones de la calidad del servicio														
ELEMENTOS TANGIBLES		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Instalaciones físicas	Las instalaciones donde labora el trabajador, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.				X				X					X
Ambientes limpios	El trabajador mantiene su lugar de trabajo limpio.				X				X					X
disponibilidad	El trabajador ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario				X				X					X
Visibilidad de anuncios	El trabajador pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad				X				X					X
CONFIABILIDAD		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera que permanece al usuario en la entidad para ser atendido es adecuado				X				X					X
Confianza	brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario				X				X					X

Comportamiento	Demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios				X				X				X	
Orientación	La información proporcionada es adecuada y pertinente según a la necesidad del usuario				X				X				X	
<b>EMPATÍA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Requerimiento solicitado	El servicio personalizado que le ofrece el trabajador frente a un requerimiento es ameno y adecuado				X				X				X	
Cortesía	Es amable y cordial al momento de ofrecerle un servicio				X				X				X	
Interés mostrado	Demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención				X				X				X	
Atención a inquietudes	El trabajador toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una adecuada atención				X				X				X	
<b>SEGURIDAD</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Seguridad documentaria	La gestión documentaria que realiza el colaborador es segura y oportuna				X				X				X	
Amabilidad	Los trabajadores de la Municipalidad son				X				X				X	

	amables al momento de prestarles un servicio													
Responsabilidad	El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo				X				X				X	
Información clara y detallada	La información que brinda es clara, sencilla y detallada				X				X				X	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Trámites y procesos	Los trámites y procesos que conllevan a realizar la documentación no son engorrosos				X	X			X				X	
Respuestas adecuadas	El trabajador responde satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios				X				X				X	
Horarios	Realiza sus labores respetando el horario de atención al usuario, designado por la municipalidad.				X				X				X	
Menor tiempo	Brinda atención óptima en el menor tiempo posible.				X				X				X	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE [ X]      APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]      NO APLICABLE [ ]

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: DRA. ANITA MARIBEL VALLADOLID BENAVIDES

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Dra. Ciencias de la educación

DNI NRO. 16713874



DRA. ANITA MARIBEL  
VALLADOLID BENAVIDES  
DNI: 16713874

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario n° 1, Gestión del talento humano. 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.

#### 16. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	ERLITA LLATAS BECERRA		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	(x)
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitaria		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Doctorado gestión pública y gobernabilidad		

#### 17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Gestión del talento humano
Autora:	July Judith Chilcón Mendoza
Procedencia:	
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable “gestión del talento humano”

## **19. Soporte teórico**

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Enfoque cuantitativo Variable gestión del talento humano.	Gestión del talento humano interna. Gestión del talento humano externa.	El instrumento a usar es el cuestionario, este nos mostrara como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio público.

## **20. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión del talento humano elaborado por July Judith Chilcón Mendoza .en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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 unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla 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 ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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 brindesus observaciones que considere pertinente*

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



---

DRA. ERLITA LLASTAS  
BECERRA  
DNI: 70974529

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**“Gestión del talento humano y calidad del servicio al público por los trabajadores de una Municipalidad local de Amazonas, 2023”**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Gestión del talento humano**

DIMENSIONES/ ITEMS														
PRIMERA DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO INTERNA		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CALRIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
CONOCIMIENTOS	Los trabajadores de la municipalidad muestran manejo de conocimiento en el área de trabajo asignado.				X				X					X
HABILIDADES	Los trabajadores de la entidad demuestran habilidades innatas para hacer sentir bien al usuario.				X				X					X
CAPACIDADES	Los trabajadores de la empresa hacen uso de sus capacidades de escucha y comunicativa con el usuario.				X				X					X

MOTIVACIONES	Los trabajadores de la municipalidad están siempre motivados para atender eficientemente a los clientes y brindar un buen servicio.				X				X				X	
ACTITUDES	La actitud de los trabajadores de la municipalidad es siempre positiva para solucionar los problemas presentados en la empresa				X				X				X	
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: EXTERNA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
CLIMA LABORAL	Considera que en la entidad existe un clima laboral favorable para el ejercicio del desempeño laboral				X				X				X	
DESARROLLO LABORAL	Las condiciones de trabajo que ofrece la entidad permiten un buen desempeño laboral de los trabajadores				X				X				X	

CONDICIONES DE TRABAJO	Considera usted que las relaciones humanas que se fomenta en la empresa ayuda en el desempeño laboral.				X				X				X	
EVALUACIÓN	Existe una política de reconocimiento a las buenas acciones de los trabajadores por parte de los directivos de la empresa				X				X				X	
RECONOCIMIENTOS	Existen mecanismos de estímulo a los trabajadores destacados en las ventas para potenciar el desempeño laboral.				X				X				X	

**OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** APLICABLE [ X ]      APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]      NO APLICABLE [ ]

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR:** DRA. ERLITA LLATAS BECERRA

**ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR:** DRA. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.

**DNI NRO. 70974529**

\_\_\_\_\_  
DRA. ERLITA LLATAS  
BECERRA  
DNI: 70974529

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario n° 2, Calidad del servicio público”. 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.

#### **16. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	ERLITA LLATAS BECERRA		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	(x)
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitaria		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años	(X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Doctorado gestión pública y gobernabilidad		

#### **17. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### **18. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad del servicio público
Autora:	July Judith Chilcón Mendoza
Procedencia:	
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable “Calidad del servicio público”

#### **19. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Enfoque cuantitativo Variable calidad del servicio público	ELEMENTOS TANGIBLES CONFIABILIDAD EMPATÍA SEGURIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA	El instrumento a usar es el cuestionario, este nos mostrara como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio público.

## **20. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Calidad del servicio público elaborado por July Judith Chilcón Mendoza .en el año 2023. De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla 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 ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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 veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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 brindesus observaciones que considere pertinente*

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



---

DRA. ERLITA LLASTAS  
BECERRA  
DNI: 70974529

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**“Gestión del talento humano y calidad del servicio al público por los trabajadores de una Municipalidad local de Amazonas, 2023”**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

Dimensiones de la calidad del servicio														
ELEMENTOS TANGIBLES		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Instalaciones físicas	Las instalaciones donde labora el trabajador, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.				X				X				X	
Ambientes limpios	El trabajador mantiene su lugar de trabajo limpio.				X				X				X	
disponibilidad	El trabajador ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario				X				X				X	
Visibilidad de anuncios	El trabajador pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad				X				X				X	
CONFIABILIDAD		PERTINENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera que permanece al usuario en la entidad para ser atendido es adecuado				X				X				X	
Confianza	brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario				X				X				X	

Comportamiento	Demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios				X				X				X	
Orientación	La información proporcionada es adecuada y pertinente según a la necesidad del usuario				X				X				X	
<b>EMPATÍA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Requerimiento solicitado	El servicio personalizado que le ofrece el trabajador frente a un requerimiento es ameno y adecuado				X				X				X	
Cortesía	Es amable y cordial al momento de ofrecerle un servicio				X				X				X	
Interés mostrado	Demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención				X				X				X	
Atención a inquietudes	El trabajador toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una adecuada atención				X				X				X	
<b>SEGURIDAD</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Seguridad documentaria	La gestión documentaria que realiza el colaborador es segura y oportuna				X				X				X	
Amabilidad	Los trabajadores de la Municipalidad son amables al momento de prestarles un servicio				X				X				X	

Responsabilidad	El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo				X				X				X	
Información clara y detallada	La información que brinda es clara, sencilla y detallada				X				X				X	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>PERTINENCIA</b>				<b>RELEVANCIA</b>				<b>CLARIDAD</b>				<b>SUGERENCIAS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>SI</b>
Trámites y procesos	Los trámites y procesos que conllevan a realizar la documentación no son engorrosos				X	X								X
Respuestas adecuadas	El trabajador responde satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios				X				X					X
Horarios	Realiza sus labores respetando el horario de atención al usuario, designado por la municipalidad.				X				X					X
Menor tiempo	Brinda atención óptima en el menor tiempo posible.				X				X					X

**OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** APLICABLE [ X ]      APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]      NO APLICABLE [ ]

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR:** DRA. ERLITA LLATAS BECERRA

**ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR:** DRA. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.

**DNI NRO. 70974529**



DRA. ERLITA LLATAS  
BECERRA  
DNI: 70974529