



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad  
distrital. Apurímac, 2023

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Pedraza Leon, Sandra (orcid.org/0009-0001-6946-5899)

**ASESORES:**

Dr. Vasquez Mondragon, Walter Manuel (orcid.org/0000-0003-3210-9433)

Dra. Calvo De Oliveira Diaz, Deny Giovanna (orcid.org/0000-0002-8907-676X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A mis padres, mi hermana quienes son mi motivación primordial, mi aliento cuando más necesito de ellos.

## **AGRADECIMIEN**

Agradezco a Leoncio y Leonarda a mi hermana Yessica por todo el apoyo que me brindaron. Al Dr. Vásquez Mondragón Walter, asesor de la investigación, por brindarme su orientación en el desarrollo de la presente tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital. Apurímac, 2023", cuyo autor es PEDRAZA LEON SANDRA, 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.

LIMA, 11 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor:  | Firma   |
|--|---|
| VASQUEZ MONDRAGON WALTER MANUEL<br>DNI: 40769191<br>ORCID: 0000-0003-3210-9433 | Firmado electrónicamente<br>por: WVASQUEZMO el<br>17-01-2024 11:23:37 |

Código documento Trilce: TRI - 0731100





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PEDRAZA LEON SANDRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital. Apurímac, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos   | Firma  |
|---|--|
| PEDRAZA LEON SANDRA<br>: 46659046<br>ORCID: 0009-0001-6946-5899 | Firmado electrónicamente<br>por: PPEDRAZALE90 el 03-<br>02-2024 17:25:12 |

Código documento Trilce: INV - 1468346

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   | Pág. |
|---|------|
| CARÁTULA  | i    |
| DEDICATORIA   | ii   |
| AGRADECIMIENTO                                      | iii  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR             | iv   |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR              | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS                                | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS                                    | vii  |
| ÍNDICE DE FIGURAS                                   | viii |
| RESUMEN   | ix   |
| ABSTRACT  | x    |
| I. INTRODUCCIÓN                                     | 1    |
| II MARCO TEÓRICO                                    | 4    |
| III METODOLOGÍA                                     | 14   |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación                  | 14   |
| 3.2 Variables y operacionalización                  | 15   |
| 3.3 Población, muestra, muestreo                    | 15   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16   |
| 3.5 Procedimientos                                  | 17   |
| 3.6 Método de análisis de datos                     | 17   |
| 3.7 Aspectos éticos                                 | 18   |
| IV. RESULTADOS                                      | 19   |
| V. DISCUSIÓN  | 27   |
| VI. CONCLUSIONES                                    | 33   |
| VII. RECOMENDACIONES                                | 34   |
| REFERENCIAS   | 36   |
| ANEXOS  | 43   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|         |  | <b>Pág.</b> |
|---------|--|-------------|
| Tabla 1 | Frecuencias de las dimensiones de la gestión del talento humano según niveles                                | 20          |
| Tabla 2 | Frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio según niveles                                       | 21          |
| Tabla 3 | Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio    | 22          |
| Tabla 4 | Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles   | 23          |
| Tabla 5 | Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad             | 24          |
| Tabla 6 | Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta | 24          |
| Tabla 7 | Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad              | 25          |
| Tabla 8 | Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la empatía                | 26          |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  | <b>Pág</b> |
|--|------------|
| Figura 1 Estudio de nivel relacional                                 | 14         |
| Figura 2 Niveles de las frecuencias de la gestión del talento humano | 19         |
| Figura 3 Niveles de las frecuencias de la calidad de servicio        | 21         |



## RESUMEN

El estudio tuvo por finalidad demostrar la relación entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital de Apurímac en el 2023. La investigación se sustentó en el enfoque cuantitativo, tipo básico, y de diseño no experimental, transversal, correlacional. Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios de encuesta calificados como válidos a través de la técnica de juicio de expertos, y también confiables al haberse obtenido coeficientes de alfa de Cronbach superiores a 0.8, estos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 78 colaboradores de una entidad del gobierno subnacional. Entre los resultados más resaltantes se menciona que la gestión del talento humano fue percibida como regular según el 57,7% de los encuestados, y en cuanto a la calidad de servicio esta se percibe como de nivel bajo según el 48,7%, así mismo la prueba de hipótesis mostró que entre las variables evaluadas se halló un coeficiente de correlación Rho de Spearman equivalente a 0.795, con un nivel de significancia menor al valor crítico establecido ( $<0.05$ ). Finalmente, se concluye que existe una relación positiva, significativa y muy fuerte entre la gestión del talento humano y calidad del servicio.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, proceso de selección de personal, fiabilidad, seguridad, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The purpose of the study was to demonstrate the relationship between human talent management and service quality in a district municipality of Apurímac in 2023. The research was based on the quantitative approach, basic type, and non-experimental, cross-sectional, correlational design. For data collection, two survey questionnaires were used, which were qualified as valid through the expert judgment technique, and also reliable, since Cronbach's alpha coefficients were higher than 0.8; these instruments were applied to a sample of 78 collaborators of a subnational government entity. Among the most outstanding results, it is mentioned that human talent management was perceived as regular according to 57.7% of the respondents, and service quality was perceived as low according to 48.7%, likewise the hypothesis test showed that between the evaluated variables a Spearman's Rho correlation coefficient equivalent to 0.795 was found, with a significance level lower than the established critical value ( $<0.05$ ). Finally, it is concluded that there is a positive, significant and very strong relationship between human talent management and service quality.

**Keywords:** Human talent management, personnel selection process, reliability, security, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones en la esfera mundial se manejan en función a la competencia, para ello se hace necesario que cuenten con el talento humano competente que pueda orientarse a cumplir las metas de las entidades, sean éstas públicas o privadas. Al mismo tiempo están enfocadas a tener mejoras en el servicio, es así que China y estados Unidos son los que desarrollan constantemente procesos de mejora en sus servicios, pero se consideran que los servicios que desarrollan las instituciones públicas no son las más efectivas que producen costos muy altos a las naciones (Carta y Pou, 2018).

En las diferentes naciones a nivel internacional dan énfasis a la gestión en las sociedades y buscan la forma de desarrollar talentos nuevos, pero en Latino América no existe mucho esa preocupación puesto que existe el celo profesional, los aspectos de selección de personal no son los más adecuados, las normas laborales no son aplicadas cabalmente, las instituciones no buscan la capacitación constante de sus trabajadores, lo que finalmente tienen efectos en las instituciones, de allí que es necesario que los estados fortalezcan estas falencias y fortalezcan el talento humano que es escaso en un 45% (Manpower Group y Deloitte, 2018).

Respecto al contexto Latinoamericano la calidad del servicio a pesar de que existe la modernización del manejo público y haberse creado los gobiernos digitales y abiertos no se mejora los servicios a los usuarios, ya que gestiones y los trabajadores no quieren cambiar y les cuesta innovar, se quedan con sus formas tradicionales de laborar y las entidades públicas tienen una mala imagen con los usuarios, ya que se implementa las nuevas tecnologías, pero no todos están capacitados como para poder emplearlas y las orientaciones de las gestiones también deben cambiar (Klein et al., 2019). Chile y Colombia se encuentran en los puestos 37 y 80 en la retención de talento, en competencias profesionales en 40 y 66 y en competencias de carácter global 41 y 59 respectivamente de 133 naciones analizadas (Diario Gestión, 2022)

Las instituciones peruanas necesitan cambios importantes sobre todo en el tema laboral, en la que los empleados sean elementos activos, dinámicos, competitivos, porque son componentes esenciales para que se desarrollen (Armas et al., 2017). Del mismo modo, el talento humano a pesar de que en el Perú ha adquirido importancia, las entidades no se preocupan porque los

profesionales eleven el nivel de sus competencias para que su desempeño sea mejor y que se garantice un buen trabajo y permanezcan en las instituciones (Gonzales y Molina, 2016). En un estudio hecho con 133 países el Perú está en el puesto 78 en competencias profesionales, puesto 87 en competencias de saberes globales y en el puesto 88 en retención de talentos (Diario Gestión, 2022).

Al no dar importancia al desarrollo de los talentos humanos en el Perú no se muestran ciertas competencias y que la calidad del servicio sea ineficiente, no brindan una buena atención a los usuarios, puesto que, no están capacitados, ni tienen estímulos en sus centros de trabajo, además, no existen ordenanzas en las instituciones del estado que dirija las funciones de los trabajadores, lo cual hace que los usuarios se sientan insatisfechos con la atención que se brinda (Galeano, 2019)

En las municipalidades de Apurímac, no se considera el talento humano, no existe un procedimiento de selección, ya que todos los que ingresan a trabajar lo hacen con el gobierno que ingresa y no siempre están preparados para la función que van a desempeñar, no existe un buen nivel de competencias de los trabajadores, la mayoría de ellos les cuesta adaptarse al cambio, no todos manejan los medios tecnológicos, por ello no manejan adecuadamente la documentación, ni la agilización de los trámites, éstos son burocráticos y lentos, no hay una buena interrelación entre los trabajadores y las personas que están en contacto con el público no prestan buena atención a los usuarios, lo cual genera insatisfacción, se evidencia poca asertividad y empatía. Es decir, la calidad del servicio es inadecuada.

Luego de la narración de las diferentes dificultades se formula el problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital de Apurímac, 2023? En los problemas específicos: ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía en una municipalidad distrital de Apurímac, 2023?

La indagación se justifica de forma práctica en que se debe revalorar a las personas, porque todos tienen destrezas, pero que muchas veces se ven minimizadas porque no se ven estimuladas y es necesario que se preste mayor importancia al talento humano que hace crecer a las instituciones. De forma

teórica se justifica en el aporte de aspectos teóricos de las variables que incrementa el aspecto científico con definiciones y modelos teóricos de diferentes estudios, se tomó los estudios hechos por Chiavenato en la primera variable y en la segunda variable se tendrá en cuenta el modelo SERVQUAL que evidencia un servicio de calidad en base a elementos importantes que deben tomar en cuenta las instituciones. En el aspecto metodológico el aporte será de instrumentos que fueron examinados por expertos para su validación y tienen así mismo la confiabilidad que fue realizado con una prueba piloto, es decir están aptos para ser utilizados en indagaciones de este tipo.

El objetivo general fue: Demostrar la relación de la gestión del talento humano y calidad del servicio en municipalidades distritales de Apurímac, 2023. En los objetivos específicos: Demostrar la relación de la gestión del talento humano y la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía en una municipalidad distrital de Apurímac, 2023.

Para concluir la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital de Apurímac, 2023. En las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía en una municipalidad distrital de Apurímac, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación se inicia con datos de estudios nacionales como de Callata (2021) en su estudio consideró como propósito buscar la relación de la calidad de servicio y el crecimiento del talento humano en el Municipio de San Román. Se trabajó con una dirección cuantitativa, aplicativo, no experimental, correlacional, transversal, para ello se involucraron en el estudio a 206 sujetos, los que estuvieron participando en el cuestionario. En la relación de las categorías se encontró que la correlación no es significativa porque equivale a 0,153.

Del mismo modo De la Cruz (2022) desarrolló la indagación cuya finalidad fue determinar el vínculo de la calidad del servicio y la administración del talento humano. Perteneció a una dirección cuantitativa, básica, correlacional, no experimental, realizó el estudio con 82 empleados de una Municipalidad y utilizó el cuestionario. En los hallazgos de la exploración, la administración del talento humano estuvo en 68,3%, rango medio al igual que la calidad de servicio con 67,1%. En las dimensiones el nivel fue medio en selección de personal 64,6%, capacitación de personal y evaluación de personal 61%. Se halló como conclusión final que existe relación entre las categorías que equivales a 0,795, lo que muestra que existe una alta correlación.

En su artículo, Loaiza y Canahuire (2022) plantearon como finalidad de ver el vínculo de la administración del talento humano y la calidad de vida en el centro de labores. El estudio se desarrolló bajo la enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, integraron la indagación 263 sujetos, pero con una muestra de 128 los que participaron contestando un cuestionario Se obtuvo que existe relación con Rho de Spearman equivalente a 0,651 En la conclusión final se consideró que al haber un ambiente laboral adecuado con la motivación y el compromiso, partiendo del talento humano aumenta los beneficios integrales de los trabajadores en la institución

Castro y Delgado (2020) a través de su publicación plantearon como fin determinar un modelo que ayude al manejo del talento humano para la mejora del desempeño laboral. Se trabajó con un estudio de tipo básico, no experimental, descriptiva, correlacional, participaron 146 personas, en un cuestionario. En los resultados la primera variable fue regular en 61,6% al igual que el desempeño 42,8%. Existe correlación entre las variables cuyo valor al

emplear Rho de Spearman fue 0,834. Si existe un mejor talento humano el desempeño se potencia, se destaca la importancia de las capacitaciones y el desempeño.

De la misma manera Montenegro (2021) en su indagación el fin fue determinar la asociación de la calidad de servicio y la satisfacción laboral. Se empleó una modalidad cuantitativa, descriptiva, correlacional y se aplicó un cuestionario a 4000 personas, de allí se obtuvo 351 como muestra. En los resultados finales se encontró que la calidad estuvo en rango medio de 40,6% y la satisfacción también con 40,48%, en las dimensiones relacionadas a la calidad elementos tangibles y empatía rango medio 49,06% y 40,7%, en la fiabilidad y capacidad de respuesta nivel bajo de 52,26% y 49,9% y en la seguridad nivel alto de 50,7%. La conclusión final fue la presencia de una correlación significativa de las categorías, cuyo valor con el uso de Rho de Spearman fue 0,742, que muestra una asociación alta. Si la calidad del servicio es buena habrá satisfacción.

En los trabajos internacionales Chicaiza (2022) tuvo como fin identificar la incidencia de la administración del talento humano en la calidad de servicio en una compañía en el Ecuador. Se trató de un estudio de enfoque mixto, descriptiva, no experimental, se contó con 50 usuarios, los que contestaron un cuestionario. En los hallazgos del estudio se encontró, la administración del talento humano tuvo nivel medio del 38% y la calidad de servicio de igual manera, rango medio del 43,5% y los trabajadores son empáticos, cordiales, pero no cuentan con un modelo que mejore el manejo del talento humano. Se concluye que existe incidencia de la primera categoría en la segunda en un 31%.

De la misma forma Tenesaca y Rodríguez (2022) en Ecuador hicieron el artículo que tomaron como fin identificar el vínculo de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se tomó en cuenta una modalidad cuantitativa, descriptiva, relacional, no experimental, el total de los participantes fue 13,066 pero se tomó para el estudio 387 sujetos. En los resultados de las correlaciones de la satisfacción con las dimensiones de la calidad fueron: con los elementos tangibles 0,763, capacidad de respuesta 0,823, con la fiabilidad 0,865, empatía 0,830 y seguridad 0,832. Como conclusión se halló que hay correlación entre las categorías de análisis que corresponde a 0,638, correlación moderada.

En México elaboraron el artículo Santana et al. (2022) en la que pusieron como fin identificar la relación del desempeño del talento humano, calidad de servicio y satisfacción. Se empleó la modalidad cuantitativa, descriptiva, relacional, no experimental para ello se tomó en cuenta a 100 sujetos en unidades de transporte público y la participación fue en base a un cuestionario. Se encontró que hay un vínculo significativo de las categorías investigadas de 0,786. Se consideró importante el capital humano al brindar un buen servicio se obtendrá la satisfacción de los clientes.

Daza et al. (2019) hicieron el trabajo cuyo objetivo fue analizar la incidencia de la administración del talento humano en la calidad de servicio en una Universidad de Colombia. Es una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional, colaboraron 35 administrativos de 7 universidades, se trabajó con el cuestionario. Se obtuvo que existe influencia de la primera categoría sobre la segunda cuyo valor fue 43%. En la medida que exista un buen talento humano la calidad del servicio será mejor.

En Etiopía llevó a cabo el artículo Gemechu (2019) cuya finalidad fue analizar la asociación de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario. En cuanto al aspecto metodológico fue mixta, en la parte cuantitativa fue relacional, no experimental y se incluyeron en el estudio a 385 individuos los que contestaron un cuestionario con el modelo SERVQUAL. En los hallazgos del estudio al relacionar la satisfacción con la fiabilidad 0,768, capacidad de respuesta fue 0,659, con la seguridad y empatía 0,699, con los elementos tangibles 0,673, luego la calidad del servicio estuvo en 52% satisfactorio y la satisfacción 48% medio. Se halló correlación entre las categorías de investigación que tuvo el valor de 0,812 con el tratamiento con Rho de Spearman

Con relación a la gestión del talento humano, se define primero, la palabra gestión como las acciones y consecuencias de efectuar actividades con esfuerzo, eficacia y cuidado que se orienten a un objetivo (Martínez et al., 2018). Luego se considera como el grupo de políticas y praxis necesarias para orientar los cargos de administración asociados, a individuos o recursos en las que se ponen en práctica diferentes procedimientos como son: reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar y evaluar el rendimiento (Chiavenato, 2009)

De acuerdo a lo que propone Chiavenato el reclutamiento: es el procedimiento en el que la institución hace la difusión de los puestos de trabajo



y se acerca de igual forma a la organización para pasar luego por un proceso de selección. Selección: es tomar a los mejores aspirantes por la institución. Recompensa: es retribuir, premiar o reconocer por el trabajo prestado. Evaluación: a través de ello se evidencia el rendimiento de cada persona (Jara et al., 2018).

Para Frías (2021) es un conjunto de estrategias y fines para conseguir un beneficio competitivo, en función al talento humano se puede producir una transformación en la organización. Para Vera y Blanco (2019) es un componente esencial dentro de una institución, las funciones que tiene son: determinar procedimientos de manera oportuna y eficiente para el manejo de los trabajadores. Proporciona los mecanismos requeridos para orientar a los trabajadores para cumplir con los fines de la institución. Según Chiavenato (2020) es adoptar políticas y praxis nuevas orientadas a la alineación de los trabajadores a los propósitos de las organizaciones apoyando a dirigir, organizar y gestionar.

Arbaisa (2016) sostiene que está presente en los diferentes procedimientos que son propios de la gestión del personal y el crecimiento del talento, en que producto de la integración se puede ver grandes ventajas, puede ser movimiento de las personas en la organización, menor índice de rotación, la responsabilidad de los trabajadores y aumento del aspecto productivo. De la misma manera Saeed et al. (2017) considera que es esencial en las entidades, pues hace que se potencie la calidad y pertinencia en los procedimientos que realiza la organización y si además es capacitado incrementa los éxitos de la institución produciendo la creación y la productividad

Vivas (2014) sostiene que una persona que maneja de manera efectiva la gestión del talento humano debe tener cuatro competencias importantes: estratégica: está relacionado con las formas de hacer proyectos relacionados con los equipos de interés de la institución. Tecnológica: es la capacidad que tiene la persona para el diseño y la fabricación conociendo la tecnología. Personal: son las capacidades implícitas que tienen los sujetos. Organizativa: se refiere a las capacidades que tiene la persona para poder coordinar, acerca de los materiales y las actividades rutinarias que tiene la institución.

Según Pantoja (2019) es la que debe ver una dimensionar una apropiada cantidad de sujetos dentro de una institución, es decir debe hacer un análisis,

reflexión y desarrollo de políticas orientadas a la disponibilidad de los recursos humanos, evidenciar de forma cualitativa y cuantitativa. Por su parte Ramírez et al. (2019) sostiene que es el crecimiento de condiciones de competencia para la implementación de políticas creando un sistema organizativo beneficioso. Del mismo modo, ayuda a la transformación para la creación de estrategias que asegure el fin de la institución y hacia donde apunta en el futuro.

Para Flores (2019) afirma que la finalidad de la gestión del talento es maximizar el talento que tienen las personas, del mismo modo brindar los recursos y mecanismos para su crecimiento y para ello es necesario 6 procedimientos: 1) Reclutamiento en la que se admiten a las personas. 2) cultura corporativa: se organiza a los individuos. 3) Incentivo y motivación: se recompensa a los sujetos. 4) Capacitación y crecimiento: se busca el desarrollo de los sujetos. 5) Permanencia: se hace retención de los individuos. 6) Rendimiento laboral: Se evalúa a los sujetos.

En cuanto al origen empezó con la revolución industrial a finales del siglo XVIII, cuando las máquinas hacían las veces de los seres humanos y el concepto de recursos humanos aparece por los años 70, en la que decían que los sujetos debían ser guiados por otros y luego las gestiones administrativas aparecen cuando se inició la legislación sindical y la igualdad de los empleos en 1960, las empresas comenzaron con la gerencia de relaciones humanas y aparece la administración del talento humano y se comienza con la contratación, capacitación, evaluación, así como el hecho de ver con respecto a las relaciones laborales (Bazán y Tejedor, 2022).

En los modelos están el modelo de Werther y Davis que lo propusieron en 1991 en la que se sostiene que una institución es una estructura que debe estar formada por varias áreas en la que todos trabajan y se interrelacionan entre sí, pero este modelo no tenía un plan estratégico que tenga que ver con las relaciones humanas, el elemento principal del modelo fue la retroalimentación y el proceso de continuidad de las funciones, con relación a los procedimientos tuvieron sustentos y retos, preparación y selección, crecimiento y evaluación, interrelación con los trabajadores (Abril, 2019)

El modelo de Harper y Lynch que se propuso en 1992, en este modelo relacionan los requerimientos con las acciones clave de los recursos humanos, se dan en función al conocimiento con el que cuentan los trabajadores, en el se

tiene en cuenta la organización, se jerarquiza como parte del plan estratégico, describe las tareas asociadas con el talento humano requeridas para alcanzar la optimización, pero no sus funciones (Abril, 2019). También está el modelo de Zayas que se creó por el año 1996 que tuvo como propósito alcanzar la satisfacción en el aspecto laboral a través de alcanzar los fines institucionales (Mondragón et al., 2017)

En las teorías está la teoría institucional resalta la idea de la modernización de los sistemas, de las gestiones y conductas en las instituciones, se aprovecha algunos beneficios del talento humano empleada de forma apropiada, permite agregar nuevas formas de trabajo y estrategias que necesita la institución para lograr sus propósitos (Diez et al., 2014)

La teoría de recursos y capacidades tiene que ver con la identificación de la disponibilidad de recursos que tienen y que la institución controla, en la que se determina las destrezas que tienen sus integrantes en la que pueden realizan integración, construcción y reconfiguración de los recursos la que hace una modificación de las habilidades iniciales, para a partir de ello puedan realizar la creación de productos nuevos o de procedimientos, Juega un rol muy importante la innovación (García y Sorhegui, 2019)

La teoría de las capacidades dinámicas tiene que ver con el hecho de analizar y comprender las situaciones a través de las cuales las instituciones consiguen beneficios competitivos en medios competitivos y de transformaciones rápidas, esta surge para dar explicación a la teoría de los recursos y capacidades, son una orientación a los saberes administrativos, se puede decir que es la base empírica a la teoría organizacional. Las capacidades dinámicas hacen que las instituciones puedan hacer frente a los retos (Schoemaker, et al., 2018).

Según Ramírez et al. (2019) el talento humano se llega a fortalecer a través de conocimientos, tres características: capital intelectual: se relaciona con el hecho de acumular conocimientos que son los que dan el aspecto valorativo a la institución. Capital humano: en la que se considera la mayor calidad al aspecto del trabajo, producto de la capacitación y educación de las personas y capital social: son las capacidades de las personas que desea la institución, compromiso de los trabajadores, trabajo colaborativo, fiabilidad, crecimiento personal, entre otros.

Las dimensiones de la primera variable son 3: dimensión primera: Proceso de selección de personal: en la que se indaga por los postulantes más capaces para los puestos existentes con el objetivo que incremente las competencias y destrezas de los empleados y el rendimiento de la organización (Chiavenato, 2020). De la misma manera, Cuestas (2018) es un procedimiento que en base a la descripción del cargo se puede tomar al personal que entra a la institución, puesto que las instituciones deben tener personas capacitadas para poder competir.

Dimensión segunda: Capacitación de personal, es una formación educativa que se puede dar en corto tiempo, en la que la persona adquiere destrezas nuevas, saberes, competencias según los fines de la institución (Chiavenato, 2020). De la misma manera, Duran et al. (2020) se refiere al hecho de desarrollar destrezas que muestra los requerimientos de las instituciones de tener personas calificativas y productivas. La capacitación produce mejoramiento de las destrezas de los trabajadores, por lo que es importante para las instituciones tener personas capacitadas.

Dimensión tercera: Evaluación de personal: Es el valor que se da al rendimiento de los trabajadores en su cargo. Es una forma en la que trata de encontrar las dificultades de los trabajadores, así como las fallas (Chiavenato, 2020). Para Matabanchoy et al. (2019) es un procedimiento importante de recoger información que hace que la institución pueda hacer la evaluación de los trabajadores para llevar a cabo una buena gestión

En la variable calidad de servicio se empezó por definir primeramente la calidad que viene del término *qualitas* que indica que algo es superior o tiene un nivel de excelencia y *servitium* que tiene que ver con las tareas de ayudar, servir (RAE, 2021).

Según Izquierdo (2021) la calidad del servicio tiene que ver con ciertas particularidades que tienen las personas en mente, pueden tener ciertos requerimientos o perspectivas de un determinado producto o servicio. De la misma manera, Calvopiña et al. (2019) afirma que está compuesta de diferentes rasgos, en la cual el fundamental debe ser el usuario, en la que debe sentirse satisfecho porque el producto es de calidad o porque cumplió sus expectativas.

Del mismo modo, si se desea mejorar la calidad que se brinda, es importante considerar: Identificar las habilidades necesarias que debe poner en

práctica el que atiende, tomar como trabajadores a las personas idóneas que son necesarias para brindar el servicio, fomentar en los trabajadores la mejora continua y que los funcionarios estén preparados para dirigir (Cusma, 2020). Para Montenegro (2021) son ciertas particularidades que tiene una organización que resaltan en los distintos medios, puede ser por los productos o servicios que proporciona con la cual los usuarios se encuentran satisfechos.

La calidad de servicio cuenta con los siguientes elementos: necesidades que presenta el usuario: las personas necesitan satisfacer algo, según la forma cómo se consume, éste tiene fuerza para motivar al individuo y generarle satisfacción. Expectativas: el usuario tiene ciertas ideas sobre un producto o servicio que desea, pero este se combina con lo que le ofrecen. Si el servicio satisface sus expectativas el usuario se muestra contento, de lo contrario experimenta insatisfacción. En el momento de comprar un producto o servicio puede tener la influencia de familiares o amigos (Jiménez et al., 2018).

La calidad del servicio empieza entre el siglo XVIII y XIX cuando se genera la revolución industrial con todas sus incidencias en los aspectos sociales, tecnológicos, económicos y de tipo laboral, se tomaba la calidad como un indicador de la productividad, luego hay evolución y Bound en 1994 habla de cuatro fases: Inspeccionar, controlar a través de la estadística el procedimiento, garantía de calidad y administración de la calidad total que se da por los años ochenta, en esta última etapa se considera los requerimientos de los usuarios, luego con la aparición de los gremios se veía el uso en la productividad. Pero después de la segunda guerra mundial fueron los japoneses que revolucionaron la calidad, pusieron énfasis en los trabajadores para tener un nuevo concepto de lo que es prestar un servicio, entre ellos estuvieron Deming, Ishikawa, Juran. Hoy en día la calidad en las instituciones es responsabilidad de todos los integrantes (Hernández et al. 2012).

Según Mateos (2022) menciona que existe un triángulo de servicios que se debe tener en cuenta desde que el cliente o usuario ingresa a la institución, primeramente, el vínculo que debe haber entre las estrategias para brindar el servicio, los sistemas que se va a usar y el personal de la organización todo debe estar dirigido al usuario. Este modelo fue creado por Ron Zemke, Jan Carlson y Karl Albrecht, el trabajador debe usar una manera creativa en su interrelación con el usuario, porque sabe cómo, funciona los servicios y por lo tanto tiene

participación de los resultados que aprecia él. Este triángulo de alguna forma obliga a incluir al usuario, pero se debe tener en cuenta al personal que es el que tiene el primer contacto con el usuario; los sistemas que incluye los procedimientos, la infraestructura, las tareas establecidas; las estrategias que sirven de guía para el trabajo que se va a realizar y el cliente que es el eje principal del servicio.

El modelo que se tomó en cuenta fue el SERQUAL que viene de las palabras en inglés service y quality que significa servicio de calidad, este modelo entró en vigencia en 1998 y sus creadores fueron Parasuraman, Ziethaml y Berry, en la que considera diferentes elementos que ayudan a medir la calidad, los que se usaron como dimensiones en el presente trabajo, es una de las formas más usadas en la que se tiene en cuenta primero las perspectivas que tiene usuario y luego la percepción que ellos tienen (Miranda et al., 2021). De este modelo se deriva el denominado DINESERV que fue usado más en restaurants, viene de las palabras en inglés Dinner y service que se traduce como buen servicio en la cena o en el momento de comer, consideraron también las perspectivas pero que ya están establecidas, la predicción y la calidad del servicio (Acosta, 2016).

La teoría de la calidad total se conoce como excelencia, el propósito es la satisfacción de forma balanceada los requerimientos y las perspectivas de las personas. Esta definición se asocia con el ciclo Deming representado por las siglas PDCA en inglés que tienen que ver con la palabra Plan que viene de planificación, Do de hacer, Check de hacer la revisión y Adjust que tiene que ver con ajustar se conoce como el ciclo de la mejora continua (González, 2016).

La teoría de las 5S que es una metodología japonesa que Seiri: sacar lo que no se necesita y eliminar, setion: ordenar los elementos que quedan, seiso: conservar limpio los lugares de trabajo y las máquinas, seiketsu: ampliar a uno mismo la limpieza y hacer la práctica de las tres metodologías anteriores, shitsuke: hacer, autodisciplinarse a través de estándares, a través de ello se realiza un procedimiento de regulación de las funciones de la institución, con este modelo se mejora el ambiente laboral, se elimina lo que no sirve, organiza los recursos, reduce las pérdidas de la calidad y se mejora el hecho de cumplir los estándares (Reyes et al., 2017).

También la teoría del control total en la que se considera un determinado producto, pero con estándar de calidad como característica fundamental para lograr el éxito y el crecimiento de la entidad. Cada institución realiza una gestión diferente, pero es fundamental tener trabajadores capacitados para dar un buen servicio y que los productos en todo momento estén orientados a la calidad (Quinde y Calvanapón, 2022).

En las dimensiones de la variable se tiene: Primera: Elementos tangibles: se considera la infraestructura, tanto, equipos, elementos físicos, dispositivos, es en conjunto los elementos que se usan para brindar servicios de calidad. Segunda: Fiabilidad, es brindar una especial forma de servicio de con exactitud y formalidad, que vayan de la mano con las perspectivas que tienen los usuarios, en la que se debe cumplir lo que se está ofreciendo. Tercera: capacidad de respuesta: es la contestación con rapidez a los clientes y poner lo mejor para satisfacer los requerimientos de los usuarios, absolver los reclamos, las dudas que se puedan dar. Cuarta: Seguridad: está relacionada con los requerimientos de la organización el servicio que brinda y da solución a las dificultades que se dan. Quinta: Empatía: es la forma cortés, trato agradable lo que hace que el usuario estar satisfecho (Montenegro, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El estudio se sustentó en el enfoque cuantitativo, toda vez hizo uso de la herramienta estadística para probar las hipótesis de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Así mismo, se tipifica como básico, ya que tiene por finalidad extender los conceptos teóricos que son propios del aspecto científico (Aceituno et al., 2020)

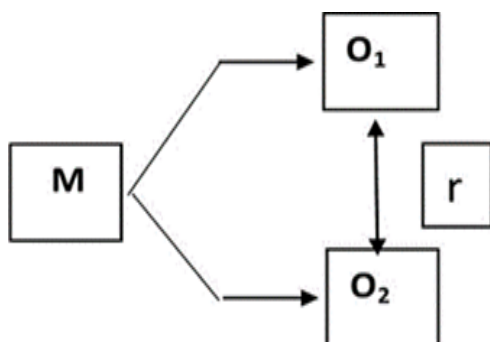
##### 3.1.2 Diseño de la investigación

Perteneció al no experimental. Es cuando las categorías no sufren ningún tipo de manipulación (Hernández y Mendoza, 2018). De la misma forma, fue descriptiva, de nivel correlacional y tuvo un lineamiento cuantitativo.

Se definió como descriptiva cuando lo que hizo fue mencionar las situaciones que se dieron en un medio real. Fue correlacional, puesto que las variables solamente se asociaron y fue cuantitativo porque la información que se recolectó fue de tipo numérica (Hernández y Mendoza, 2018). El nivel correlacional tuvo la siguiente figura:

**Figura 1**

*Estudio de nivel relacional*



M= Muestra

O<sub>1</sub>=Gestión del talento humano

O<sub>2</sub>=Calidad del servicio

R= Relación de variables



### **3.2. Variables y operacionalización**

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

##### ***Definición conceptual***

Según Chiavenato (2020) es adoptar políticas y praxis nuevas orientadas a la alineación de los trabajadores a los propósitos de las organizaciones apoyando a dirigir, organizar y gestionar.

##### ***Definición operacional***

La variable para ser investigada contó con la elaboración de un cuestionario con 22 ítems, el que tuvo 3 dimensiones: Proceso de selección, capacitación del personal y evaluación del personal y tuvo opciones de la escala de Likert

#### **Variable 2: Calidad de servicio**

##### ***Definición conceptual***

Para Montenegro (2021) son ciertas particularidades que tiene una organización que resaltan en los distintos medios, puede ser por los productos o servicios que proporciona con la cual los usuarios se encuentran satisfechos.

##### ***Definición operacional***

La medida de ella se hizo con un cuestionario de 20 ítems, que para su construcción se empleó 5 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, en su elaboración tuvo la escala de Likert.

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

#### **3.3.1 Población**

Se considera así al número de sujetos, cosas, proyectos que son parte de ella, en un determinado lugar, que poseen varios rasgos en común (Sánchez et al., 2018). Estuvo constituida por 97 usuarios.

##### **Criterios de Inclusión**

- Usuarios que asistieron en los horarios de oficina.
- Usuarios que aceptaron su participación.
- Usuarios presentes en el momento del empleo del cuestionario.

##### **Criterios de Exclusión**

- Usuarios que no tuvieron contacto con la municipalidad.
- Usuarios que no desearon participar.

- Usuarios que no estuvieron en el municipio cuando se empleó el instrumento.

### **3.3.2 Muestra**

Es un grupo con menor cantidad de personas, pero que proviene de la población, por lo tanto, tiene iguales particularidades que ella (Sánchez et al., 2018). Siendo que la población estuvo integrada por 97 usuarios, el tamaño de la muestra resultó ser 78 colaboradores.

### **3.3.3 Muestreo**

Probabilístico aleatorio simple. Se consideró así al método de selección de una muestra representativa de una población en el que cada sujeto o componente de la población tuvo la misma opción de ser comprendido en la muestra. Es decir, cada participante tuvo una igual oportunidad de ser escogido como parte de la muestra (Sánchez et al., 2018).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Conformada por usuarios de una municipalidad distrital del departamento de Apurímac en el año 2023.

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

La encuesta fue la técnica que se usó y el cuestionario fue el instrumento. El cuestionario es un mecanismo que permite explicar las variables en función a un conjunto de ítems (Ñaupas et al., 2018).

La variable talento humano construyó un instrumento con 22 preguntas, para ello se empleó tres dimensiones: proceso de selección de personal con indicadores, capacitación de personal (3) y evaluación de personal (3), los cuales sirvieron para crear el cuestionario y como escala usaron la de Likert.

La calidad de servicio para su medición elaboró un cuestionario de 20 preguntas contando con 4 indicadores por cada dimensión. Las dimensiones fueron elementos tangibles, calidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía, las que tuvieron como opciones la escala de Likert.

### **Validez**

Son los rasgos esenciales con los que cuenta el instrumento para medir lo que tiene como propósito hacer su medición (Arias y Covinos, 2021). La validez se desarrolló con la técnica del juicio de expertos, también llamado criterio de jueces, los que se abocaron a evaluar la construcción del instrumento y ver hasta qué punto tiene claridad, relevancia y coherencia para que pueda ser

usado en la medición. En el trabajo de investigación se consideró contar con tres expertos, de los cuales dos fueron especialistas en el conocimiento de las variables en estudio, y un tercer integrante experto en el abordaje metodológico de la investigación, y cuyos veredictos fueron recabados en los respectivos expedientes de validación proporcionados por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y que se muestran con detalle en el Anexo 3.

### **Confiabilidad**

Un instrumento es considerado confiable cuando la aplicación repetida a los mismos individuos se obtiene el mismo resultado (Arias y Covinos, 2021). En tal razón, para el presente estudio se consideró una prueba piloto que estuvo conformada por 20 individuos, que contestaron las preguntas del cuestionario, una vez conseguida la información de la prueba se usó el estadígrafo Alfa de Cronbach. Para afirmar si tiene o no confiabilidad, una vez obtenido el proceso, para afirmar que tiene confiabilidad se consideró como límites los valores de 0 y 1. Una vez con el resultado, estuvo muy cercano a 1, por lo tanto, se sostuvo que posee una alta confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Cuando ya se contó con el proceso de validación y confiabilidad del instrumento, el paso siguiente fue la aplicación. Para ello se presentó una solicitud en la universidad, la que después de un determinado tiempo, brindó una carta, la que se llevó al lugar en el que se realizó la investigación, para pedir el permiso. Cuando se tuvo dicho permiso, se pidió a los participantes dar su consentimiento y se procedió a aplicar los instrumentos. Estos datos se colocaron en Excel y se empleó el SPSS 26 para su procesamiento.

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

Luego de la aplicación de los cuestionarios y se tuvo la información numérica, se aplicó el programa antes mencionado y el análisis se realizó en la parte descriptiva haciendo uso de la variable y sus dimensiones, los que se colocaron en tablas, luego se realizó el tratamiento inferencial para comprobar las hipótesis planteadas. Según el estudio correlacional, se buscó dicha relación a través del estadígrafo de Rho de Spearman, y la interpretación de los coeficientes se utilizó los aportes de Akoglu (2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

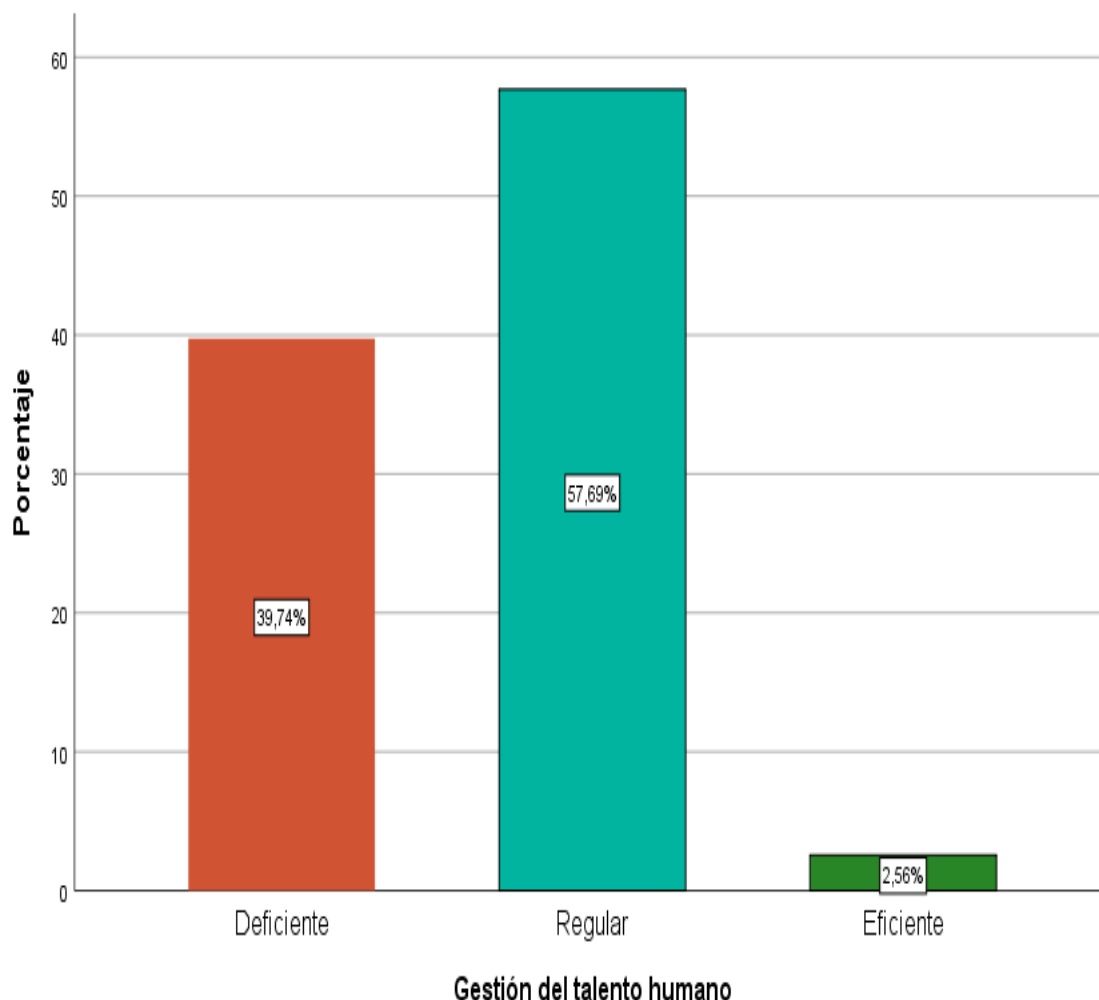
El trabajo consideró fundamental los aportes de Palencia y Ben (2013), entre los que destaca el hecho de mantener en todo momento la ética, presentando primeramente información real, tratando de que sea producción del autor, sin copiar de ningún otro trabajo, así sea muy similar y para mostrar su originalidad fue evaluado por el software Turnitin para conocer su porcentaje de similitud, siendo lo hallado menor al porcentaje límite establecido (20%). Se consideró también la autonomía aplicada en la decisión de participación, la no maleficencia al no usar la información de los instrumentos para causar cualquier daño a los participantes. Además, se usó el principio de justicia, al no hacer ninguna diferencia con los colaboradores y se mantuvo el respeto en todo momento. Para hacer las referencias se tomó en cuenta el APA 7, con la que se referenció todas las que se emplearon en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Figura 2**

*Niveles de las frecuencias de la gestión del talento humano*



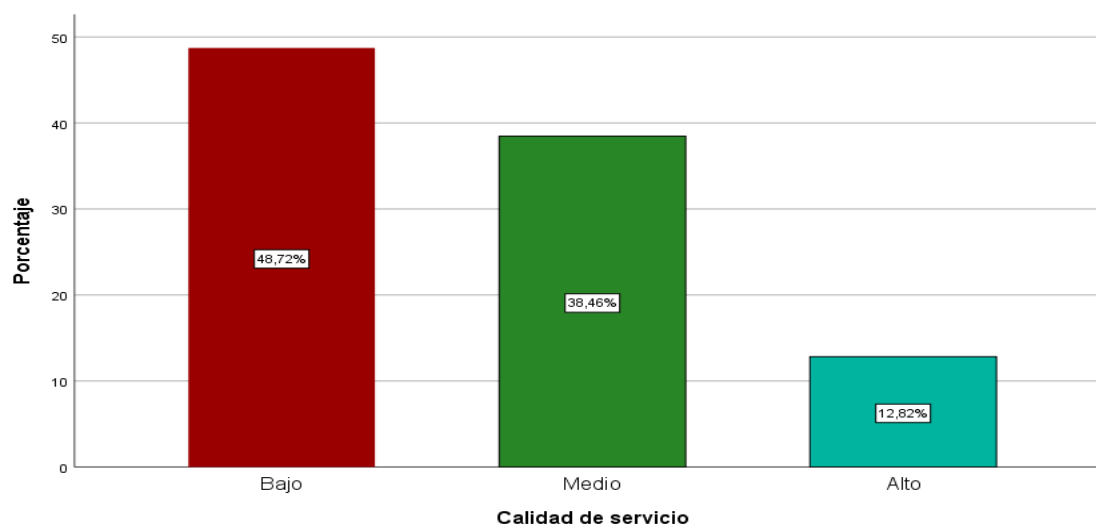
De la información descrita en la segunda figura se advierte que el 57.7% de los colaboradores refieren que la implementación de la gestión del talento humano fue regular. El 39.7% afirma que fue deficiente, y 2.6% restante señala que fue eficiente. Así mismo, es posible afirmar que los datos recolectados muestran una tendencia de tipo negativa, ya que entre los niveles deficiente y regular existe una sumatoria porcentual equivalente al 97.4% de las percepciones de los elementos muestrales.

**Tabla 1***Frecuencias de las dimensiones de la gestión del talento humano según niveles*

| Dimensiones                      | Niveles    | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|------------|------------|
| Proceso de selección de personal | Deficiente | 21         | 26.9       |
|                                  | Regular    | 54         | 69.2       |
|                                  | Eficiente  | 3          | 3.8        |
| Capacitación de personal         | Deficiente | 34         | 43.6       |
|                                  | Regular    | 39         | 50.0       |
|                                  | Eficiente  | 5          | 6.4        |
| Evaluación de personal           | Deficiente | 36         | 46.2       |
|                                  | Regular    | 40         | 51.3       |
|                                  | Eficiente  | 2          | 2.6        |

Nota: Datos recogidos a través de la encuesta (anexo 8)

De los datos referidos en la primera tabla adjunta se afirma que en cuanto a la dimensión proceso de selección los participantes del estudio muestran mayoritariamente sus percepciones en cuanto al nivel regular en un 69.2%, seguido del nivel deficiente con un 26.9%, y el 3.8% percibe que el nivel es de condición eficiente. Así mismo, en cuanto a la dimensión capacitación de personal se tiene que la recurrencia de los datos de nivel regular con un 50.0%, deficiente con un 43.6% y de nivel eficiente con tal solo el 6.4%. Finalmente, en la dimensión evaluación de personal se verificó la existencia de un nivel regular según el 51.3% de los participantes, el 46.2% refiere que la dimensión evaluada se implementa de modo deficiente, y el 2.6% fue eficiente.

**Figura 3***Niveles de las frecuencias de la calidad de servicio*

Según la tercera figura se advierte que el 48.7% de los colaboradores fue bajo. El 38.5% de los participantes afirma que el nivel de desarrollo de la variable evaluada es medio, y finalmente solo el 12.8% restante señala que fue eficiente. Por tanto, es posible señalar que la tendencia negativa, toda vez que entre los niveles regular y eficiente se describe una sumatoria equivalente al 87.2% de las percepciones de los elementos muestrales.

**Tabla 2***Frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio según niveles*

| Dimensiones            | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|---------|------------|------------|
| Elementos tangibles    | Bajo    | 33         | 42.3       |
|                        | Medio   | 39         | 50.0       |
|                        | Alto    | 6          | 7.7        |
| Fiabilidad             | Bajo    | 38         | 48.7       |
|                        | Medio   | 33         | 42.3       |
|                        | Alto    | 7          | 9.0        |
| Capacidad de respuesta | Bajo    | 25         | 32.1       |
|                        | Medio   | 45         | 57.7       |
|                        | Alto    | 8          | 10.3       |
| Seguridad              | Bajo    | 33         | 42.3       |
|                        | Medio   | 37         | 47.4       |
|                        | Alto    | 8          | 10.3       |
| Empatía                | Bajo    | 37         | 47.4       |
|                        | Medio   | 33         | 42.3       |
|                        | Alto    | 8          | 10.3       |

Nota: Información que proviene del empleo de las encuestas (anexo 8)

De acuerdo a la segunda tabla adjunta en la dimensión elementos tangibles los participantes del estudio muestran mayoritariamente sus percepciones en cuanto al nivel medio en un 50.0%, seguido del nivel bajo con un 42.3%, y solo el 7.7% percibe que el nivel es de condición alto. Así mismo, en la dimensión fiabilidad se tiene un nivel bajo, con un 48.7%, medio con un 42.3% y de nivel alto con 9.0%. Además, en la dimensión capacidad de respuesta fue regular con un 57.7%, bajo con un 32.1% y de nivel alto con 10.3%. Así mismo, respecto a la dimensión seguridad estuvo en el nivel medio con un 47.4%, bajo con un 42.3% y de nivel alto con tal solo el 10.3%. Finalmente, en referencia a la dimensión empatía estuvo en el nivel bajo según el 47.4% de los encuestados, mientras que el 42.3% refiere que la dimensión evaluada se desarrolla de nivel medio, 10.3% señala que el control fue alto.

## 4.2. Resultados inferenciales

### *Objetivo general*

Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Apurímac en el año 2023.

**H<sub>0</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la calidad de servicio no muestran una relación significativa.

**H<sub>1</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la calidad de servicio muestran una relación significativa.

En tal sentido para la decisión estadística se utilizó Rho de Spearman (Rho), considerando el 5.0% como nivel de significancia.

### Tabla 3

#### *Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio*

|                 |                            | Calidad de servicio        |        |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------|
|                 |                            | Coeficiente de correlación | ,795** |
| Rho de Spearman | Gestión del talento humano | Sig. (bilateral)           | ,000   |
|                 |                            | N                          | 78     |

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

Según la tercera tabla se aprecia la presencia de una relación positiva (rho= 0.795) con una intensidad de nivel fuerte, y significativo (0.000), lo cual



permite inferir el rechazo de la hipótesis nula. En tal sentido, la gestión del talento humano se relaciona probabilísticamente con la calidad de servicio.

**Primer objetivo específico**

Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en una municipalidad distrital de Apurímac en el año 2023.

**H<sub>0</sub>:** Las variables gestión del talento humano y los elementos tangibles no muestran una relación significativa.

**H<sub>1</sub>:** Las variables gestión del talento humano y los elementos tangibles muestran una relación significativa.

**Tabla 4**

*Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles*

|                 |                            | Elementos tangibles        |        |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión del talento humano | Coeficiente de correlación | ,782** |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | ,000   |
|                 |                            | N                          | 78     |

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

De la cuarta tabla se observa que hay una relación positiva (rho= 0.782) con una intensidad de nivel fuerte, y significativo (0.000), lo cual permite rechazar la hipótesis nula. En tal sentido, la gestión del talento humano se relaciona probabilísticamente con la calidad de servicio en una entidad municipal de Apurímac en el año 2023, según la dimensión elementos tangibles.

**Segundo objetivo específico**

Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en una municipalidad distrital de Apurímac en el año 2023.

**H<sub>0</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la fiabilidad no muestran una relación significativa.

**H<sub>1</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la fiabilidad muestran una relación significativa.

**Tabla 5**

*Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad*

|                 |                            | Fiabilidad                 |        |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión del talento humano | Coeficiente de correlación | ,820** |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | ,000   |
|                 |                            | N                          | 78     |

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

De la quinta tabla se advierte la presencia de una relación positiva ( $\rho=0.820$ ) con una intensidad de nivel fuerte, y significativo (0.000), lo cual permite inferir existe rechazo de la hipótesis nula. En tal sentido, la gestión del talento humano se relaciona probabilísticamente con la calidad de servicio en una entidad municipal de Apurímac en el año 2023, según la dimensión fiabilidad.

### **Tercero objetivo específico**

Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en una municipalidad distrital de Apurímac en el año 2023.

**H<sub>0</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la capacidad de respuesta no muestran una relación significativa.

**H<sub>1</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la capacidad de respuesta muestran una relación significativa.

**Tabla 6**

*Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta*

|                 |                            | Capacidad de respuesta     |        |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión del talento humano | Coeficiente de correlación | ,595** |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | ,000   |
|                 |                            | N                          | 78     |

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

De la sexta tabla se advierte la presencia de una relación positiva ( $\rho=0.595$ ) con una intensidad de nivel fuerte, y significativo (0.000), lo cual permite sostener que hubo rechazo de la hipótesis nula. En tal sentido, la gestión del

talento humano se relaciona probabilísticamente con la calidad de servicio en una entidad municipal de Apurímac en el año 2023, según la dimensión capacidad de respuesta.

**Cuarto objetivo específico**

Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la seguridad en una municipalidad distrital de Apurímac en el año 2023.

**H<sub>0</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la seguridad no muestran una relación significativa.

**H<sub>1</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la seguridad muestran una relación significativa.

**Tabla 7**

*Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad*

|                 |                            | Seguridad                  |        |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------|
|                 |                            | Coeficiente de correlación | ,771** |
| Rho de Spearman | Gestión del talento humano | Sig. (bilateral)           | ,000   |
|                 |                            | N                          | 78     |

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

Según la séptima tabla se sostiene que hay una relación positiva (rho= 0.771) con una intensidad de nivel fuerte, y significativo (0.000), lo cual permite inferir que se rechaza la hipótesis nula. En tal sentido, la gestión del talento humano se relaciona probabilísticamente con la calidad de servicio en una entidad municipal de Apurímac en el año 2023, según la dimensión seguridad.

**Quinto objetivo específico**

Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la empatía en una municipalidad distrital de Apurímac en el año 2023.

**H<sub>0</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la empatía no muestran una relación significativa.

**H<sub>1</sub>:** Las variables gestión del talento humano y la empatía muestran una relación significativa.

**Tabla 8**

*Determinación del coeficiente de correlación entre la gestión del talento humano y la empatía*

|                 |                            | Empatía                    |        |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión del talento humano | Coeficiente de correlación | ,718** |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | ,000   |
|                 |                            | N                          | 78     |

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

De los datos de la octava tabla se considera la presencia de una relación positiva ( $\rho = 0.718$ ) con una intensidad de nivel fuerte, y significativo (0.000), lo que permite sostener que se rechaza la hipótesis nula. En tal sentido, la gestión del talento humano se relaciona probabilísticamente con la calidad de servicio en una entidad municipal de Apurímac en el año 2023, según la dimensión empatía.

## V. DISCUSIÓN

La presente indagación se ejecutó en una Municipalidad de Apurímac y se planteó la asociación de la gestión del talento humano y calidad de servicio, para ello se consideró 98 usuarios, se sacó de dicha cantidad una muestra de 78 que son los que asisten con cierta regularidad a realizar sus trámites en la municipalidad, con los que se empleó 2 cuestionarios y con dicha información se pasó a procesar con el SPSS y se obtuvo los siguientes resultados al usar Rho de Spearman para ver el vínculo de las categorías.

En la gestión del talento humano se encontró regular del 57,7%, que es igual a Castro y Delgado (2020) que fue regular en 61,6%, lo que lleva a afirmar que, al no tener una buena selección de personal, no tienen las personas adecuadas a los puestos, ni las personas capacitadas como para ejercer eficientemente las diferentes funciones. Por su parte De la Cruz (2022) encontró que estuvo en el nivel medio, al igual que Chicaiza (2022) con el 38%. Un rango medio de gestión del talento puede ser porque hay oportunidades para mejorar las prácticas y procesos existentes para elevar la efectividad de los recursos humanos. Puede ser un punto de partida para identificar áreas de mejora y trabajar hacia la implementación de prácticas más avanzadas y estratégicas en la gestión del talento. Es posible que los empleados del municipio no estén extremadamente insatisfechos, pero tampoco estén particularmente entusiasmados con la praxis de gestión del talento. La satisfacción en el trabajo podría situarse en un punto intermedio, indicando que hay áreas de mejora, pero también aspectos positivos.

En las dimensiones se encontró rango regular, en el proceso de selección de personal fue 69,2%, en la capacitación de personal fue 50% y en la evaluación de personal fue 51,3%. El nivel regular puede ser porque la municipalidad podría estar implementando prácticas de gestión del talento que son comunes y aceptables, pero no necesariamente sobresalientes. Esto podría incluir procesos de contratación estándar, programas de capacitación convencionales y evaluaciones de desempeño rutinarias. Es posible que los empleados de la municipalidad no estén extremadamente insatisfechos, pero tampoco estén particularmente entusiasmados con la practicidad de gestión del talento. La

satisfacción podría situarse en un punto intermedio, indicando que hay áreas de mejora, pero también aspectos negativos.

Del mismo modo De la Cruz (2022) obtuvo el nivel medio en la selección de personal con el 64,6%, en la capacitación y la evaluación de personal 61%. La gestión del talento humano puede estar integrado por distintas políticas y praxis que son requeridas para orientar los puestos asociados con la gestión que tienen relación tanto con las personas como los recursos que se usan para los diferentes procesos como son el reclutamiento, la selección, la capacitación entre otros. (Chiavenato, 2009).

En la calidad de servicio se encontró que fue bajo con el 48,7%, esto implica que no existe buenas políticas dentro de la municipalidad, ni las funciones se están cumpliendo adecuadamente, lo cual genera insatisfacción en los usuarios. De la misma manera, De la Cruz (2022) estuvo en el nivel medio, con 67,1%, al igual que Montenegro (2021) con el 40,6%, Chicaiza (2022) con 43,5%. Una calidad de servicio en rango medio en el municipio, implica que se están cumpliendo ciertos estándares, pero hay espacio para mejoras en términos de eficiencia, personalización, accesibilidad de la información y otros aspectos clave de la experiencia del ciudadano. Es una situación en la que la entidad tiene la oportunidad de identificar áreas de mejora y avanzar hacia una calidad de servicio más alta y satisfactoria para los ciudadanos. La municipalidad podría cumplir con los requisitos normativos y legales en la prestación de servicios, pero podría no destacar por estar lejos de los estándares mínimos que exige la ley. Los procesos de prestación de servicios pueden estar estandarizados, pero podrían no ser altamente personalizados o adaptados a las necesidades individuales de los ciudadanos. Puede haber oportunidades para ofrecer servicios más personalizados. La información relacionada con los servicios municipales podría estar disponible para los ciudadanos, pero la accesibilidad y la comunicación podrían no ser excepcionales. Puede haber oportunidades para mejorar la transparencia y la propaganda de datos relevantes.

En el objetivo general se exploró el vínculo de la gestión del talento humano y la calidad de servicio, al hacer uso de Rho de Spearman el valor encontrado fue una correlación alta de 0,795, lo que se explica como la gestión del talento humano bien realizada puede tener efecto efectivo en la calidad de servicio de una municipalidad al garantizar que el personal esté calificado,

motivado, bien comunicado y comprometido con los valores y objetivos de la organización. La relación entre estos dos aspectos refleja la importancia de invertir en el desarrollo y la gestión efectiva de los recursos humanos para mejorar la experiencia general del ciudadano.

Callata (2021) difiere con el presente estudio porque obtuvo una relación débil de 0,153. Una asociación débil de la gestión del talento humano y la calidad del servicio lleva a afirmar que la municipalidad no está aprovechando eficazmente el potencial de su personal para mejorar la experiencia del ciudadano. Es importante abordar las carencias en la gestión del talento para fortalecer el enlace entre el recurso humano y la calidad de servicio. Esto podría implicar mejoras en la selección de personal, capacitación, motivación, comunicación interna y otros aspectos clave de la gestión del talento.

De la Cruz (2022) al relacionar las variables coincide con la presente exploración porque encontró una correlación alta de 0,795. Una gestión del talento que fomente el estímulo y la responsabilidad de los empleados, puede tener un impacto directo en la calidad de servicio. Los empleados motivados tienden a esforzarse más para que los habitantes se sientan satisfechos y están más comprometidos con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Loaiza y Canahuire (2022) también coincide porque en su indagación encontró una relación alta que equivale a 0,651. La gestión del talento también incluye la promoción de una comunicación efectiva en la municipalidad. Un equipo bien informado y alineado con los objetivos organizacionales puede colaborar de manera más eficiente para ofrecer servicios coherentes y de calidad.

Por otro lado, Montenegro (2021) asoció la calidad de servicio y la satisfacción y encontró que dicha relación fue de 0,742, al igual que Tenesaca y Rodríguez (2022) que consiguió una correlación de 0,638 y Gemechu (2019) que consiguió una correlación de 0,812, lo que se explica que al haber una buena calidad habrá satisfacción de los consumidores. Por su parte Chicaiza (2022) vio la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio y se encontró que existe influencia del 31%. Del mismo modo, Daza et al. (2019) también halló influencia del 43%. Una gestión del talento efectiva, crea un ambiente de trabajo positivo. Los trabajadores que les valoran y respaldan son más propensos a brindar un servicio de calidad, ya que tienen un sentido de

pertenencia y compromiso con la organización. La forma en que la entidad administra y desarrolla a su personal tiene un impacto significativo en el servicio a los usuarios.

En el objetivo específico 1 se asoció la gestión del talento humano y los elementos tangibles y se adquirió una relación alta de 0,782, indica que al invertir en el crecimiento y la administración efectiva del personal tiene un impacto positivo en la infraestructura, los aspectos públicos, los recursos financieros y otros aspectos tangibles de la administración municipal. Esto destaca la importancia de considerar el recurso humano como un componente clave para lograr resultados tangibles y medibles en la gestión municipal.

De la misma manera, Tenesaca y Rodríguez (2022) al relacionar la satisfacción con los elementos tangibles halló una relación alta de 0,763. Un personal bien gestionado y eficiente puede contribuir a la reducción de costos, a brindar un buen servicio. La capacitación adecuada y la gestión eficiente del rendimiento pueden ayudar a minimizar errores y desperdicios, lo que afecta directamente al aspecto financiero y a los recursos tangibles de la municipalidad.

En los elementos tangibles estuvo en el rango medio en un 50%, al igual que Montenegro (2021) con 49,06%, lo que indica que tanto los recursos como la infraestructura están en proceso y no tienen todo lo adecuado para brindar un servicio de calidad. Las municipalidades deben preocuparse constantemente de brindar servicios de calidad, pero para ello deben contar con recursos y buena infraestructura.

En el objetivo 2 se dio el enlace de la gestión del talento humano y la fiabilidad y el valor de la correlación se realizó con Rho de Spearman cuyo resultado fue 0,820, que es una alta relación, coincide con Tenesaca y Rodríguez (2022) que consiguió el valor de 0,865. Esto indica que puede existir personal competente bien informado y comprometido para asegurar la consistencia y la confiabilidad al prestar los servicios municipales. La inversión en la gestión efectiva del talento puede ser fundamental para mantener altos niveles de fiabilidad en las operaciones municipales. La manera en que la entidad administra y desarrolla a su personal tiene un impacto significativo en la confiabilidad de los servicios y procesos que ofrece a los ciudadanos.

En la fiabilidad el nivel fue bajo en 98,7%, al igual que en el estudio de Montenegro (2021) con el 52,26%. Esto quiere decir que no se fomenta una



cultura de mejora continua lo que no ayuda a la fiabilidad en el transcurso del tiempo. Los empleados comprometidos con la mejora constante contribuyen a la identificación y resolución proactiva de problemas antes de que afecten la calidad de los servicios.

En el objetivo 3 la asociación con la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta, cuya relación fue dada por Rho de Spearman y que tuvo una correlación de 0,595 coincide con Tenesaca y Rodríguez (2022) que consiguió el valor de 0,823. Destaca la importancia de tener un personal capacitado, motivado y eficiente para garantizar respuestas rápidas y efectivas a las necesidades y perspectivas de los pobladores. La inversión en la gestión del talento puede ser fundamental para fortalecer la capacidad de respuesta de una municipalidad en diversos contextos y situaciones. Es la forma en que la entidad administra y desarrolla a su personal tiene un impacto significativo en la rapidez y eficacia con la que la municipalidad puede dar respuesta a lo requiere y demandan los pobladores.

En la capacidad de respuesta estuvo en el rango medio del 57,7% y en Montenegro estuvo en el nivel bajo con 49,9%. Un personal bien entrenado y preparado puede responder de manera más efectiva en momentos de crisis, ya sea un desastre natural, una emergencia de salud pública o cualquier otra situación crítica. Una gestión del talento que fomente la eficiencia y la agilidad en los procesos internos contribuye directamente a la capacidad de respuesta.

En el objetivo específico 4 se asoció la gestión del talento humano y la seguridad y al emplear Rho de Spearman, la relación fue alta de 0,771, que tiene coincidencia con Tenesaca y Rodríguez (2022) cuyo valor de la correlación fue de 0,832. La gestión del talento puede estar involucrada evaluando peligros y el plan estratégico en términos de seguridad. Esto incluye identificar posibles amenazas y desarrollar planes para mitigar riesgos y proteger a la comunidad. Los datos precisos y oportunos entre los diferentes departamentos y equipos de seguridad contribuyen a una respuesta más rápida y coordinada.

En la seguridad estuvo en el nivel medio del 47,4%, en cambio en Montenegro (2021) estuvo en el nivel alto con el 50,7%. La seguridad implica proporcionar capacitación adecuada al personal, especialmente a aquellos que están directamente involucrados en mantener la seguridad pública. Esto incluye a la policía, bomberos, personal de emergencia y otros.

En el objetivo específico 5 se vinculó la gestión del talento humano y la empatía y con la utilización de Rho de Spearman se obtuvo 0,718 que implica una alta correlación que coincide con Tenesaca y Rodríguez (2022) que tuvo 0,830. Destaca la importancia de cultivar un personal que no solo posea las habilidades técnicas necesarias, sino también habilidades sociales y emocionales que les permitan conectarse de manera empática con los ciudadanos. La inversión en el desarrollo de estas habilidades puede contribuir a una relación más positiva y colaborativa entre la municipalidad y la comunidad que sirve.

En la empatía el nivel fue bajo en 47,4%, mientras que en Montenegro (2021) estuvo en el rango medio del 40,7%. La gestión del talento puede incidir en la cultura de la organización, fomentando un entorno de trabajo que valore el cuidado y la comprensión hacia los ciudadanos. Un ambiente que promueve la empatía puede tener un impacto positivo en cómo los empleados interactúan con la comunidad.

Es importante que las municipalidades consideren tener una buena gestión del talento humano, si desean mejorar su gestión y lograr una buena calidad de servicio que beneficie a los ciudadanos. Tener a las personas adecuadas en cada puesto ayuda a que se mejore la calidad de servicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera conclusión**

Quedó demostrado la relación directa ( $\rho=0.795$ ) y significativa (0.000) entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en un Municipio de Apurímac. Esto quiere decir que, frente a un eficiente desarrollo de la gestión del talento humano, hay la probabilidad estadística del desarrollo adecuado de la calidad de servicio.

### **Segunda conclusión**

Quedó demostrado la relación directa ( $\rho=0.782$ ) y significativa (0.000) entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en un Municipio de Apurímac, según la dimensión elementos tangibles. Esto quiere decir que, cuando la gestión del talento humano se desempeñe adecuadamente, los elementos tangibles se mostrarán de modo adecuado para brindar una buena calidad de servicio

### **Tercera conclusión**

Quedó demostrado la relación directa ( $\rho=0.820$ ) y significativa (0.000) entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en un Municipio de Apurímac, según la dimensión fiabilidad. Esto quiere decir que, en la medida que la gestión del talento humano se desarrolle adecuadamente los usuarios mostrarán fiabilidad.

### **Cuarta conclusión**

Quedó demostrado la relación directa ( $\rho=0.595$ ) y significativa (0.000) entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en un Municipio de Apurímac, según la dimensión capacidad de respuesta. Esto quiere decir que, si la gestión del talento humano es eficiente, también lo será la capacidad de respuesta.

### **Quinta conclusión**

Quedó demostrado la relación directa ( $\rho=0.771$ ) y significativa (0.000) entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en un Municipio de Apurímac, según la dimensión seguridad. Esto quiere decir que, si la gestión del talento humano funciona adecuadamente se podrá otorgar seguridad a los usuarios.

### **Sexta conclusión**

Quedó demostrado la relación directa ( $\rho=0.718$ ) y significativa (0.000) entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en un Municipio de Apurímac, según la dimensión empatía. Esto quiere decir que, en la medida que la gestión del talento humano funcione adecuadamente genera empatía frente los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera recomendación**

Que el alcalde y los gerentes de las diferentes áreas establezcan programas de incentivos y reconocimientos para recompensar el desempeño profesional, reconociendo los logros individuales y de equipo. Así mismo fomentar un ambiente de trabajo agradable y saludable, para que las personas pongan en acción todo su talento humano.

### **Segunda recomendación**

A los gerentes de las diferentes áreas que proporcionen a los trabajadores ambientes seguros, limpios y bien iluminados, con mobiliario ergonómico, con herramientas y equipos necesarios que ayude a brindar un servicio eficiente a los usuarios, con trabajo más productivo y satisfactorio.

### **Tercera recomendación**

A los trabajadores de la municipalidad para mejorar la fiabilidad de los usuarios construir una relación de confianza con servicios consistentes y confiables, asegurando que se cumpla con los plazos y compromisos establecidos, comunicando de manera proactiva cualquier cambio en los plazos o retrasos, proporcionando información clara sobre los servicios municipales, requisitos y procesos.

### **Cuarta recomendación**

A los trabajadores de las diferentes áreas del municipio para la mejora de la capacidad de respuesta realizar capacitaciones en lo relacionado a medios tecnológicos para tener espacios de comunicación digital, en la que los usuarios realicen sus trámites. Del mismo modo establecer políticas y procedimientos con respuestas rápidas a los correos, llamadas telefónicas, mensajes o la implementación de respuestas automáticas con relación a las consultas o solicitudes.

### **Quinta recomendación**

Que el alcalde y trabajadores implementen medidas de control de acceso en las instalaciones municipales para asegurar que solo los sujetos autorizados cuenten con acceso a las instalaciones, si es posible usar códigos de acceso si fuese necesario.

**Sexta recomendación**

Que el alcalde y los gerentes de las distintas áreas de la municipalidad organicen capacitaciones con programas de desarrollo personal, inteligencia emocional, escucha activa y comunicación asertiva para que la atención a los usuarios sea afectiva y cortes.

## REFERENCIAS

- Abril, M.C. (2019). *Design of human talent management processes*. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/comedit/article/view?path=>
- Aceituno, C., Silva, R. & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-00723. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/aceituno\\_hc\\_2020.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/aceituno_hc_2020.pdf)
- Acosta, A. (2016). *Metodología y herramienta para la medición de percepción en los atributos de calidad entre el cliente y el empleado de un restaurante*. [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey]. <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/619526/Tesis%20Angel%20Aguirre%20Percep.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbaiza, L. (2016). *Dirección de Recursos Humanos-El Factor Humano*. ESAN ediciones, Universidad ESAN. [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2308-0132202200010002300002&lng=en](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2308-0132202200010002300002&lng=en)
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la Investigación*. Enfoques consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Armas, Y.M., Llanos, M del P., y Traverso, P.A. (2017). *Gestión del talento humano y nuevas relaciones laborales*. Universidad Ecotec. <http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turk J Emerg Med.*, 18(3), 91-93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Bazán, Y. y Tejedor, V. (2022). The systems approach in Human Talent Management. *Revista FAECO Sapiens.* 5(2), <http://portal.amelica.org/ameli/journal/221/2213255005/html/>
- Callata, B. (2021). Desarrollo del talento humano basado en competencias frente a la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de San Román, 2019. *Revista Científica Investigación Andina*, 21(2). <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/945>

- Calvopiña, D., Guerrero, D., Avalos, N., Machado, A. y Alarcón, J. (2019). Proposal for assuring in recreational establishments administrative services during the human talent, cause study. *Revista espacios*, 40(27), 16-48.
- Carta, G. y Pou, V. (22 de Julio del 2018). Productividad y eficiencia del sector público español. [Informe BBVA Research]. España. <https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2018/07/Observatorio-productividad-sector-publico-1.pdf>
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 684- 700. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chiavenato, I. (2009). *Human resources Management, human capital in the organizations*. (5ta edición). <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c4d9f45c4d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos*. (El capital Humano de las organizaciones). Décima edición McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. 2020. <https://www.marcialpons.es/libros/administracion-de-recursos-humanos/9781456263164/>
- Chicaiza, I. (2022). *La gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Empresa Plastifull*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3176/1/Chicaiza%20Espinoza%20Ingeworth%20Moserrate.pdf>
- Cuestas, A. (2018). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Bogotá: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento.pdf>
- Cusma, H. (2022). Modernización de la Gestión Pública: *Tendencias internacionales recientes en modernización de la gestión pública*, 5. <https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wpcontent/uploads/2022/02/Articulo-Modernizacion-de-la-Gestion-Publica.pdf>

- Daza, A., Vilorio, J. y Miranda, L. (2019). Human talent management and Quality of the Educational Service in Public Universities of the Caribbean Region of Colombia. *Revista Espacios*, 40(44), 10-18. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- De la Cruz, J. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital, Ica, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
 epositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94715/De%20La%20Cruz\_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diario La Gestión (2022). *Perú el país que se encuentra en el ranking mundial de competitividad de Talento*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/peru-en-la-posicion-78-de-133-paises-en-el-ranking-mundial-de-competitividad-del-talento-noticia/?ref=gesr>
- Diez, E., Diez, F. y Vásquez, A. (2014). Antecedentes de la institucionalización en las organizaciones. *Cuadernos de Gestión*, 15(1), 15-38. Doi: 10.5295/cdg.130416ed.
- Durán, S. A., & Martínez, H. A. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: Artículo de revisión. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud Gestar*, 3(6), 2-15. <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración y Negocios – EAN* (87), 59-77. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2410/1974>
- Frías, E. (2021). Management of human talent and quality of working life in the footwear sector. *Revista de Investigación en Ciencias de Administración*, 5(18), 103-121. <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i18.11>
- García, Y. y Sorhegui, R. (2019). The theory of resources and capabilities as a methodological foundation for the study of management of business innovation. *Revista Científica Ecociencia*. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/304/234>
- González, J. (2016). *Metodología para fortalecer la participación del personal en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en una*



empresa del sector aeronáutico. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2016.0001.05>

Galeano, C. V. (2019). *La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios al Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco].

<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1959>

Gemechu, A. (2019). The impact of service quality on Customer satisfaction: A case study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of social sciences & management studies*, 4(1).

DOI: 10.19080/ASM.2019.04.555629

González, M., Molina, A. (2016) Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *Revista Medisur*, 14(2), 97-100.

<https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045580002.pdf>

Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2012). Quality of service and human resources. Study case for a department store. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47).

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000300009](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300009)

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta*. México. Editorial McGraw Hill Education. ISBN: 978-14562-6096-5  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Revista Horizonte empresarial*, 8 (1), 427-437.

<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Human talent management as a factor for improving public management and job performance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>

Jiménez, J., Mojica, J., Hernández, H., y Cardona, D. (2018). Diagnosis of innovation and technological development in the hotel sector of the Colombian Caribbean region. *Revista Información Tecnológica*, 29(5), 157-164. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500157>,

*Información Tecnológica*, 29(5), 157-164.

- Klein, L., Pereira, B. & Lemos, R. (2019). Quality of working life: parameters and evaluation in the public service. *Revista de Administración Mackenzie*, 20(3), 3-33. 10.15 90/1678-6971/eRAMG190134
- Loaiza, E. y Canahuire, V. (2022). Management of human talent and quality of life at work in the sanitation Service Provider SEDACUSCO. *Revista Estudios del Desarrollo social: Cuba y América Latina*, 10(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000100023](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100023)
- ManpowerGroup y Deloitte (2018) Estudio sobre escasez de talento. España. <https://www.futureofwork.manpowergroup.es/escasez>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad Y Salud*, 21(2), 176-187. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Martínez, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Human talent management as a factor for improving public management and job performance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Mateos, V. (2022). Service quality and its relationship with applicant satisfaction at higher level. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2070-2088. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2735](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735)
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M. y Tapia, L. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los Emilio's. Alausi. *Revista Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mondragón, A., Mata, E. G., & Gutiérrez, É. (2017). Modelos de gestión de Recursos Humanos. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2384>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Ediciones de la U.com. México.
- Palencia, M. L., Ben, V. P. (2013). *Ética en la investigación psicológica: una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia [en línea]*, *Revista de Psicología*, 9(17). <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/6231>

- Pantoja, G. (2019). Human talent management in micro, small and medium-sized service companies in Colombia: approaches to an organizational diagnosis model. *Revista Escuela de Administración de Negocios – EAN* (87), 13-26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.244> 1
- Quinde, S. y Calvanapón, F. (2022). Management of human talent and quality of service at Caja Piura -2022. *Sapienza Magazine*, 3 (2), 802-815. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.407>
- Ramírez, R. I., Chacón, H. C., & Valencia, K. P. (2019). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. *Centro de investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 16(1). <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/2929/3703>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruiz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico. *Revista Información Tecnológica*, 30(6), 167-176. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [20 de septiembre de 2022].
- Reyes, J., Aguilar, L., Hernández, J., Mejías, A., & Piñero, A. (2017). La Metodología 5S como estrategia para la mejora continua en industrias del Ecuador y su impacto en la Seguridad y Salud Laboral. *Revista Polo del Conocimiento*, 2, 1040-1059. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i7.329>
- Saeed, E., Hamid, R., Koochmeshki, N., y Saeed, P. (2017). Sustainable and flexible human resource management for innovative organizations. *Administer Journal*, 30, 195-215. <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322349942012.pdf>
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Perú.
- Santana-Rojas, F., Ortiz-Sánchez, V., & Santamaría-Díaz, E., (2022). Relationship between human capital, quality of service and customer satisfaction. *Digital Publisher CEIT*, 7(6-2), 290-302 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1532>

- Schoemaker, P., Heaton, S. & Teece, D. (2018). Innovation, dynamic capabilities, and leadership. *California Management Review*, 61(1), 15-42. [https://escholarship.org/content/qt6447t130/qt6447t130\\_noSplash\\_ad59acb59fe15c0e4ea283b9aeb8960d.pdf](https://escholarship.org/content/qt6447t130/qt6447t130_noSplash_ad59acb59fe15c0e4ea283b9aeb8960d.pdf)
- Tenesaca, B. y Rodríguez, R. (2021). Quality of service and user satisfaction in financial institutions. *Revista Cienciamatría*, 2 (2), 115-135. 10.35381/cm.v8i2.701
- Vera, A., y Blanco, A. (2019). Model of human talent management in Service-sector in Barranquilla, Colombia. *Revista Innovar*, 29(74), 25-44. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512019000](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512019000)
- Vivas, A. (2014). Guías para la responsabilidad social en las Pymes: Efectividad de herramientas de autoevaluación. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 8(2), 29-54. <https://doi.org/10.3232/GCG.2014.V8.N2.02>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Variables de estudio              | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                      | Indicadores   | Escala de Medición   |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| <b>Gestión del talento humano</b> | Según Chiavenato (2020) es adoptar políticas y praxis nuevas orientadas a la alineación de los trabajadores a los propósitos de las organizaciones apoyando a dirigir, organizar y gestionar.                                    | La gestión del talento humano se medirá con las dimensiones: proceso de selección de personal, capacitación del personal, evaluación del personal | Proceso de selección de personal | Competencias  | Ordinal<br>Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) |
|                                   |  |   |                                  | Perfil  |  |
|                                   |  |   |                                  | Experiencias  |  |
|                                   |  |   | Capacitación de personal         | Conocimientos   |  |
|                                   |  |   |                                  | Habilidades   |  |
|                                   |  |   |                                  | Competencias  |  |
|                                   |  |   | Evaluación de personal           | Actitudes   |  |
|                                   |  |   |                                  | Funciones   |  |
|                                   |  |   |                                  | Logro de resultados                                       |  |
| <b>Calidad del servicio</b>       | Para Montenegro (2021) son ciertas particularidades que tiene una organización que resaltan en los distintos medios, puede ser por los productos o servicios que proporciona con la cual los usuarios se encuentran satisfechos. | La calidad del servicio se medirá con las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía                | Elementos tangibles              | Equipos de aspecto moderno                                | Ordinal<br>Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>A veces (3)<br>Casi nunca (2)<br>Nunca (1) |
|                                   |  |   |                                  | Instalaciones físicas atractivas                          |  |
|                                   |  |   |                                  | Empleados pulcros   |  |
|                                   |  |   |                                  | Materiales asociados al servicio                          |  |
|                                   |  |   | Fiabilidad                       | Promesa de cumplir en el tiempo establecido               |  |
|                                   |  |   |                                  | Interés por resolver los problemas del usuario            |  |
|                                   |  |   |                                  | Desempeñar bien el servicio                               |  |
|                                   |  |   |                                  | Proporcionar el servicio en el momento                    |  |
|                                   |  |   |                                  | Registro libre de errores                                 |  |
|                                   |  |   | Capacidad de respuesta           | Información de la ejecución del servicio                  |  |
|                                   |  |   |                                  | Servicio, expedido y rápido                               |  |
|                                   |  |   |                                  | Disposición de ayudar a los usuarios                      |  |
|                                   |  |   |                                  | Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios   |  |
|                                   |  |   | Seguridad                        | Comportamiento de los trabajadores que infunden confianza |  |

|  |  |  |         |   |  |
|--|--|--|---------|---|--|
|  |  |  |         | Seguridad en los trámites   |  |
|  |  |  |         | Cortesía de los empleados   |  |
|  |  |  |         | Conocimiento de los empleados para responder a los usuarios         |  |
|  |  |  | Empatía | Atención individualizada a los usuarios                             |  |
|  |  |  |         | Preocupación de los intereses de los usuarios                       |  |
|  |  |  |         | Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios |  |
|  |  |  |         | Horarios de atención conveniente                                    |  |

## Anexo 2: Instrumentos de Investigación

### CUESTIONARIO: Variable Gestión del talento humano

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gestión del talento humano, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

|         |              |         |            |       |
|---------|--------------|---------|------------|-------|
| Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | nunca |
| 5       | 4            | 3       | 2          | 1     |

| Nº | Dimensión 1: Proceso de selección de personal  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.                               |   |   |   |   |   |
| 2  | La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.                               |   |   |   |   |   |
| 3  | La Municipalidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.                |   |   |   |   |   |
| 4  | El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.                         |   |   |   |   |   |
| 5  | La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección de la Municipalidad. |   |   |   |   |   |
| 6  | La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.         |   |   |   |   |   |
|    | Dimensión 2: Capacitación del personal   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | Se realizan eventos de capacitación constante  |   |   |   |   |   |
| 8  | Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.                                       |   |   |   |   |   |
| 9  | Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso                              |   |   |   |   |   |
| 10 | Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente  |   |   |   |   |   |
| 11 | Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.                                 |   |   |   |   |   |
| 12 | Las capacitaciones de los trabajadores permiten mejorar sus competencias                                 |   |   |   |   |   |
| 13 | Las capacitaciones de los trabajadores mejoran el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.         |   |   |   |   |   |
| 14 | Las capacitaciones de los trabajadores contribuyen a la mejora de las actitudes y destrezas.             |   |   |   |   |   |
|    | Dimensión 3: Evaluación del personal   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la Municipalidad.                                  |   |   |   |   |   |
| 16 | Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.                             |   |   |   |   |   |
| 17 | La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.                                  |   |   |   |   |   |
| 18 | Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.                     |   |   |   |   |   |
| 19 | La evaluación permite corregir los errores en el desempeño de sus funciones de los trabajadores.         |   |   |   |   |   |
| 20 | La evaluación facilita el logro de los resultados de los trabajadores                                    |   |   |   |   |   |
| 21 | La evaluación facilita el logro de las metas del área.   |   |   |   |   |   |
| 22 | La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.   |   |   |   |   |   |



## Instrucciones

El presente instrumento tiene como propósito recolectar sobre la calidad de servicio, para ello debe marcar los ítems con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas son de manera anónima y solo son de interés del investigador. Agradezco por anticipado su participación.

| Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | nunca |
|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 5       | 4            | 3       | 2          | 1     |

| N°                                  | Dimensión 1: Elementos tangibles   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1                                   | Los equipos de la Municipalidad son modernos   |   |   |   |   |   |
| 2                                   | Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivos   |   |   |   |   |   |
| 3                                   | La presentación del personal de la Municipalidad es la adecuada  |   |   |   |   |   |
| 4                                   | Los elementos materiales que se distribuyen en la Municipalidad son visualmente atractivos                           |   |   |   |   |   |
| Dimensión 2: Fiabilidad             |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5                                   | El área de atención de la Municipalidad cumple con el tiempo establecido para los trámites                           |   |   |   |   |   |
| 6                                   | El personal de la Municipalidad soluciona los problemas  |   |   |   |   |   |
| 7                                   | El personal de la Municipalidad ofrece un buen servicio desde la primera atención                                    |   |   |   |   |   |
| 8                                   | La atención del personal de la Municipalidad concluye en el tiempo estimado  |   |   |   |   |   |
| 9                                   | El área de atención de la Municipalidad mantiene informado a los usuarios cuando realiza el servicio                 |   |   |   |   |   |
| Dimensión 3: Capacidad de respuesta |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10                                  | El personal del área de atención de la Municipalidad comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan |   |   |   |   |   |
| 11                                  | El personal de la Municipalidad brinda un servicio expedito y rápido   |   |   |   |   |   |
| 12                                  | El personal de la Municipalidad está dispuesto para atender a todos  |   |   |   |   |   |
| 13                                  | Los empleados de la Municipalidad que no están ocupados brindan ayuda a los usuarios                                 |   |   |   |   |   |
| Dimensión 4: Seguridad              |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14                                  | Los trabajadores brindan seguridad a los usuarios que realizan trámites en la Municipalidad                          |   |   |   |   |   |
| 15                                  | Los colaboradores de la Municipalidad brindan seguridad en los trámites  |   |   |   |   |   |
| 16                                  | El personal de la Municipalidad atiende con cortesía a los usuarios  |   |   |   |   |   |
| 17                                  | El personal de la Municipalidad tiene conocimientos como para brindar una atención especializada a los usuarios      |   |   |   |   |   |
| Dimensión 5: Empatía                |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18                                  | El horario de atención de la Municipalidad se presta a dar atención personalizada a los usuarios                     |   |   |   |   |   |
| 19                                  | El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada  |   |   |   |   |   |
| 20                                  | La Municipalidad se preocupa por los intereses de sus usuarios   |   |   |   |   |   |
| 21                                  | El personal de la Municipalidad comprende las necesidades específicas que tienen los usuarios                        |   |   |   |   |   |
| 22                                  | Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para los usuarios                                      |   |   |   |   |   |

### Anexo 3: Validación del juicio de expertos



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023-II, sección 11, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre del proyecto de investigación es: Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital. Apurímac, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'SP' or similar initials.

.....  
Nombres y Apellidos: Sandra Pedraza León

DNI N° 46659046

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital de Apurímac, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Bethy de Jesús Quintana Tenorio  |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( ) Doctor ( X )  |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Cfínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )                    |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Investigación  |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Universidad Autónoma del Perú  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )   |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> | Dictado de clases en investigación<br>Publicación de artículos científicos |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de gestión del talento humano   |
| <b>Autor (a):</b>            | Chiavenato (2020)  |
| <b>Objetivo:</b>             | Recabar información sobre gestión del talento humano                               |
| <b>Administración:</b>       | Individual   |
| <b>Año:</b>                  | 2023   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Municipalidad de Apurímac  |
| <b>Dimensiones:</b>          | Proceso de selección de personal, capacitación de personal, evaluación de personal |
| <b>Confiabilidad:</b>        | -  |
| <b>Escala:</b>               | Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre                                  |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Bueno, regular, malo   |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 22   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 22 minutos   |

### 4. Soporte teórico

| Escala/Área                | Subescala (dimensiones)          | Definición  |
|----------------------------|----------------------------------|---|
| Gestión del talento humano | Proceso de selección de personal | Proceso de selección de personal: en la que se indaga por los postulantes más capaces para los puestos existentes con el objetivo que incremente las competencias y habilidades de los trabajadores y el rendimiento de la institución (Chiavenato, 2020) |
|                            | Capacitación de personal         | Capacitación de personal, es una formación educativa que se puede dar en corto tiempo, en la que la persona adquiere destrezas nuevas, saberes, competencias según los fines de la institución (Chiavenato, 2020)   |
|                            | Evaluación de personal           | Evaluación de personal: Es el valor que se da al rendimiento de los trabajadores en su cargo. Es una forma en la que trata de encontrar las dificultades de los trabajadores, así como las fallas (Chiavenato, 2020)                                      |

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Chiavenato (2020) adaptado por Sandra Pedraza y de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 1: Gestión del talento humano

### Definición de la variable:

Según Chiavenato (2020) es adoptar políticas y praxis nuevas orientadas a la alineación de los trabajadores a los propósitos de las organizaciones apoyando a dirigir, organizar y gestionar.

#### Dimensión 1: proceso de selección de personal

En la que se indaga por los postulantes más capaces para los puestos existentes con el objetivo que incremente las competencias y habilidades de los trabajadores y el rendimiento de la institución (Chiavenato, 2020)

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencias | Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
|              | La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Perfil       | La Municipalidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante                | 4        | 3          | 4          |                                   |
|              | El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee                         | 4        | 4          | 3          |                                   |
| Experiencias | La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección de la Municipalidad | 4        | 4          | 4          |                                   |
|              | La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.        | 4        | 4          | 4          |                                   |

#### Dimensión 2: Capacitación de personal

Es una formación educativa que se puede dar en corto tiempo, en la que la persona adquiere destrezas nuevas, saberes, competencias según los fines de la institución (Chiavenato, 2020)

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimientos | Se realizan eventos de capacitación constante  | 4        | 3          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.                               | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso                      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Habilidades   | Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Competencias  | Las capacitaciones de los trabajadores permiten mejorar sus competencias                         | 4        | 3          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones de los trabajadores mejoran el proceso de aprendizaje de nuevas competencias. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones de los trabajadores contribuyen a la mejora de las actitudes y destrezas.     | 4        | 4          | 4          |                                   |

#### Dimensión 3: Evaluación de personal

Es el valor que se da al rendimiento de los trabajadores en su cargo. Es una forma en la que trata de encontrar las dificultades de los trabajadores, así como las fallas (Chiavenato, 2020)

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Actitudes   | La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la Municipalidad. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | Los procesos de evaluación del  | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                     |  |   |   |   |  |
|---------------------|--|---|---|---|--|
|                     | personal contribuyen a mejorar sus actitudes.  |   |   |   |  |
| Funciones           | La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.                          | 4 | 4 | 3 |  |
|                     | Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones              | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La evaluación permite corregir los errores en el desempeño de sus funciones de los trabajadores. | 4 | 4 | 3 |  |
| Logro de resultados | La evaluación facilita el logro de los resultados de los trabajadores                            | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La evaluación facilita el logro de las metas del área.   | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.                                 | 4 | 4 | 4 |  |

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Quintana Tenorio Bethy de Jesús

**Especialidad del validador:** Metodóloga

Lima, **14 de** octubre del 2023.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



BETHY QUINTANA TENORIO  
DOCTORA EN EDUCACIÓN





#### 4. Soporte teórico

| Escala/Área                | Subescala (dimensiones)       | Definición   |
|----------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Calidad de Servicio</b> | <b>Elementos tangibles</b>    | Elementos tangibles: se considera la infraestructura, tanto, equipos, elementos físicos, dispositivos, es en conjunto los elementos que se usan para brindar servicios de calidad <b>(Montenegro, 2021)</b>                  |
|                            | <b>Fiabilidad</b>             | Fiabilidad, es brindar una especial forma de servicio de con exactitud y formalidad, que vayan de la mano con las perspectivas que tienen los usuarios, en la que se debe cumplir lo que se ofrece <b>(Montenegro, 2021)</b> |
|                            | <b>Capacidad de respuesta</b> | Capacidad de respuesta: es la contestación con rapidez a los usuarios y poner lo mejor para satisfacer los requerimientos de los usuarios, absolver los reclamos, las dudas que se puedan dar <b>(Montenegro, 2021)</b>      |
|                            | <b>Seguridad</b>              | Seguridad: está en función a las necesidades de la entidad el servicio que brinda y da solución a los problemas que se presentan <b>(Montenegro, 2021)</b>   |
|                            | <b>Empatía</b>                | Empatía: es la forma cortés, trato agradable lo que hace que el usuario estar satisfecho <b>(Montenegro, 2021)</b>   |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Montenegro (2021) adaptado por Sandra Pedraza y de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 1: Calidad de servicio

### Definición de la variable: Calidad de servicio

Para Montenegro (2021) son ciertas particularidades que tiene una organización que resaltan en los distintos medios, puede ser por los productos o servicios que proporciona con la cual los usuarios se encuentran satisfechos.

#### Dimensión 1: Elementos tangibles

Se considera la infraestructura, tanto, equipos, elementos físicos, dispositivos, es en conjunto los elementos que se usan para brindar servicios de calidad (Montenegro, 2021)

| Indicadores                      | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Equipos de aspecto moderno       | Los equipos de la Municipalidad son modernos  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Instalaciones físicas atractivas | Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivos                        | 4        | 3          | 4          |                                   |
| Empleados                        | La presentación del personal de la Municipalidad es la adecuada                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Materiales asociados al servicio | Los elementos materiales que se distribuyen la Municipalidad son visualmente atractivos | 4        | 3          | 4          |                                   |

#### Dimensión 2: Fiabilidad

Es brindar una especial forma de servicio de con exactitud y formalidad, que vayan de la mano con las perspectivas que tienen los usuarios, en la que se debe cumplir lo que se ofrece (Montenegro, 2021)

| Indicadores                                    | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Promesa de cumplir en el tiempo establecido    | El área de atención de la Municipalidad cumple con el tiempo establecido para los trámites           | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Interés por resolver los problemas del usuario | El personal de la Municipalidad soluciona los problemas  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Desempeñar bien el servicio                    | El personal de la Municipalidad ofrece un buen servicio desde la primera atención                    | 4        | 4          | 3          |                                   |
| Proporcionar el servicio en el momento         | La atención del personal de la Municipalidad concluye en el tiempo estimado                          | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registro libre de errores                      | El área de atención de la Municipalidad mantiene informado a los usuarios cuando realiza el servicio | 4        | 4          | 3          |                                   |

#### Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Es la contestación con rapidez a los usuarios y poner lo mejor para satisfacer los requerimientos de los usuarios, absolver los reclamos, las dudas que se puedan dar (Montenegro, 2021)

| Indicadores                              | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Información de la ejecución del servicio | El personal del área de atención de la Municipalidad comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan | 4        | 3          | 4          |                                   |

|   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| Servicio, expedito y rápido                             | El personal de la Municipalidad brinda un servicio expedito y rápido                 | 4 | 4 | 4 |  |
| Disposición de ayudar a los usuarios                    | El personal de la Municipalidad está dispuesto para atender a todos                  | 4 | 4 | 3 |  |
| Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios | Los empleados de la Municipalidad que no están ocupados brindan ayuda a los usuarios | 4 | 4 | 4 |  |

#### Dimensión 4: Seguridad

Está en función a las necesidades de la entidad el servicio que brinda y da solución a los problemas que se presentan (Montenegro, 2021)

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Comportamiento de los trabajadores que infunden confianza   | Los trabajadores brindan seguridad a los usuarios que realizar trámites en la Municipalidad                     | 4        | 3          | 4          |                                |
| Seguridad en los trámites                                   | Los colaboradores de la Municipalidad brindan seguridad en los trámites   | 4        | 4          | 4          |                                |
| Cortesía de los empleados                                   | El personal de la Municipalidad atiende con cortesía a los usuarios   | 4        | 4          | 3          |                                |
| Conocimiento de los empleados para responder a los usuarios | El personal de la Municipalidad tiene conocimientos como para brindar una atención especializada a los usuarios | 4        | 4          | 4          |                                |

#### Dimensión 5: Empatía

Es la forma cortés, trato agradable lo que hace que el usuario estar satisfecho (Montenegro, 2021)

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Atención individualizada a los usuarios                             | El horario de atención de la Municipalidad se presta a dar atención personalizada a los usuarios | 4        | 3          | 4          |                                |
|   | El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada                                | 4        | 4          | 4          |                                |
| Preocupación de los intereses de los usuarios                       | La Municipalidad se preocupa por los intereses de sus usuarios                                   | 4        | 4          | 3          |                                |
| Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios | El personal de la Municipalidad comprende las necesidades específicas que Tienen los usuarios    | 4        | 4          | 4          |                                |
| Horarios de atención conveniente                                    | Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para los usuarios                  | 4        | 4          | 4          |                                |

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Quintana Tenorio Bethy de Jesús

**Especialidad del validador:** Metodóloga

Lima, **14 de** octubre del 2023.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



BETHY QUINTANA TENORIO  
DOCTORA EN EDUCACIÓN

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023-II, sección 11, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre del proyecto de investigación es: Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital. Apurímac, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
Nombres y Apellidos: Sandra Pedraza León

DNI N° 46659046



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

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Chiavenato (2020) adaptado por Sandra Pedraza y de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 1: Gestión del talento humano

### Definición de la variable:

Según Chiavenato (2020) es adoptar políticas y praxis nuevas orientadas a la alineación de los trabajadores a los propósitos de las organizaciones apoyando a dirigir, organizar y gestionar.

#### Dimensión 1: proceso de selección de personal

En la que se indaga por los postulantes más capaces para los puestos existentes con el objetivo que incremente las competencias y habilidades de los trabajadores y el rendimiento de la institución (Chiavenato, 2020)

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencias | Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
|              | La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Perfil       | La Municipalidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante                | 4        | 3          | 4          |                                   |
|              | El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee                         | 4        | 4          | 3          |                                   |
| Experiencias | La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección de la Municipalidad | 4        | 4          | 4          |                                   |
|              | La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.        | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 2: Capacitación de personal

Es una formación educativa que se puede dar en corto tiempo, en la que la persona adquiere destrezas nuevas, saberes, competencias según los fines de la institución (Chiavenato, 2020)

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimientos | Se realizan eventos de capacitación constante  | 4        | 3          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.                               | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso                      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Habilidades   | Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Competencias  | Las capacitaciones de los trabajadores permiten mejorar sus competencias                         | 4        | 3          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones de los trabajadores mejoran el proceso de aprendizaje de nuevas competencias. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones de los trabajadores contribuyen a la mejora de las actitudes y destrezas.     | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 3: Evaluación de personal

Es el valor que se da al rendimiento de los trabajadores en su cargo. Es una forma en la que trata de encontrar las dificultades de los trabajadores, así como las fallas (Chiavenato, 2020)

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Actitudes   | La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la Municipalidad.      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Funciones   | La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño               | 4        | 4          | 3          |                                   |



|                     |  |   |   |   |  |
|---------------------|--|---|---|---|--|
|                     | laboral.   |   |   |   |  |
|                     | Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones              | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La evaluación permite corregir los errores en el desempeño de sus funciones de los trabajadores. | 4 | 4 | 3 |  |
| Logro de resultados | La evaluación facilita el logro de los resultados de los trabajadores                            | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La evaluación facilita el logro de las metas del área.   | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.                                 | 4 | 4 | 4 |  |

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Vásquez Mondragón, Walter Manuel

**Especialidad del validador:** Metodólogo

Lima, **14 de** octubre del 2023.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 -----  
 Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
 DNI N° 40769191  
 Telf. 966905999

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital de Apurímac, 2023.”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Walter Manuel Vásquez Mondragón  |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( ) Doctor ( X )  |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )                        |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Investigación  |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Universidad César Vallejo  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )   |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> | Clases de investigación<br>Publicación de artículos científicos en metodología |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de calidad de servicio   |
| <b>Autor (a):</b>            | Montenegro (2021)   |
| <b>Objetivo:</b>             | Recabar información sobre calidad de servicio                               |
| <b>Administración:</b>       | Individual  |
| <b>Año:</b>                  | 2023  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Municipalidad de Apurímac   |
| <b>Dimensiones:</b>          | Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía |
| <b>Confiability:</b>         | -   |
| <b>Escala:</b>               | Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre                           |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Bueno, regular, malo  |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 20  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 20 minutos  |

#### 4. Soporte teórico

| Escala/Área                | Subescala (dimensiones)       | Definición   |
|----------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Calidad de Servicio</b> | <b>Elementos tangibles</b>    | Elementos tangibles: se considera la infraestructura, tanto, equipos, elementos físicos, dispositivos, es en conjunto los elementos que se usan para brindar servicios de calidad <b>(Montenegro, 2021)</b>                  |
|                            | <b>Fiabilidad</b>             | Fiabilidad, es brindar una especial forma de servicio de con exactitud y formalidad, que vayan de la mano con las perspectivas que tienen los usuarios, en la que se debe cumplir lo que se ofrece <b>(Montenegro, 2021)</b> |
|                            | <b>Capacidad de respuesta</b> | Capacidad de respuesta: es la contestación con rapidez a los usuarios y poner lo mejor para satisfacer los requerimientos de los usuarios, absolver los reclamos, las dudas que se puedan dar <b>(Montenegro, 2021)</b>      |
|                            | <b>Seguridad</b>              | Seguridad: está en función a las necesidades de la entidad el servicio que brinda y da solución a los problemas que se presentan <b>(Montenegro, 2021)</b>   |
|                            | <b>Empatía</b>                | Empatía: es la forma cortés, trato agradable lo que hace que el usuario estar satisfecho <b>(Montenegro, 2021)</b>   |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Montenegro (2021) adaptado por Sandra Pedraza y de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 1: Calidad de servicio

**Definición de la variable:** Para Montenegro (2021) son ciertas particularidades que tiene una organización que resaltan en los distintos medios, puede ser por los productos o servicios que proporciona con la cual los usuarios se encuentran satisfechos.

#### Dimensión 1: Elementos tangibles

Se considera la infraestructura, tanto, equipos, elementos físicos, dispositivos, es en conjunto los elementos que se usan para brindar servicios de calidad (Montenegro, 2021)

| Indicadores                      | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Equipos de aspecto moderno       | Los equipos de la Municipalidad son modernos  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Instalaciones físicas atractivas | Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivos                        | 4        | 3          | 4          |                                   |
| Empleados pulcros                | La presentación del personal de la Municipalidad es la adecuada                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Materiales asociados al servicio | Los elementos materiales que se distribuyen la Municipalidad son visualmente atractivos | 4        | 3          | 4          |                                   |

#### Dimensión 2: Fiabilidad

Es brindar una especial forma de servicio de con exactitud y formalidad, que vayan de la mano con las perspectivas que tienen los usuarios, en la que se debe cumplir lo que se ofrece (Montenegro, 2021)

| Indicadores                                    | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Promesa de cumplir en el tiempo establecido    | El área de atención de la Municipalidad cumple con el tiempo establecido para los trámites           | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Interés por resolver los problemas del usuario | El personal de la Municipalidad soluciona los problemas  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Desempeñar bien el servicio                    | El personal de la Municipalidad ofrece un buen servicio desde la primera atención                    | 4        | 4          | 3          |                                   |
| Proporcionar el servicio en el momento         | La atención del personal de la Municipalidad concluye en el tiempo estimado                          | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registro libre de errores                      | El área de atención de la Municipalidad mantiene informado a los usuarios cuando realiza el servicio | 4        | 4          | 3          |                                   |

### Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Es la contestación con rapidez a los usuarios y poner lo mejor para satisfacer los requerimientos de los usuarios, absolver los reclamos, las dudas que se puedan dar (Montenegro, 2021)

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Información de la ejecución del servicio                | El personal del área de atención de la Municipalidad comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan | 4        | 3          | 4          |                                   |
| Servicio, expedito y rápido                             | El personal de la Municipalidad brinda un servicio expedito y rápido   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Disposición de ayudar a los usuarios                    | El personal de la Municipalidad está dispuesto para atender a todos  | 4        | 4          | 3          |                                   |
| Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios | Los empleados de la Municipalidad que no están ocupados brindan ayuda a los usuarios                                 | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 4: Seguridad

Está en función a las necesidades de la entidad el servicio que brinda y da solución a los problemas que se presentan (Montenegro, 2021)

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comportamiento de los trabajadores que infunden confianza   | Los trabajadores brindan seguridad a los usuarios que realizar trámites en la Municipalidad                     | 4        | 3          | 4          |                                   |
| Seguridad en los trámites                                   | Los colaboradores de la Municipalidad brindan seguridad en los trámites   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Cortesía de los empleados                                   | El personal de la Municipalidad atiende con cortesía a los usuarios   | 4        | 4          | 3          |                                   |
| Conocimiento de los empleados para responder a los usuarios | El personal de la Municipalidad tiene conocimientos como para brindar una atención especializada a los usuarios | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 5: Empatía

Es la forma cortés, trato agradable lo que hace que el usuario estar satisfecho (Montenegro, 2021)

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención individualizada a los usuarios                             | El horario de atención de la Municipalidad se presta a dar atención personalizada a los usuarios | 4        | 3          | 4          |                                   |
|   | El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Preocupación de los intereses de los usuarios                       | La Municipalidad se preocupa por los intereses de sus usuarios                                   | 4        | 4          | 3          |                                   |
| Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios | El personal de la Municipalidad comprende las necesidades específicas que Tienen los usuarios    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Horarios de atención conveniente                                    | Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para los usuarios                  | 4        | 4          | 4          |                                   |

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Vásquez Mondragón, Walter Manuel

**Especialidad del validador:** Metodólogo

Lima, **14 de** octubre del 2023.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
DNI N°40769191  
Telf 066005000

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Víctor A. Navarro Navarro

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023-II, sección 11, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre del proyecto de investigación es: Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital. Apurímac, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
Nombres y Apellidos: Sandra Pedraza León

DNI N° 46659046

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital. Apurímac, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 1. Datos generales del Juez

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Víctor Alexander Navarro Navarro                                |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( ) Doctor ( X )                                       |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)         |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Psicólogo Organizacional/ Masters en Gestión del Talento Humano |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Ayuda en Acción   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )                               |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> | -   |

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de gestión del talento humano   |
| <b>Autor (a):</b>            | Chiavenato (2020)  |
| <b>Objetivo:</b>             | Recabar información sobre gestión del talento humano                               |
| <b>Administración:</b>       | Individual   |
| <b>Año:</b>                  | 2023   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Municipalidad de Apurímac  |
| <b>Dimensiones:</b>          | Proceso de selección de personal, capacitación de personal, evaluación de personal |
| <b>Confiability:</b>         | -  |
| <b>Escala:</b>               | Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre                                  |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Bueno, regular, malo   |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 22   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 22 minutos   |



#### 4. Soporte teórico

| Escala/Área                | Subescala (dimensiones)          | Definición  |
|----------------------------|----------------------------------|---|
| Gestión del talento humano | Proceso de selección de personal | Proceso de selección de personal: en la que se indaga por los postulantes más capaces para los puestos existentes con el objetivo que incremente las competencias y habilidades de los trabajadores y el rendimiento de la institución (Chiavenato, 2020) |
|                            | Capacitación de personal         | Capacitación de personal, es una formación educativa que se puede dar en corto tiempo, en la que la persona adquiere destrezas nuevas, saberes, competencias según los fines de la institución (Chiavenato, 2020)   |
|                            | Evaluación de personal           | Evaluación de personal: Es el valor que se da al rendimiento de los trabajadores en su cargo. Es una forma en la que trata de encontrar las dificultades de los trabajadores, así como las fallas (Chiavenato, 2020)                                      |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Chiavenato (2020) adaptado por Sandra Pedraza y de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 1: Gestión del talento humano

#### Definición de la variable:

Según Chiavenato (2020) es adoptar políticas y praxis nuevas orientadas a la alineación de los trabajadores a los propósitos de las organizaciones apoyando a dirigir, organizar y gestionar.

#### Dimensión 1: proceso de selección de personal

En la que se indaga por los postulantes más capaces para los puestos existentes con el objetivo que incremente las competencias y habilidades de los trabajadores y el rendimiento de la institución (Chiavenato, 2020)

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencias | Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
|              | La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Perfil       | La Municipalidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante                | 4        | 4          | 4          |                                   |
|              | El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Experiencias | La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección de la Municipalidad | 4        | 4          | 4          |                                   |
|              | La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.        | 4        | 4          | 4          |                                   |

#### Dimensión 2: Capacitación de personal

Es una formación educativa que se puede dar en corto tiempo, en la que la persona adquiere destrezas nuevas, saberes,

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimientos | Se realizan eventos de capacitación constante  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.                               | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso                      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Habilidades   | Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Competencias  | Las capacitaciones de los trabajadores permiten mejorar sus competencias                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones de los trabajadores mejoran el proceso de aprendizaje de nuevas competencias. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|               | Las capacitaciones de los trabajadores contribuyen a la mejora de las actitudes y destrezas.     | 4        | 4          | 4          |                                   |

competencias según los fines de la institución (Chiavenato, 2020)

#### Dimensión 3: Evaluación de personal

Es el valor que se da al rendimiento de los trabajadores en su cargo. Es una forma en la que trata de encontrar las dificultades de los trabajadores, así como las fallas (Chiavenato, 2020)

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Actitudes   | La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la Municipalidad. | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                     |  |   |   |   |  |
|---------------------|--|---|---|---|--|
|                     | Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.                     | 4 | 4 | 4 |  |
| Funciones           | La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.                          | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones              | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La evaluación permite corregir los errores en el desempeño de sus funciones de los trabajadores. | 4 | 4 | 4 |  |
| Logro de resultados | La evaluación facilita el logro de los resultados de los trabajadores                            | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La evaluación facilita el logro de las metas del área.   | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.                                 | 4 | 4 | 4 |  |

### **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems muestra suficiencia para evaluar la variable.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Víctor Alexander Navarro Navarro.

**Especialidad del validador:** Experto temático.

Lima, 16 de octubre del 2023.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Víctor A. Navarro Navarro  
DNI N°41616416

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento ““Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital. Apurímac, 2023.”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Víctor Alexander Navarro Navarro                                |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( ) Doctor ( X )                                       |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)         |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Psicólogo Organizacional/ Masters en Gestión del Talento Humano |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Ayuda en Acción   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )                              |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> | -   |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de calidad de servicio   |
| <b>Autor (a):</b>            | Montenegro (2021)   |
| <b>Objetivo:</b>             | Recabar información sobre calidad de servicio                               |
| <b>Administración:</b>       | Individual  |
| <b>Año:</b>                  | 2023  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Municipalidad de Apurímac   |
| <b>Dimensiones:</b>          | Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía |
| <b>Confiabilidad:</b>        | -   |
| <b>Escala:</b>               | Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre                           |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Bueno, regular, malo  |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 20  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 20 minutos  |

#### 4. Soporte teórico

| Escala/Área                | Subescala (dimensiones)       | Definición   |
|----------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Calidad de Servicio</b> | <b>Elementos tangibles</b>    | Elementos tangibles: se considera la infraestructura, tanto, equipos, elementos físicos, dispositivos, es en conjunto los elementos que se usan para brindar servicios de calidad ( <b>Montenegro, 2021</b> )                  |
|                            | <b>Fiabilidad</b>             | Fiabilidad, es brindar una especial forma de servicio de con exactitud y formalidad, que vayan de la mano con las perspectivas que tienen los usuarios, en la que se debe cumplir lo que se ofrece ( <b>Montenegro, 2021</b> ) |
|                            | <b>Capacidad de respuesta</b> | Capacidad de respuesta: es la contestación con rapidez a los usuarios y poner lo mejor para satisfacer los requerimientos de los usuarios, absolver los reclamos, las dudas que se puedan dar ( <b>Montenegro, 2021</b> )      |
|                            | <b>Seguridad</b>              | Seguridad: está en función a las necesidades de la entidad el servicio que brinda y da solución a los problemas que se presentan ( <b>Montenegro, 2021</b> )   |
|                            | <b>Empatía</b>                | Empatía: es la forma cortés, trato agradable lo que hace que el usuario estar satisfecho ( <b>Montenegro, 2021</b> )   |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Montenegro (2021) adaptado por Sandra Pedraza y de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 2: Calidad de servicio

### Definición de la variable: Calidad de servicio

**Para Montenegro (2021)** son ciertas particularidades que tiene una organización que resaltan en los distintos medios, puede ser por los productos o servicios que proporciona con la cual los usuarios se encuentran satisfechos.

#### Dimensión 1: Elementos tangibles

Se considera la infraestructura, tanto, equipos, elementos físicos, dispositivos, es en conjunto los elementos que se usan para brindar servicios de calidad (Montenegro, 2021)

| Indicadores                      | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Equipos de aspecto moderno       | Los equipos de la Municipalidad son modernos  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Instalaciones físicas atractivas | Las instalaciones de la Municipalidad son visualmente atractivos                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Empleados pulcros                | La presentación del personal de la Municipalidad es la adecuada                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Materiales asociados al servicio | Los elementos materiales que se distribuyen la Municipalidad son visualmente atractivos | 4        | 4          | 4          |                                   |

#### Dimensión 2: Fiabilidad

Es brindar una especial forma de servicio de con exactitud y formalidad, que vayan de la mano con las perspectivas que tienen los usuarios, en la que se debe cumplir lo que se ofrece (Montenegro, 2021)

| Indicadores                                    | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Promesa de cumplir en el tiempo establecido    | El área de atención de la Municipalidad cumple con el tiempo establecido para los trámites           | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Interés por resolver los problemas del usuario | El personal de la Municipalidad soluciona los problemas  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Desempeñar bien el servicio                    | El personal de la Municipalidad ofrece un buen servicio desde la primera atención                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Proporcionar el servicio en el momento         | La atención del personal de la Municipalidad concluye en el tiempo estimado                          | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Registro libre de errores                      | El área de atención de la Municipalidad mantiene informado a los usuarios cuando realiza el servicio | 4        | 4          | 4          |                                   |

#### Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Es la contestación con rapidez a los usuarios y poner lo mejor para satisfacer los requerimientos de los usuarios, absolver los reclamos, las dudas que se puedan dar (Montenegro, 2021)

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Información de la ejecución del servicio                | El personal del área de atención de la Municipalidad comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Servicio, expedito y rápido                             | El personal de la Municipalidad brinda un servicio expedito y rápido   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Disposición de ayudar a los usuarios                    | El personal de la Municipalidad está dispuesto para atender a todos  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios | Los empleados de la Municipalidad que no están ocupados brindan ayuda a los usuarios                                 | 4        | 4          | 4          |                                   |

#### Dimensión 4: Seguridad

Está en función a las necesidades de la entidad el servicio que brinda y da solución a los problemas que se presentan (Montenegro, 2021)

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Comportamiento de los trabajadores que infunden confianza   | Los trabajadores brindan seguridad a los usuarios que realizar trámites en la Municipalidad                     | 4        | 4          | 4          |                                |
| Seguridad en los trámites                                   | Los colaboradores de la Municipalidad brindan seguridad en los trámites   | 4        | 4          | 4          |                                |
| Cortesía de los empleados                                   | El personal de la Municipalidad atiende con cortesía a los usuarios   | 4        | 4          | 4          |                                |
| Conocimiento de los empleados para responder a los usuarios | El personal de la Municipalidad tiene conocimientos como para brindar una atención especializada a los usuarios | 4        | 4          | 4          |                                |

#### Dimensión 5: Empatía

Es la forma cortés, trato agradable lo que hace que el usuario estar satisfecho (Montenegro, 2021)

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Atención individualizada a los usuarios                             | El horario de atención de la Municipalidad se presta a dar atención personalizada a los usuarios | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada                                | 4        | 4          | 4          |                                |
| Preocupación de los intereses de los usuarios                       | La Municipalidad se preocupa por los intereses de sus usuarios                                   | 4        | 4          | 4          |                                |
| Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios | El personal de la Municipalidad comprende las necesidades específicas que Tienen los usuarios    | 4        | 4          | 4          |                                |
| Horarios de atención conveniente                                    | Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para los usuarios                  | 4        | 4          | 4          |                                |

### **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems muestra suficiencia para evaluar la variable.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Víctor Alexander Navarro Navarro.

**Especialidad del validador:** Experto temático.

Lima, 16 de octubre del 2023.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Víctor A. Navarro Navarro  
DNI N°41616416

## Anexo 4: V de Aiken

| Instrumento que mide la variable talento humano |           |    |    |           |    |    |           |    |    |              |                         |                        |                     |
|---|-----------|----|----|-----------|----|----|-----------|----|----|--------------|-------------------------|------------------------|---------------------|
| Items   | Juez 1    |    |    | Juez 2    |    |    | Juez 3    |    |    | Promedio (X) | Calificación mínima (l) | Puntuación max-min (k) | V de Aiken por ítem |
|   | Criterios |    |    | Criterios |    |    | Criterios |    |    |              |                         |                        |                     |
|   | C         | Co | Re | C         | Co | Re | C         | Co | Re |              |                         |                        |                     |
| 1   | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        | 1                       | 3                      | 1.000               |
| 2   | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 3   | 4         | 3  | 4  | 4         | 3  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.778        |                         |                        | 0.926               |
| 4   | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 5   | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 6   | 4         | 3  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 7   | 4         | 4  | 4  | 4         | 3  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 8   | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 9   | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 10  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 11  | 4         | 3  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 12  | 4         | 4  | 4  | 4         | 3  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 13  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 14  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 15  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 16  | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 17  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 18  | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 19  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 20  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 21  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 22  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k} = 0.981$$

\*mientras el valor de V se acerque a 1 el instrumento resulta ser válido

V= Coeficiente V de Aiken  
 $\bar{X}$  = promedio de las calificaciones de todos los jueces  
 l = calificación mínima  
 k = es la resta de la calificación máxima menos la calificación mínima

**Referencia**  
 Penfield, R. D. & Giacobbi, P. R., Jr. (2004). Applying a score confidence interval to Aiken's item content-relevance index. Measurement in Physical Education and Exercise Science, 8(4), 213-225. [http://dx.doi.org/10.1207/s15327841mpee0804\\_3](http://dx.doi.org/10.1207/s15327841mpee0804_3)



**Instrumento que evalúa la variable calidad del servicio**

| Items | Juez 1    |    |    | Juez 2    |    |    | Juez 3    |    |    | Promedio (X) | Calificación mínima (l) | Puntuación max-min (k) | V de Aiken por ítem |
|-------|-----------|----|----|-----------|----|----|-----------|----|----|--------------|-------------------------|------------------------|---------------------|
|       | Criterios |    |    | Criterios |    |    | Criterios |    |    |              |                         |                        |                     |
|       | C         | Co | Re | C         | Co | Re | C         | Co | Re |              |                         |                        |                     |
| 1     | 4         | 4  | 4  | 3         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        | 1                       | 3                      | 0.963               |
| 2     | 4         | 3  | 4  | 4         | 3  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3.667        |                         |                        | 0.889               |
| 3     | 4         | 4  | 4  | 4         | 3  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3.778        |                         |                        | 0.926               |
| 4     | 4         | 3  | 4  | 4         | 3  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3.667        |                         |                        | 0.889               |
| 5     | 4         | 4  | 4  | 4         | 3  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3.778        |                         |                        | 0.926               |
| 6     | 4         | 4  | 4  | 4         | 3  | 3  | 4         | 4  | 4  | 3.778        |                         |                        | 0.926               |
| 7     | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 8     | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 9     | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 10    | 4         | 3  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 11    | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 12    | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 13    | 4         | 3  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 14    | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 15    | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 16    | 4         | 3  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 17    | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 18    | 4         | 4  | 3  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 3.889        |                         |                        | 0.963               |
| 19    | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 20    | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 21    | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |
| 22    | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4         | 4  | 4  | 4.000        |                         |                        | 1.000               |

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k} = 0.965$$

\*mientras el valor de V se acerque a 1 el instrumento resulta ser válido

V= Coeficiente V de Aiken

X̄= promedio de las calificaciones de todos los jueces

l= calificación mínima

k= es la resta de la calificación máxima menos la calificación mínima

**Referencia**

Penfield, R. D. & Giacobbi, P. R., Jr. (2004). Applying a score confidence interval to Aiken's item content-relevance index. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 8(4), 213-225. [http://dx.doi.org/10.1207/s15327841mpee0804\\_3](http://dx.doi.org/10.1207/s15327841mpee0804_3)

## Anexo 5: Base de datos

### Variable 1: Gestión del talento humano

| N° | lt1 | lt2 | lt3 | lt4 | lt5 | lt6 | lt7 | lt8 | lt9 | lt10 | lt11 | lt12 | lt13 | lt14 | lt15 | lt16 | lt17 | lt18 | lt19 | lt20 | lt21 | lt22 | Total | D1 | D2 | D3 | V2  |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|----|----|----|-----|
| 1  | 5   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 60    | 19 | 21 | 20 | 60  |
| 2  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2    | 1    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 48    | 16 | 18 | 14 | 48  |
| 3  | 2   | 3   | 2   | 5   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 54    | 16 | 19 | 19 | 54  |
| 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 5    | 2    | 2    | 64    | 20 | 23 | 21 | 64  |
| 5  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2    | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 59    | 18 | 20 | 21 | 59  |
| 6  | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 5    | 5    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3    | 2    | 2    | 4    | 3    | 3    | 74    | 20 | 29 | 25 | 74  |
| 7  | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 5    | 3    | 50    | 13 | 16 | 21 | 50  |
| 8  | 4   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 44    | 13 | 15 | 16 | 44  |
| 9  | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 4   | 1    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 72    | 20 | 26 | 26 | 72  |
| 10 | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 105   | 29 | 39 | 37 | 105 |
| 11 | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 72    | 20 | 26 | 26 | 72  |
| 12 | 5   | 4   | 2   | 3   | 3   | 5   | 4   | 2   | 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 1    | 1    | 3    | 2    | 1    | 65    | 22 | 25 | 18 | 65  |
| 13 | 5   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    | 2    | 3    | 70    | 20 | 23 | 27 | 70  |
| 14 | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 59    | 17 | 22 | 20 | 59  |
| 15 | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 57    | 16 | 20 | 21 | 57  |
| 16 | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   | 5   | 3   | 1   | 2   | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 58    | 17 | 20 | 21 | 58  |
| 17 | 4   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 2   | 3    | 3    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 1    | 40    | 13 | 13 | 14 | 40  |
| 18 | 5   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3    | 1    | 1    | 2    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 3    | 1    | 2    | 1    | 52    | 21 | 17 | 14 | 52  |
| 19 | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2    | 2    | 4    | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    | 46    | 16 | 16 | 14 | 46  |
| 20 | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 5    | 1    | 45    | 9  | 17 | 19 | 45  |
| 21 | 4   | 2   | 4   | 4   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 47    | 18 | 15 | 14 | 47  |
| 22 | 4   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2    | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 3    | 2    | 46    | 14 | 14 | 18 | 46  |
| 23 | 5   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 1    | 1    | 56    | 19 | 19 | 18 | 56  |
| 24 | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 52    | 16 | 19 | 17 | 52  |
| 25 | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 59    | 19 | 24 | 16 | 59  |
| 26 | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1    | 3    | 4    | 1    | 2    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 38    | 10 | 15 | 13 | 38  |
| 27 | 3   | 1   | 3   | 3   | 5   | 5   | 2   | 2   | 5   | 5    | 3    | 5    | 3    | 5    | 3    | 5    | 3    | 3    | 5    | 5    | 1    | 2    | 77    | 20 | 30 | 27 | 77  |
| 28 | 5   | 2   | 4   | 4   | 2   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 67    | 20 | 27 | 20 | 67  |
| 29 | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3    | 3    | 4    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    | 35    | 10 | 16 | 9  | 35  |
| 30 | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 1    | 2    | 2    | 53    | 17 | 18 | 18 | 53  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 75 | 21 | 30 | 24 | 75 |
| 32 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2  | 52 | 15 | 19 | 18 | 52 |
| 33 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 58 | 18 | 20 | 20 | 58 |
| 34 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 45 | 12 | 17 | 16 | 45 |
| 35 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3  | 59 | 21 | 18 | 20 | 59 |
| 36 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1  | 32 | 11 | 11 | 10 | 32 |
| 37 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 43 | 12 | 15 | 16 | 43 |
| 38 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1  | 45 | 15 | 14 | 16 | 45 |
| 39 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1  | 54 | 14 | 18 | 22 | 54 |
| 40 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 34 | 9  | 13 | 12 | 34 |
| 41 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3  | 64 | 21 | 23 | 20 | 64 |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 60 | 18 | 22 | 20 | 60 |
| 43 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 49 | 16 | 19 | 14 | 49 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2  | 64 | 20 | 23 | 21 | 64 |
| 45 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2  | 58 | 17 | 20 | 21 | 58 |
| 46 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3  | 51 | 13 | 16 | 22 | 51 |
| 47 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 44 | 13 | 15 | 16 | 44 |    |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5  | 93 | 24 | 34 | 35 | 93 |
| 49 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 71 | 20 | 26 | 25 | 71 |
| 50 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3  | 70 | 20 | 23 | 27 | 70 |
| 51 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 60 | 17 | 22 | 21 | 60 |
| 52 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 59 | 18 | 20 | 21 | 59 |
| 53 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1  | 40 | 13 | 13 | 14 | 40 |
| 54 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1  | 48 | 16 | 18 | 14 | 48 |
| 55 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1  | 47 | 11 | 17 | 19 | 47 |
| 56 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2  | 47 | 14 | 15 | 18 | 47 |
| 57 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1  | 56 | 19 | 19 | 18 | 56 |
| 58 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 60 | 19 | 24 | 17 | 60 |
| 59 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 40 | 12 | 15 | 13 | 40 |
| 60 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3  | 67 | 20 | 27 | 20 | 67 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
| 61 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 42 | 12 | 18 | 12 | 42 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 75 | 21 | 30 | 24 | 75 |
| 63 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 53 | 15 | 19 | 19 | 53 |
| 64 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 45 | 12 | 17 | 16 | 45 |
| 65 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 62 | 21 | 20 | 21 | 62 |
| 66 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 43 | 12 | 15 | 16 | 43 |
| 67 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 48 | 17 | 15 | 16 | 48 |
| 68 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 39 | 9  | 15 | 15 | 39 |
| 69 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 65 | 21 | 23 | 21 | 65 |
| 70 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 50 | 16 | 19 | 15 | 50 |
| 71 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 60 | 19 | 21 | 20 | 60 |
| 72 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 48 | 16 | 18 | 14 | 48 |
| 73 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 54 | 16 | 19 | 19 | 54 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 64 | 20 | 23 | 21 | 64 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 59 | 18 | 20 | 21 | 59 |
| 76 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 74 | 20 | 29 | 25 | 74 |
| 77 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 50 | 13 | 16 | 21 | 50 |
| 78 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 44 | 13 | 15 | 16 | 44 |

## Variable 2: Calidad de servicio

| N° | It1 | It2 | It3 | It4 | It5 | It6 | It7 | It8 | It9 | It10 | It11 | It12 | It13 | It14 | It15 | It16 | It17 | It18 | It19 | It20 | It21 | It22 | Total | D1 | D2 | D3 | V2  |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|----|----|----|-----|
| 1  | 5   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 60    | 19 | 21 | 20 | 60  |
| 2  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2    | 1    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 48    | 16 | 18 | 14 | 48  |
| 3  | 2   | 3   | 2   | 5   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 54    | 16 | 19 | 19 | 54  |
| 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 5    | 2    | 2    | 64    | 20 | 23 | 21 | 64  |
| 5  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2    | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 59    | 18 | 20 | 21 | 59  |
| 6  | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 5    | 5    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3    | 2    | 2    | 4    | 3    | 3    | 74    | 20 | 29 | 25 | 74  |
| 7  | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 5    | 3    | 50    | 13 | 16 | 21 | 50  |
| 8  | 4   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 44    | 13 | 15 | 16 | 44  |
| 9  | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 4   | 1    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 72    | 20 | 26 | 26 | 72  |
| 10 | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 105   | 29 | 39 | 37 | 105 |
| 11 | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 72    | 20 | 26 | 26 | 72  |
| 12 | 5   | 4   | 2   | 3   | 3   | 5   | 4   | 2   | 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 1    | 1    | 3    | 2    | 1    | 65    | 22 | 25 | 18 | 65  |
| 13 | 5   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    | 2    | 3    | 70    | 20 | 23 | 27 | 70  |
| 14 | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 59    | 17 | 22 | 20 | 59  |
| 15 | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 57    | 16 | 20 | 21 | 57  |
| 16 | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   | 5   | 3   | 1   | 2   | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 58    | 17 | 20 | 21 | 58  |
| 17 | 4   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 2   | 3    | 3    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 1    | 40    | 13 | 13 | 14 | 40  |
| 18 | 5   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3    | 1    | 1    | 2    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 3    | 1    | 2    | 1    | 52    | 21 | 17 | 14 | 52  |
| 19 | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2    | 2    | 4    | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    | 46    | 16 | 16 | 14 | 46  |
| 20 | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 5    | 1    | 45    | 9  | 17 | 19 | 45  |
| 21 | 4   | 2   | 4   | 4   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 47    | 18 | 15 | 14 | 47  |
| 22 | 4   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2    | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 3    | 2    | 46    | 14 | 14 | 18 | 46  |
| 23 | 5   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 1    | 1    | 56    | 19 | 19 | 18 | 56  |
| 24 | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 52    | 16 | 19 | 17 | 52  |
| 25 | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 59    | 19 | 24 | 16 | 59  |
| 26 | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1    | 3    | 4    | 1    | 2    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 38    | 10 | 15 | 13 | 38  |
| 27 | 3   | 1   | 3   | 3   | 5   | 5   | 2   | 2   | 5   | 5    | 3    | 5    | 3    | 5    | 3    | 5    | 3    | 3    | 5    | 5    | 1    | 2    | 77    | 20 | 30 | 27 | 77  |
| 28 | 5   | 2   | 4   | 4   | 2   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 67    | 20 | 27 | 20 | 67  |
| 29 | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3    | 3    | 4    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    | 35    | 10 | 16 | 9  | 35  |
| 30 | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 1    | 2    | 2    | 53    | 17 | 18 | 18 | 53  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5  | 82 | 13 | 18 | 15 | 15 | 21 | 82 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 58 | 10 | 16 | 10 | 12 | 10 | 58 |
| 33 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 58 | 11 | 14 | 10 | 11 | 12 | 58 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 47 | 9  | 10 | 9  | 8  | 11 | 47 |
| 35 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3  | 46 | 8  | 11 | 7  | 10 | 10 | 46 |
| 36 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1  | 31 | 4  | 5  | 8  | 6  | 8  | 31 |
| 37 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3  | 51 | 10 | 10 | 9  | 9  | 13 | 51 |
| 38 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1  | 25 | 5  | 5  | 4  | 4  | 7  | 25 |
| 39 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2  | 45 | 8  | 11 | 7  | 9  | 10 | 45 |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 22 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 22 |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4  | 69 | 14 | 17 | 8  | 12 | 18 | 69 |
| 42 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 60 | 11 | 14 | 10 | 11 | 14 | 60 |
| 43 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 52 | 9  | 11 | 10 | 7  | 15 | 52 |
| 44 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 67 | 11 | 16 | 12 | 13 | 15 | 67 |
| 45 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 60 | 11 | 14 | 9  | 13 | 13 | 60 |
| 46 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 43 | 8  | 9  | 8  | 8  | 10 | 43 |
| 47 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2  | 42 | 7  | 7  | 9  | 8  | 11 | 42 |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 94 | 18 | 20 | 17 | 16 | 23 | 94 |    |
| 49 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 69 | 14 | 14 | 13 | 13 | 15 | 69 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 83 | 15 | 20 | 18 | 14 | 16 | 83 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 65 | 12 | 15 | 12 | 11 | 15 | 65 |
| 52 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3  | 43 | 7  | 9  | 8  | 6  | 13 | 43 |
| 53 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 43 | 7  | 8  | 10 | 9  | 9  | 43 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2  | 49 | 8  | 12 | 9  | 9  | 11 | 49 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 43 | 7  | 10 | 8  | 8  | 10 | 43 |
| 56 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3  | 42 | 8  | 9  | 8  | 7  | 10 | 42 |
| 57 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2  | 46 | 9  | 11 | 9  | 8  | 9  | 46 |
| 58 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1  | 38 | 7  | 8  | 8  | 7  | 8  | 38 |
| 59 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1  | 35 | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 35 |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 59 | 10 | 14 | 9  | 11 | 15 | 59 |

61 1 2 2 2 1 3 1 1 1 2 2 3 2 3 2 1 1 3 3 3 2 2 43  
 62 3 3 3 4 4 3 4 4 3 3 4 4 4 4 3 4 4 5 2 4 5 5 82  
 63 3 3 3 1 5 2 3 3 3 3 2 2 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 58  
 64 2 2 2 3 2 3 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2 48  
 65 3 2 1 2 3 5 1 2 1 1 2 1 3 2 3 2 3 3 2 1 1 3 47  
 66 4 1 4 1 4 3 1 1 3 1 3 1 4 2 3 2 3 1 3 3 3 3 54  
 67 2 1 1 1 3 1 1 1 1 1 1 1 3 1 1 1 1 1 3 1 1 1 1 29  
 68 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 1 1 1 1 2 1 1 1 1 2 1 26  
 69 3 4 3 4 3 4 3 4 3 3 2 1 2 5 3 1 3 5 3 3 3 4 69  
 70 2 2 2 2 2 2 2 3 3 1 2 3 3 4 1 2 2 3 2 2 2 2 49  
 71 2 3 3 3 3 3 3 2 3 2 2 3 3 3 2 3 3 3 2 3 2 3 59  
 72 2 3 2 2 1 3 3 2 2 3 2 2 3 1 1 1 3 3 3 3 3 3 51  
 73 3 3 2 2 1 3 3 2 3 3 3 2 3 2 3 3 4 3 3 3 3 3 60  
 74 3 3 2 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 2 3 4 4 4 3 3 3 3 68  
 75 3 2 3 3 2 3 3 3 3 3 2 2 2 2 5 5 2 3 3 2 2 3 61  
 76 3 3 4 3 4 5 3 4 3 4 3 3 4 4 5 4 3 5 4 3 5 4 83  
 77 1 2 2 2 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 42  
 78 1 2 2 2 1 1 1 2 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 42

7 7 9 7 13 43  
 13 18 15 15 21 82  
 10 16 10 12 10 58  
 9 11 9 8 11 48  
 8 12 7 10 10 47  
 10 12 9 10 13 54  
 5 7 6 4 7 29  
 5 6 4 5 6 26  
 14 17 8 12 18 69  
 8 12 9 9 11 49  
 11 14 10 11 13 59  
 9 11 10 6 15 51  
 10 12 11 12 15 60  
 11 16 12 13 16 68  
 11 14 9 14 13 61  
 13 19 14 16 21 83  
 7 9 8 8 10 42  
 7 7 9 8 11 42

## Anexo 6: Niveles y rangos

### Niveles y rangos\_Para el proceso estadístico en SPSS

| VARIABLES                        | N° items | Escalas y valores    | Puntajes |     | Dif. De puntajes | Niveles                            | Rangos      |             | Valor de equilibrio | N° de bloques |
|----------------------------------|----------|----------------------|----------|-----|------------------|------------------------------------|-------------|-------------|---------------------|---------------|
|                                  |          |                      | Max      | Min |                  |                                    | L. inferior | L. superior |                     |               |
| Gestión del talento humano       | 22       | 5=Siempre<br>1=nunca | 110      | 22  | 88               | Eficiente<br>Regular<br>Deficiente | L. inferior | L. superior | -29                 | 29            |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 81          | 110         |                     |               |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 51          | 80          |                     |               |
| Calidad de servicio              | 22       | 5=Siempre<br>1=nunca | 110      | 22  | 88               | Alto<br>Medio<br>Bajo              | L. inferior | L. superior | -29                 | 29            |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 81          | 110         |                     |               |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 51          | 80          |                     |               |
| Proceso de selección de personal | 6        | 5=Siempre<br>1=nunca | 30       | 6   | 24               | Eficiente<br>Regular<br>Deficiente | L. inferior | L. superior | -8                  | 8             |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 22          | 30          |                     |               |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 14          | 21          |                     |               |
| Capacitación de personal         | 8        | 5=Siempre<br>1=nunca | 40       | 8   | 32               | Eficiente<br>Regular<br>Deficiente | L. inferior | L. superior | -10                 | 11            |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 30          | 40          |                     |               |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 19          | 29          |                     |               |
| Evaluación de personal           | 8        | 5=Siempre<br>1=nunca | 40       | 8   | 32               | Eficiente<br>Regular<br>Deficiente | L. inferior | L. superior | -10                 | 11            |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 30          | 40          |                     |               |
|                                  |          |                      |          |     |                  |                                    | 19          | 29          |                     |               |



**DIMENSIONES V2**

|                               | N° items | Escalas y valores    | Puntajes         |                 | Dif. De puntajes | Niveles               | Rangos  | N° de bloques |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
|-------------------------------|----------|----------------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------------|---|---------------|--|-------------|--|----|---|-----------|----|----|---|----|----|----------|---|----|----|---|
| <b>Elementos tangibles</b>    | 4        | 5=Siempre<br>1=nunca | Max<br><b>20</b> | Min<br><b>4</b> | <b>16</b>        | Alto<br>Medio<br>Bajo | <table border="1"> <tr> <td>L. inferior</td> <td></td> <td>L. superior</td> <td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>←</td> <td><b>20</b></td> <td>-5</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>←</td> <td>14</td> <td>-5</td> </tr> <tr> <td><b>4</b></td> <td>←</td> <td>8</td> <td>-4</td> </tr> </table>   | L. inferior   |  | L. superior |  | 15 | ← | <b>20</b> | -5 | 9  | ← | 14 | -5 | <b>4</b> | ← | 8  | -4 | <b>5</b><br>Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| L. inferior                   |          | L. superior          |                  |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 15                            | ←        | <b>20</b>            | -5               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 9                             | ←        | 14                   | -5               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| <b>4</b>                      | ←        | 8                    | -4               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| <b>Fiabilidad</b>             | 5        | 5=Siempre<br>1=nunca | Max<br><b>25</b> | Min<br><b>5</b> | <b>20</b>        | Alto<br>Medio<br>Bajo | <table border="1"> <tr> <td>L. inferior</td> <td></td> <td>L. superior</td> <td></td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>←</td> <td><b>25</b></td> <td>-6</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>←</td> <td>18</td> <td>-6</td> </tr> <tr> <td><b>5</b></td> <td>←</td> <td>11</td> <td>-6</td> </tr> </table> | L. inferior   |  | L. superior |  | 19 | ← | <b>25</b> | -6 | 12 | ← | 18 | -6 | <b>5</b> | ← | 11 | -6 | <b>7</b><br>Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| L. inferior                   |          | L. superior          |                  |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 19                            | ←        | <b>25</b>            | -6               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 12                            | ←        | 18                   | -6               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| <b>5</b>                      | ←        | 11                   | -6               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| <b>Capacidad de respuesta</b> | 4        | 5=Siempre<br>1=nunca | Max<br><b>20</b> | Min<br><b>4</b> | <b>16</b>        | Alto<br>Medio<br>Bajo | <table border="1"> <tr> <td>L. inferior</td> <td></td> <td>L. superior</td> <td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>←</td> <td><b>20</b></td> <td>-5</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>←</td> <td>14</td> <td>-5</td> </tr> <tr> <td><b>4</b></td> <td>←</td> <td>8</td> <td>-4</td> </tr> </table>   | L. inferior   |  | L. superior |  | 15 | ← | <b>20</b> | -5 | 9  | ← | 14 | -5 | <b>4</b> | ← | 8  | -4 | <b>5</b><br>Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| L. inferior                   |          | L. superior          |                  |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 15                            | ←        | <b>20</b>            | -5               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 9                             | ←        | 14                   | -5               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| <b>4</b>                      | ←        | 8                    | -4               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| <b>Seguridad</b>              | 4        | 5=Siempre<br>1=nunca | Max<br><b>20</b> | Min<br><b>4</b> | <b>16</b>        | Alto<br>Medio<br>Bajo | <table border="1"> <tr> <td>L. inferior</td> <td></td> <td>L. superior</td> <td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>←</td> <td><b>20</b></td> <td>-5</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>←</td> <td>14</td> <td>-5</td> </tr> <tr> <td><b>4</b></td> <td>←</td> <td>8</td> <td>-4</td> </tr> </table>   | L. inferior   |  | L. superior |  | 15 | ← | <b>20</b> | -5 | 9  | ← | 14 | -5 | <b>4</b> | ← | 8  | -4 | <b>5</b><br>Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| L. inferior                   |          | L. superior          |                  |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 15                            | ←        | <b>20</b>            | -5               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 9                             | ←        | 14                   | -5               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| <b>4</b>                      | ←        | 8                    | -4               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| <b>Empatía</b>                | 5        | 5=Siempre<br>1=nunca | Max<br><b>25</b> | Min<br><b>5</b> | <b>20</b>        | Alto<br>Medio<br>Bajo | <table border="1"> <tr> <td>L. inferior</td> <td></td> <td>L. superior</td> <td></td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>←</td> <td><b>25</b></td> <td>-6</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>←</td> <td>18</td> <td>-6</td> </tr> <tr> <td><b>5</b></td> <td>←</td> <td>11</td> <td>-6</td> </tr> </table> | L. inferior   |  | L. superior |  | 19 | ← | <b>25</b> | -6 | 12 | ← | 18 | -6 | <b>5</b> | ← | 11 | -6 | <b>7</b><br>Diferencia de puntajes entre el número de niveles |
| L. inferior                   |          | L. superior          |                  |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 19                            | ←        | <b>25</b>            | -6               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| 12                            | ←        | 18                   | -6               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |
| <b>5</b>                      | ←        | 11                   | -6               |                 |                  |                       |   |               |  |             |  |    |   |           |    |    |   |    |    |          |   |    |    |   |

## Anexo 7: Tablas descriptivas de las variables

### Tabla

#### *Frecuencias de la gestión del talento humano según niveles*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 31         | 39.7       |
|        | Regular    | 45         | 57.7       |
|        | Eficiente  | 2          | 2.6        |
|        | Total      | 78         | 100.0      |

Nota: Información procedente de los datos (anexo X) recabados mediante la aplicación de encuestas.

### Tabla

#### *Frecuencias de la calidad de servicio según niveles*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 38         | 48.7       |
|        | Medio | 30         | 38.5       |
|        | Alto  | 10         | 12.8       |
|        | Total | 78         | 100.0      |

Nota: Información procedente de los datos (anexo X) recabados mediante la aplicación de encuestas.

## Anexo 8. Interpretación de los coeficientes Rho de Spearman

tabla 1

Interpretación de los coeficientes de correlación de Pearson y Spearman.

| Coeficiente de correlación |      | Dancey & Reidy<br>(Psicología) | Universidad Quinnipiac<br>(Política) | Chan YH<br>(Medicina) |
|----------------------------|------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| +1                         | -1   | Perfecto                       | Perfecto                             | Perfecto              |
| +0.9                       | -0,9 | Fuerte                         | Muy fuerte                           | Muy fuerte            |
| +0.8                       | -0,8 | Fuerte                         | Muy fuerte                           | Muy fuerte            |
| +0.7                       | -0,7 | Fuerte                         | Muy fuerte                           | Moderado              |
| +0.6                       | -0,6 | Moderado                       | Fuerte                               | Moderado              |
| +0.5                       | -0,5 | Moderado                       | Fuerte                               | Justo                 |
| +0.4                       | -0,4 | Moderado                       | Fuerte                               | Justo                 |
| +0.3                       | -0,3 | Débil                          | Moderado                             | Justo                 |
| +0.2                       | -0,2 | Débil                          | Débil                                | Pobre                 |
| +0.1                       | -0,1 | Débil                          | Despreciable                         | Pobre                 |
| 0                          | 0    | Cero                           | Ninguno                              | Ninguno               |

[Abrir en una ventana separada](#)

Los nombres en 1) Izquierda: Dancey & Reidy,<sup>4</sup> 2) Medio: Departamento de Ciencias Políticas de la Universidad de Quinnipiac, 3) Derecha: Chan et al.<sup>5</sup>.

## Anexo 9: Carta de presentación para la aplicación de instrumentos



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 27 de noviembre de 2023  
Carta P. 0993-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Sr.  
Gorky León Ojeda  
Alcalde  
Municipalidad distrital de Curahuasi

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Pedraza León, Sandra; identificada con DNI N° 46659046 y con código de matrícula N° 7002990438; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### **Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad distrital. Apurímac, 2023**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Pedraza León, Sandra asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe)

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

Atentamente,



Dra. Helga R. Majo Marrúfo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 10: Autorización para la aplicación de encuestas



# Municipalidad Distrital de Curahuasi

*"Capital Mundial Del Amor"*



Curahuasi, 01 de diciembre de 2023.

**OFICIO N° 22 -2023-RRHH-MDC**

**SEÑOR** : **DRA. HELGA R. MAJO MARRUFO**  
JEFA DE LA ESCUELA DE POST GRADO FILIAL LIMA CAMPUS LOS OLIVOS. – UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

**REFERENCIA:** FUT N° 8358

Presente. -

**ASUNTO** : SE AUTORIZA REALIZACION DE ENCUESTAS DENTRO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI.

De mi mayor consideración.

Tengo a bien a dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y en atención al pedido de la estudiante de post grado Srta. Pedraza Leon Sandra, quien solicita la realización de encuestas para optar el grado de maestra mediante la tesis denominada "Gestion del Talento Humano y Calidad del Servicio en una Municipalidad Distrital. Apurímac, 2023".

Es que se autoriza la realización de encuestas en la MDC, únicamente con fines académicos.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURAHUASI  
*Abg. Gracia Alberta Portilla Dueñas*  
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Construyendo el Buen Vivir

Av. Santa Catalina N°306  
www.municurahuasi.gob.pe  
Municipalidad Distrital de Curahuasi