



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y calidad de servicios públicos en la  
Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Quispe Sauñe Williams (ORCID: 0000-0002-7871-8931)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis seres queridos como mis padres, que dieron su confianza sobre mi desarrollo universitario en la culminación del estudio, así mismo fueron de guía importante durante mi vida universitaria.

## **Agradecimiento**

Se agradece a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, como al Doctor Mamani Apaza, Juan de la Cruz, que estuvo dispuesto a compartir sus aportes y enseñanzas para desarrollar la tesis en Gestión Pública.

## Índice de contenido

Carátula	
Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenido .....	iii
Índice de tablas .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	48

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay</i> .....	18
Tabla 2 <i>Juicio de expertos</i> .....	21
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	22
Tabla 4 <i>Gestión del Talento Humano en la Municipalidad Provincial de Abancay- Apurímac</i> .....	24
Tabla 5 <i>Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable 1</i> .....	24
Tabla 6 <i>Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac</i> .....	26
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable 2</i> .....	26
Tabla 8 <i>Relación entre la selección de personas y calidad de servicios</i> .....	28
Tabla 9 <i>Relación entre el desarrollo de personas y calidad de servicios</i> .....	29
Tabla 10 <i>Relación entre el desarrollo de personas y calidad de servicios</i> .....	30

## Resumen

Se realiza el presente estudio con el objetivo de Determinar la relación de la Gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad de Abancay-Apurímac, 2021. El estudio es de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, y de diseño no experimental de corte transeccional. La población está conformada por 140 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay, mientras que la muestra es de 132 funcionarios, que son partícipes de la encuesta aplicada mediante un cuestionario constituido por 27 ítems, para medir la variable gestión de talento humano y 30 ítems para el cuestionario de la calidad de servicio. Se realiza una prueba estadística de Rho de spearman cuyo valor de correlación es de 0.253 y un nivel de significancia de  $p=0,000$ ) por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde, la gestión del talento humano tiene relación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay –Apurímac, esto significa que, mayor gestión del talento humano, con una comunicación fluida en el desarrollo de capacidades para cumplir las metas de la institución y motivando al personal cumpliendo sus expectativas tanto salariales y profesionales, se podrá tener una mayor calidad de servicio públicos.

**Palabras clave:** Gestión de talento humano, selección de personas, desarrollo de personas y calidad de servicios públicos.

## **Abstract**

The objective of this study is to determine the relationship between human talent management and the quality of public services in the Municipality of Abancay-Apurímac, 2021. The study is a basic, descriptive correlational study, with a non-experimental transactional design. The population is made up of 140 officials of the Provincial Municipality of Abancay, while the sample is 132 officials, who participated in the survey applied by means of a questionnaire consisting of 27 items to measure the human talent management variable and 30 items for the service quality questionnaire. A spearman's Rho statistical test is performed, whose correlation value is 0.253 and a significance level of  $p=0.000$ ) therefore, the research hypothesis is accepted where, human talent management is related to the quality of public services in the Provincial Municipality of Abancay -Apurimac, this means that, greater management of human talent, with a fluid communication in the development of capabilities to meet the goals of the institution and motivating the staff by meeting their expectations both salary and professional, we can have a higher quality of public service.

**Keywords:** Human talent management, people selection, people development and quality of public services.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La realidad problemática a nivel internacional en el mundo actual, las organizaciones buscan ventajas competitivas, de manera que, el compromiso del valor humano cambia radicalmente y se convierte en un hábito para el desempeño organizacional.

El talento humano, es esencial porque se puede adquirir el conocimiento y las habilidades necesarias para trabajar en equipo y trae consigo una ventaja competitiva para las instituciones, ya que contribuye con mejores habilidades, actitudes, cumpliendo con los requerimientos de trabajo en un ámbito individual, es decir mantener una relación entre, la comunidad, la institución y el trabajo realizado (Martínez, et al., 2020).

Las instituciones gubernamentales para lograr las metas propuestas y lograr un liderazgo sobresaliente, promueven el empoderamiento del talento humano a través de la educación, cultura de servicio comunitario y combinan el trabajo con tecnologías que permitan un desarrollo organizacional efectivo (Kozjek y Franca, 2020)

En la actualidad, las instituciones públicas, deben tomar interés por aprovechar las oportunidades y de esta forma diferenciarse de sus competivas, en la cual, se debe considerar al personal como un recurso primordial para conseguir las metas durante la administración.

La gestión sobre el talento humano debe hacer hincapié hacia las medidas estratégicas, considerando las habilidades necesarias al ocupar altos cargos, con mayor responsabilidad y lograr los objetivos de las organizaciones; de modo que, se debe tomar en cuenta la delegación sobre la educación, el desarrollo y la gestión para garantizar el mayor rendimiento en las actividades. En conclusión, es importante incentivar al personal a llevar una mejor labor en base a todos sus esfuerzos, por lo



tanto, este aspecto es fundamental para la gestión estratégica sobre el talento humano, y así lograr la misión, visión y objetivos que quiere lograr la institución.

En el ámbito local, se realiza la investigación sobre la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac, sin embargo, se presenta una mala selección de personas para ocupar un cargo o puesto en la institución, debido a que la comunicación entre los colaboradores no es eficaz para alcanzar una meta, además, no se consideran las opiniones ni sugerencias para mejorar los métodos de trabajo y el desarrollo de capacidades. Por lo tanto, se reciben malos comentarios sobre la calidad del trabajo, porque, no se cuenta con un desarrollo seguro y eficaz de las pruebas de selección en la asignación del personal, de modo que, no se tiene un aporte esencial en la retroalimentación de las actividades, y trae consigo que el personal no este motivado o inspirado para dar lo mejor de sí en sus funciones.

Finalmente, la institución no toma interés por el desarrollo de personas, ya que se necesita mejorar los programas de motivación laboral, tanto en la formación y expectativas del personal administrativo, de la misma manera, no se logra satisfacer los requerimientos del personal, en el desempeño técnico y objetivo, porque las actividades se ejecutan en un espacio físico incomodo, donde la atención hacia la ciudadanía es deficiente en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.

Se plantea como problema de estudio ¿Cómo la gestión del talento humano tiene relación con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac 2021? Asimismo, se considera como problemas específicos: a) ¿Cómo la selección de personas tiene relación con la calidad de servicios públicos?, b) ¿Cómo el desarrollo de personas tiene relación con la calidad de servicios públicos?, c) ¿Cómo la Capacitación de personas tiene relación con la calidad de servicios públicos?

La justificación de la investigación da como resultado la teoría existente en la administración del talento humano como también para definir el servicio de calidad, percibido en las organizaciones públicas, ya que, se tiene interés por contar con el personal apto a los distintos cambios y desafíos, de manera que, en los últimos años, esto va de la mano con el crecimiento de las organizaciones del empleo en esta área, a diferencia de otras áreas donde el empleo ha disminuido gradualmente.

En el presente estudio se considera la justificación práctica, porque el estudio es de relevancia práctica en las instituciones públicas como son las Municipalidades, para que el departamento o área administrativa se pueda llevar una labor excepcional mostrando un mayor rendimiento en las funciones, siendo un complemento esencial de la calidad del servicio con la finalidad de manejar los diferentes requerimientos de los usuarios.

Mientras que, la justificación metodológica de la investigación, se establecen instrumentos o cuestionarios esenciales, para adquirir información necesaria y entender las causas de la problemática con relación a la Gestión del talento humano con el servicio de calidad en el ámbito público, así mismo, esta información es importante para otras asignaturas relacionadas con la investigación y la generación de nuevos conocimientos. Vale destacar que, la investigación es de tipo descriptiva, cuantitativa correlacional, de diseño no experimental donde la muestra son los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Prosiguiendo, está la justificación teórica de la investigación, donde se hará referencia a los conceptos y definiciones referidos al talento humano como también comprender el concepto sobre el servicio de calidad en las entidades públicas, de esa manera, se podrá enriquecer el conocimiento sobre el problema de investigación.

Teniendo como objetivo general, Determinar la relación de la Gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad de Abancay-

Apurímac, 2021. Además, se consideran los objetivos secundarios: a) Determinar como la selección de personas tiene relación con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad de Abancay-Apurímac, 2021, b) Determinar la relación del desarrollo de personas con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad de Abancay-Apurímac, 2021, c) Determinar como la capacitación de personas tiene relación con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad de Abancay-Apurímac, 2021.

Por consiguiente, está la hipótesis de estudio, la gestión del talento humano tiene relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Abancay, 2021. Mientras que, las hipótesis específicas son: a) La selección de personas tiene relación con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad de Abancay, 2021, b) El desarrollo de personas se relaciona con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021, c) La capacitación de personas se relaciona con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se presenta los trabajos previos internacionales como, Flores, et al (2015) en su tesis de maestría, que tiene como objetivo principal, determinar cómo influye la gestión del talento humano sobre el desempeño de los colaboradores de la alcaldía de las Sabanas. El estudio de investigación, utilizando la metodología un análisis descriptivo, correlacional, la muestra está constituida por 39 trabajadores. En conclusión, se evidencia que tanto la primera variable como el desempeño están relacionados, sin embargo, se presenta un comportamiento negativo de parte del personal seleccionado para un cargo, debido a la deficiencia de los procesos realizados, y en consecuencia, el resultado final del rendimiento laboral, reflejo que el 39% es excelente, 27% es bueno y el 5% es malo.

Por su parte, Pacheco (2015) en su tesis de maestría, su objetivo general es, identificar como la gestión de los recursos humanos puede incentivar el mejor desempeño laboral de la Institución Técnica de Babahoyo. El estudio es básico, porque se necesita del aporte teórico para tener un mayor conocimiento sobre la problemática, además, es de nivel correlacional, contando con una población de 35 personas, y siendo un número mínimo de personas, en la muestra se considera a todos los integrantes de la población.

En conclusión, la asistencia o colaboración activa del servidor en el día de hoy, es importante, porque se requiere del aprendizaje para garantizar el desarrollo del personal, con el libre acceso a las instrucciones, y es el directivo quien debe promover el compromiso en equipo, como también la creatividad y la formación de manera continua para que las actividades sean ejercidas con el mayor esfuerzo posible.

Mientras que, Ponce (2015) en su tesis de maestría, tiene como finalidad, identificar la importancia de la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral del Ministerio de Justicia de Ecuador. El estudio es de modalidad documental, de nivel descriptivo correlacional, de método deductivo, cuya población está

conformado por 159 funcionarios, mientras que la muestra es de 54 funcionarios del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central. En el estudio, la evaluación del desempeño es calificada como excelente por un 51,09% de funcionarios, mientras que, el 38,24% lo consideran como muy bueno, además, el 8,43% considera que la evaluación del desempeño es satisfactoria, y el 1,07% detalla que es regular e insuficiente. En conclusión, se evidencia que los servidores públicos no ingresan por experiencia propia, además, se percibe que la selección del personal, no es acorde a los requerimientos para el cargo.

De la misma manera, García (2017) en su tesis de maestría, tiene como objetivo, verificar si la gestión del recurso humano tiene influencia en el desempeño dentro del instituto Ciudad de San Gabriel. El estudio es cuantitativo con el fin de adquirir resultados estadísticos para comprender la percepción del personal sobre la conducta que se maneja en el trabajo, también es una investigación de campo, cuya población es de 11 trabajadores del área administrativa y de servicios, y se aplica el censo para considera a todos los miembros de la población. En conclusión, no se han determinado indicadores para la selección de los trabajadores que cumplan con el perfil necesario y a la vez, tengan un rendimiento favorable, así mismo, se identifica que el 90.9% de los trabajadores de la institución, destacan que se establecen procesos, como la selección del trabajador más adaptado.

Finalmente, Cevallos (2015) en su tesis de maestría, que tiene como objetivo, identificar como si la gestión del talento humano puede influir en el mejor desempeño de la institución. La investigación es descriptiva y cuantitativo, así mismo, la modalidad es documental, método deductivo, además, la población es de 59 trabajadores, y la muestra es de 51 personas que participan en la encuesta. En conclusión, se determina que del 60,34% del personal que están presentes en la suscripción del contrato por nombramiento, se consideran sus opiniones como base ejemplar para el desarrollo del estudio, de manera que, se toma relevancia por la selección del servidor público para ocupar una vacante.

En cuanto a los antecedentes nacionales, esta Vela (2020), en su tesis de maestría, tiene como objetivo, identificar como la gestión de talento humano se relaciona con el compromiso organizacional en la institución PRONMART. El estudio fue tipo aplicada, correlacional y de enfoque cuantitativa, donde se trabaja con 153 colaboradores y la muestra es de 110 colaboradores, la técnica de recolección de datos es la encuesta. En conclusión, la primera variable tiene relación con el compromiso organizacional, porque se obtiene un valor de correlación 0,657 y para aceptar la hipótesis de investigación, se halla el p valor 0.000, es decir, que puede tener un mayor compromiso organizacional.

Por su parte, (Rodríguez 2017), en su investigación de postgrado, su objetivo es verificar como la gestión del talento humano puede influir en el desempeño de la Red de Salud Huaylas Sur, La metodología utilizada es método cuantitativo correlacional descriptivo, así mismo, se cuenta con un grupo total de 161 personas. Se concluye, identificando que la gestión del talento humano tiene influencia en el desempeño laboral, de nivel alto, porque mediante la evaluación del Chi cuadrado se cuenta con un valor de significancia de 0.000, determinando como resultado que 11.7% de encuestados considera de una categoría alta a la primera variable y el 18.62% considera de nivel alto al desempeño de los colaboradores.

Además, (Zúñiga, Tino y Gonzalo, 2019), describe en su tesis maestría, el objetivo general que es verificar como la gestión del talento humano tiene relación con la calidad del servicio en la dirección regional de trabajo de Ucayali, donde la metodología del estudio es de transversa, de nivel descriptivo correlacional, además, se aplica una encuesta a 44 usuarios. En conclusión, se verifica que la administración del talento humano y la calidad del servicio se relacionan, ya que se cuenta con un dato de correlación de 0,111 y un grado significativo de 0.474, de modo que, se presenta la relación positiva baja.

Riveros (2019) en su investigación de postgrado, tiene como objetivo, determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio del programa nacional País en la Unidad territorial Huancavelica, usando la metodología correlacional y diseño no experimental transversal, la muestra fue probabilística constituida por una muestra de 45 gestores. En conclusión, existe media correlación de 0,228 entre las variables, mientras que, existe una correlación media de 0,486 entre la selección del personal y la calidad de servicio en el personal, y para ambos resultados se tiene un nivel de significancia de 0,001.

Además, Calero (2016) en su tesis de postgrado, el objetivo de estudio es identificar si la gestión administrativa puede influir en el servicio de calidad de la Municipalidad de Huaral. El estudio es de diseño no experimental transeccional, cuya población es de 65 colaboradores entre nombrados y contratados, y como la población es pequeña o mínima, entonces se trabajará con la totalidad del personal administrativo y operativo. En conclusión, en diferentes áreas encuestadas, se identifica que planifican adecuadamente sus actividades, respondieron afirmativamente un 62 %, a veces 23% y un 15 % manifiesta que no se planifica, además, en cuanto al esfuerzo de los servidores en la institución, un 65% considera que se puede valorar la labor, y sobre el liderazgo, el 62 % del personal que el liderazgo es fundamental para tomar mejores decisiones.

Y por último, Figueroa (2019) en su tesis de maestría tiene como objetivo, verificar influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay. Como metodología se utiliza el método descriptivo y cuantitativo, así mismo se realiza la encuesta dirigida a los 40 colaboradores de la institución pública. En conclusión, se identifica que existe influencia de la gestión administrativa con la calidad del servicio de la Municipalidad de Chancay, ya que se evidencia un valor de Spearman de 0.542, y también el desarrollo de las personas influye en el servicio de calidad, ya que se halla una correlación de Spearman de 0.256.

En relación a la primera variable, que es la Gestión del Talento humano, se define como un instrumento estratégico, preciso para resolver los nuevos retos en el trabajo el mundo competitivo de las organizaciones en asuntos “de lo que saben hacer” (Ruiz, 2020). Teniendo como base en el estudio de investigación la Teoría Clásica, con el enfoque clásico, es la colección legal y la ordenada que unifica las organizaciones, así mismo, se identifica la rigidez y miedo al cambio dentro de las organizaciones clásicas siendo su actitud en los intereses personales y a cumplir las labores estipuladas por sus gerentes. Mientras que, en la Teoría del Comportamiento, se identifica que la estimulación humana en la gestión organizacional es relevante porque se justifica el estudio sobre el comportamiento de las personas y las razones por el cual se muestran ante la sociedad y la institución (Agudelo, 2019)

Otro es el caso, de la Teoría Neoclásica, “con la investigación de teóricos como Koontz y Theo Haiman, concluyen que la formación y el liderazgo en las organizaciones es muy relevante sobre todo en el área de ventas donde proyectan velocidad en las ventas” (Chiavenato, 2017, p. 157).

Por lo tanto, en el presente trabajo de investigación se toma la Teoría del Comportamiento, por motivos de que la teoría de las relaciones humanas, se va a tratar estrechamente en el presente trabajo de investigación. La teoría del comportamiento incorpora sociología de la comunidad y extenso campo sobre el ámbito administrativo considerando aceptable a las más relevantes ideas sobre la teoría, y a su vez se puede considerar nuevas propuestas referente a la motivación de las personas.

Por consiguiente, es de suma importancia especialmente para los gerentes de cada área, midiendo la productividad mensual y anual, por lo tanto, se posiciona como la variable más competitiva de las organizaciones (Martínez, et al., 2021). Además, es relevante administrar con las personas y no administrar a las personas, incentivándolos y participando con cada uno de ellos, motivándolos para que la



organización y el empleado vayan por un mismo objetivo, teniendo como característica única causar la demanda en un futuro (Ming-Chang, et al., 2017). Además, la gestión del talento humano es el motor principal de las instituciones son los recursos humanos o también llamado talento humano, por lo tanto, se deben describir ciertos lineamientos para tener una consistente y atenta colaboración en las diferentes actividades (Cejas, et al., 2020).

De la misma manera, la finalidad de la gestión del talento humano es proporcionar competitividad a la institución, para identificar las habilidades y las capacidades de la fuerza laboral, asegurando los esfuerzos de las personas, para que sean más productivos (Harimurti y Hermawan, 2020). De modo que, los procesos de gestión del talento humano, como; la aplicación de personas, con el objetivo de diseñar las actividades que las personas realizarán dentro de la empresa; también el de orientar y acompañar su desempeño (Aerni, et al., 2018). Como también en la gestión del talento humano, se debe comprender las fuerzas productivas como punto clave para el mejor desarrollo de las funciones, en la cual la jefatura de recursos humanos debe ser, más eficiente en sus sistemas y procesos (Filippus y Schultz, 2019).

Por lo tanto, la gestión del talento humano incluye el proceso de desarrollo de personas, que consiste en brindar una información para que el personal aprenda nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos el cual le permitirán ser más eficaces (Bhattacharyya, 2017). Mientras que, se determina los modelos actuales en la gestión del talento humano, con el modelo de proyección organizacional, de gestión de cambio, de liderazgo de las personas, gestión de la calidad, de productividad y el modelo de gestión del talento humano por competencias, donde aporta a los modelos resultantes actuales del talento humano (Flores y Velásquez, 2015).

Así mismo, el personal cumple con ciertas características esperadas por la empresa, la opción que busca la empresa es cumplir las expectativas de cada postulante que cumplen habilidades positivas. El proceso de selección es para mejorar la eficiencia y el desarrollo del buen rendimiento. De la misma manera, está el aporte de la gestión de talento humano, es esencial para el progreso de las personas, con la finalidad de contribuir al servicio de calidad dirigido a los usuarios o público, considerando que el progreso de la institución, se basa en el desarrollo de los trabajadores, por lo tanto, se puede adquirir nuevas capacidades que se necesita en una institución (Ruiz, 2020)

La organización de direcciones y esfuerzos deben estar orientados a cosechar habilidades y destrezas, guarden relación para ser competitivos en el corto y largo plazo, donde se mide el talento, con la suma de las capacidades con el compromiso y la acción (Rodríguez, 2017). Además, se señala que la habilidad individual es un enorme ingenio necesario para hacer frente a los diferentes retos (Mora, 2015).

Así mismo, se hace hincapié a la relevancia de la gestión del talento humano, en el cual, la cultura organizacional de las instituciones, es necesario para dejar de lado las eventos o circunstancias pasadas y tomar interés por los hechos actuales, esto permite que el conservadurismo y el mantenimiento del status quo innoven y cambien la forma en que la gente piensa y actúa (Chiavenato, 2017)

La relación que se maneja entre los colaboradores, debe ser acorde con los cambios que puede enfrentar las instituciones, de manera que, estos cambios puede ser identificados con un juicio propio de cada trabajador, así mismo, se puede desarrollar y utilizar sus habilidades, crear valores y un sentimiento de pertenencia a las personas, el entorno cambia; también se evalúa las habilidades, conocimientos que les permitirán alcanzar sus objetivos comerciales y obtener una ventaja ante la competencia.

El propósito general se manifiesta en varios ideales exclusivos como la actividad, habilidad, la estructura y el talento organizacional, como averiguar sus objetivos y convenir su tarea, dar aptitud a la ordenación, promover la formación y capacitación, proporcionar el descanso corporal y el cumplimiento profesional de los empleados (Callaghan, 2018).

El sistema de gestión del personal administrativo está regulado por la Directiva 002-2014-SERVIR / GDSRH. "Normas de gestión del sistema de gestión de personal administrativo en unidades públicas". Se describe en subsistemas, la gestión de políticas para los colaboradores, la distribución de trabajo, administración del empleo y la productividad, gestión de la compensación, la capacitación y la administración de relaciones humanas y sociales, son de aporte para mantener las relaciones laborales individuales y colectivas para el bienestar social y la comunicación interna (Jiménez, 2020).

En cuanto a las dimensiones de la Gestión del Talento Humano, se tiene en consideración a la Selección de personas; definiendo que cuando un personal cumple con ciertas características esperadas por la empresa, la opción que busca la empresa es cumplir las expectativas de cada postulantes o candidatos que cumplen habilidades. El proceso de selección es para mejorar la eficiencia y el desarrollo del buen desempeño (Chiavenato, 2017) (Ruiz, 2020). Por lo tanto, se puede brindar la capacitación de personas, describiendo que la metodológica y organizada, aporta en el discernimiento es conforme a las metas que se quieren lograr con el plan institucional, para mejorar las habilidades en el ambiente laboral, de manera que, se busca mejorar las habilidades con los conocimientos relacionados de los trabajos existentes.

Y, por último, está la segunda dimensión Desarrollo de personas, que se fundamenta en el desarrollo de cada persona, que es elaborado a partir del

desarrollo de nuevas habilidades que se necesitan en la institución (Chiavenato, 2017)

En el caso de la segunda variable, calidad de servicios públicos, se busca soluciones para mejorar los servicios al público con la mejor atención al público, con los principios en el comportamiento en el entorno laboral, la modernización, la eficiencia, liderazgo y satisfacción laboral descrito en la tesis de investigación (Espinoza, 2016). Dando soluciones con la capacitación al personal, contando con el proceso de corto plazo ajustando de manera metodológica y organizada, donde el conocimiento es de conforme con las metas que está de acuerdo con el plan y de esta forma mejorar las habilidades, con el apoyo de la institución para fomentar un entorno o ambiente favorable para promover estas mejoras de las habilidades con los conocimientos relacionados con trabajos existentes (Chiavenato, 2017) (Ruiz, 2020).

La calidad del servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia. En particular, cuando un número reducido de empresas ofrece servicio casi idéntico y compiten en un área pequeña, establecer la calidad en el servicio es la única manera de distinguirse (Storto, 2016). Así mismo, es considerable como la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una institución (Zahran y Prihadini, 2020). Y por último, debe considerarse las características de la calidad de servicio donde, debe cumplirse los objetivos, debe servir para que lo que se diseñó, debe solucionar las necesidades y proporcionar resultados favorables (Eliya, 2018).

Así mismo, la calidad de servicio es un punto primordial donde se considera los elementos del servicio al público, como la correspondencia, donde es importante mantener comunicado a los usuarios, respondiendo a sus consultas, y se debe considerar como elemento, a los reclamos y cumplidos, donde la institución cuando promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad (Mathieu,

et al, 2020). De manera que, se considera el sistema de Control de Calidad que es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad en donde se disponen de una serie de elementos como procesos, manual de la calidad, procedimientos, registros de la calidad (Stephenson, 2019). Por lo tanto, la medición de la calidad se revela como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras no es susceptible de gestionarse, y por tanto, de ser mejorado (Lee y Braham, 2020).

La calidad de servicios públicos incluye las actividades asumidas por las entidades públicas del nivel central, regional y local creadas por la constitución o las leyes para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades (Kim, 2020). De manera que, son el conjunto de actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento de la sociedad (Rentanubun, 2019). Así mismo, para asumir la calidad de los servicios se considera un enfoque estratégico de dirección, con la finalidad de obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a la satisfacción de los usuarios (Jordan, 2016).

La capacitación al personal es una alternativa de solución en la calidad de servicios al público, toma las siguientes características; Principios, modernización, Eficiencia, liderazgo y satisfacción laboral (Espinoza, 2016). Además, los enfoques conceptuales de la Investigación se elaboran, tomando en cuenta las siguientes aportaciones:

Administración pública, está constituido por el grupo de órganos del sector público con la finalidad de efectuar la tarea de gestionar entes e instituciones del Estado (Kozakov, et al., 2020).

Calidad de servicio, se trata de motivar una asistencia o atención eficaz hacia el usuario o cliente, con la finalidad de satisfacer sus requerimientos, sin embargo, puede darse una desigualdad entre lo que se requiere o busca con la perspectiva sobre el servicio (Ullah y Shabbir, 2020).

Capacitación, se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa, por lo tanto, “la capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno” (Chiavenato, 2017, p. 164).

Servicios públicos, que es definida como son las acciones realizadas por los organismos del Estado, con un control sobre estas, para cumplir con la meta de satisfacer o complacer los requerimientos del usuario (Atehortua, 2014).

Servicios públicos municipales, donde se realizan funciones llamadas sustantivas o de gestión, debe atender todo lo relacionado con los servicios públicos, la seguridad, bienestar y desarrollo de sus habitantes, otorgándoles las garantías a que tienen derecho, además, el municipio también realiza funciones, como administrar el patrimonio, administrar el recurso humano y material. Vale destacar que, para la mayoría de los municipios, la dotación de servicios públicos es la principal tarea de su administración (Duren y Compeán, 2016).

Talento humano, es definida como, “la combinación de las características o cualidades de una persona que implican una serie de conocimientos y compromisos se identifican con la definición del talento humano” (Chiavenato, 2017, p. 12).

Usuario, es considerado como “la persona que hace uso habitual de un servicio o producto” (Montero y Cantón, 2020, p.125).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de Investigación**

Según Sánchez, et al. (2018) describieron que fue básica, porque se tiene interés por tener conocimiento relevante sobre como las variables se relacionan entre sí, en el estudio realizado a la Municipalidad de Abancay.

También fue descriptiva; donde el estudio buscó especificar las propiedades importantes de personas, grupos, cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Cabezas, Naranjo y Torres, 2018). El esquema del estudio cuantitativo descriptivo.

Por lo tanto, el estudio fue descriptivo correlacional, ya que, se puede describir ciertas propiedades que comparte la población y a su vez, se requiere las variables se puedan relacionar (Hernández, et al., 2018).

##### **Diseño de Investigación**

Según Gallardo (2017) detalló que, el trabajo de corte científico es no experimental, porque el estudio no ha manipulado deliberadamente variables y en los que se perciben los fenómenos en el espacio natural posteriormente analizarlos. También se menciona que es transeccional porque se elabora o realiza la investigación en un momento determinado y a su vez, se recolecta información con el objetivo de describir variables y establecer su relación.

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

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

##### **Definición conceptual:**

En la tesis se tomó la variable independiente: gestión del talento humano; definida como un instrumento estratégico, para resolver los nuevos retos en el trabajo el mundo competitivo de las organizaciones en asuntos “de lo que saben hacer (Ruiz, 2020).

##### **Definición operacional:**

La variable gestión del talento humano fue medida a través de un cuestionario tipo Likert que comprendió tres dimensiones: selección de personas, desarrollo de personas y la capacitación de personas, cuyos niveles de respuesta serán nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre= 5.

#### **Variable 2. Calidad de servicio**

##### **Definición conceptual**

La calidad de servicio públicos se refiere a las soluciones para mejor servicio al público con la mejor atención al Público, con los principios en el comportamiento en el entorno laboral, la modernización, la eficiencia , liderazgo, satisfacción laboral descrito en su tesis de investigación (Espinoza, 2016).

##### **Definición operacional:**

La variable calidad de servicio fue medida a través de un cuestionario tipo Likert que comprendió tres dimensiones: Modernización, eficiencia y la satisfacción laboral, cuyos niveles de respuesta serán nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre= 5.

**Escala de medición:** en la investigación se tomará en cuenta a los cuestionarios referido a las variables de estudio, que están bajo una escala de medición ordinal.



### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población:

En la investigación, la población estuvo conformada por 140 funcionarios de la Municipalidad, por lo tanto, se estimó un grupo de individuos de la misma clase y conforme a lo que se requiere en el estudio. Según (Cabezas, Naranjo y Torres, 2018), lo definieron como, “el grupo total a investigar, donde los elementos de comparten entre sí, características únicas, del cual se puede recopilar datos para el estudio” (p.83). De manera que, en la investigación se estimó el tamaño de la población según criterios de inclusión y exclusión, para definir el número de trabajadores considerables de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Tabla 1. *Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

<b>Cargo estructural</b>	<b>Cantidad</b>
Personal contratado permanente	30
Personal CAS	50
Personal Nombrado	18
Alcalde y regidores	12
Funcionarios (Gerente)	24
<b>Total</b>	<b>140</b>

Fuente: Oficina de subgerencia de recursos humanos MPA-2021

**Criterios de inclusión:** Características tomadas en el estudio, donde se incluyó al Personal Contratado Permanente, Personal CAS, personal Nombrado, además, se considera al alcalde y Regidores funcionarios (Gerente).

**Criterios de exclusión:** Se excluyó de la investigación a todo el personal no contratado ya que no compartió las funciones relevantes de los funcionarios en la institución.

**Muestra:** La muestra fue el subconjunto de la población que sirve para representarla. Se debe obtener de la población que se desea estudiar; también es la base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia (Yohan, Cruz, Pérez y Ortiz, 2020).

La muestra para el estudio estuvo constituida por 132 funcionarios. De modo que, en la investigación se empleó el muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

En dónde:

**N:** Tamaño de la población =140

**Z:** Valor Estándar de Z =1.96

**n:** Muestra

**E:** 0.05

**$\sigma$ :** Delta=1.2

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

$$n = \frac{140(1.96)^2 \cdot (1.2)^2}{140 \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (1.2)^2}$$

$$n = \frac{140(3.8416) \cdot (1.44)}{140 \cdot (0,0025) + (3.8416) \cdot (1.44)}$$

$$n = \frac{537.824(1.44)}{0.35 + 5.531904}$$

$$n = \frac{774.46656}{5.881904}$$

$$n = 131.6693642$$

$$n = 132$$

**Muestreo:** El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, donde todos los participantes tienen la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de una nueva muestra (Otero, Calo y Rodríguez, 2017). Por lo tanto, el resultado como muestra a los 132 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay.

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

#### **Técnica**

La técnica en la investigación fue la encuesta definida como la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo, del cual se realiza el estudio (Baena, 2017).

#### **Instrumentos**

Para la recolección de datos del estudio, se aplicó el cuestionario que está constituido por preguntas en base a cinco opciones de respuestas de la escala de Rensis Likert, con el objetivo de medir las variables en la Municipalidad de Abancay, que está dirigido a los funcionarios, como también a los usuarios, que comparten entre sí las mismas características. El instrumento que se aplicó es el cuestionario como herramienta, este es un grupo de interrogantes con el propósito de recolectar información sobre ciertos encuestados (Hernández y Pascual, 2018).

## **Validez**

La validez de contenido es el grado en que un cuestionario sirve para medir con efectividad lo que supone que está midiendo, por lo tanto, el resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento, demuestra que se miden las variables de estudio (Sánchez, et al., 2018).

## **Tabla 2**

### *Juicio de expertos*

Expertos	Grado académico	Calificación
Marco Pumacayo Vera	Magíster	Aplicable
Bersia Contreras Sauñe	Magíster	Aplicable
Santos Apolinar Caituiro Ferro	Doctor	Aplicable

El juicio de expertos se concluyó que los cuestionarios tanto de la gestión del talento humano y la calidad de servicio son aplicables. De manera que, estos instrumentos tienen precisión, concisión, y originalidad para garantizar la medida de las variables.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento implicó las cualidades de estabilidad, consistencia y exactitud de los datos, así mismo, puede ser comprendida en relación con el error, ya que, a mayor confiabilidad, menor error (Tuapanta, et al., 2017).

**Tabla 3***Estadísticas de fiabilidad*

Cuestionario	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión del talento humano	28	0.819
Calidad de servicio	31	0,834

Al verificar la tabla 2, se identifica que se obtiene mediante el análisis del Alfa de Cronbach un valor de 0.819 en el instrumento de Gestión del talento humano y un 0.834 en la Calidad de servicio, por lo tanto, se demuestra que existe una confiabilidad muy buena para ambos cuestionarios.

**3.5. Procedimientos**

Para la investigación se empleó el análisis de fiabilidad del instrumento con respecto a los cuestionarios, dirigido a los funcionarios, por lo tanto, se utilizó la validez de los instrumentos de las variables de estudio, del cual se determinó la validez mediante la calificación de los expertos. Además, se determinó el índice de consistencia interna con el análisis de Cronbach. Así mismo, se realizó un análisis descriptivo e inferencial para conocer las frecuencias, porcentajes y a su vez determinar la prueba de Spearman.

Así mismo, se realizó la prueba de normalidad, y al cumplir dos condiciones esenciales, se consideró la prueba Kolmogórov-Smirnov. En primer lugar, se tuvo una muestra mayor a 30 elementos, con un total de 132 funcionarios de la Municipalidad de Abancay-Apurímac, y en segundo lugar el valor de significancia es menor al 0,05; en las distribuciones de cada variable, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación y la distribución de datos de manera no normal. En conclusión, al cumplir con estas condiciones se empleó la prueba de Spearman.

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

El análisis descriptivo supone la distribución de frecuencias (Baena, 2017) a modo de tablas y figuras. Por su parte, la estadística inferencial sirve para la contratación de hipótesis (Gallardo, 2017).

### **3.7. Aspectos éticos**

En el estudio se tuvo interés en respetar la privacidad de las personas, la búsqueda del bien y justicia donde se logrará los máximos beneficios y reducirán al mínimo daños y equivocaciones. (Viorato y Reyes, 2018).

#### IV. RESULTADOS

Tabla 4

*Gestión del Talento Humano en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac*

<b>Gestión del Talento Humano</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy bajo	24	18,2
	Bajo	66	50,0
	Regular	24	18,2
	Alto	18	13,6
	Total	132	100,0

#### **Interpretación:**

Conforme a los resultados descriptivos, de la totalidad de encuestados, se comprende que el 50.00% de los funcionarios de la Municipalidad, declara que la gestión del talento humano se percibe en un nivel bajo; así mismo, el 18.2% de los funcionarios considera que esta variable, es percibida en un nivel regular. De la misma manera, se estima que el 18.2% detalla que la variable es considerable en un nivel muy bajo; y por último, el 13.6% de los funcionarios destaca que la variable es de un nivel alto en la Municipalidad de Abancay.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable 1*

	F	<b>Selección de personas</b>	F	<b>Desarrollo de personas</b>	F	<b>Capacitación de personas</b>
Muy bajo	8	6,1	33	25,0	8	6,1
Bajo	94	71,2	69	52,3	64	48,5
Regular	22	16,7	20	15,2	47	35,6
Alto	8	6,1	10	7,6	13	9,8
Total	132	100,0	132	100,0	132	100,0

**Interpretación:**

Conforme a los resultados descriptivos, de la totalidad de encuestados, se comprende que la dimensión selección de personas, es considerada por el 71.2% de los funcionarios de la Municipalidad, con un nivel bajo; así mismo, el 16.7% considera que la primera dimensión, es percibida en un nivel regular. De la misma manera, se estima que el 6.1% de los encuestados, detalla que la selección de personas es considerable en un nivel muy bajo; y por último, solo el 6.1% de los funcionarios destaca que la selección de personas es de un nivel alto.

Por otro lado, según la dimensión Desarrollo de personas, se demuestra que el 52.3% de los funcionarios de la Municipalidad, declara que el desarrollo de personas es percibido en un nivel bajo; así mismo, el 25.0% de los funcionarios considera que la segunda dimensión, es percibida en un nivel muy bajo. De la misma manera, se estima que el de los 15.2% encuestados, detalla que la selección de personas es considerable en un nivel regular; y por último, solo el 7.6% de los funcionarios destaca que el desarrollo de personas es de un nivel alto en la Provincial de Abancay-Apurímac.

Finalmente, conforme a la dimensión capacitación de personas, el 48.5% manifestó que la capacitación de personas es de un nivel bajo en la Municipalidad de Abancay-Apurímac, 2021; sin embargo, el 35.6% manifestó que la capacitación de personas es considerado en una categoría regular en la Municipalidad de Abancay. Por último, el 9.8% de los encuestados considera que la capacitación de personas es de un nivel alto.



Tabla 6

*Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac*

		<b>Calidad de servicio</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy bajo	15	11,4
	Bajo	53	40,1
	Regular	28	21,2
	Alto	36	27,3
	Total	132	100,0

**Interpretación:**

Conforme a los resultados descriptivos, de la totalidad de encuestados, se comprende que el 40.1% de los funcionarios de la Municipalidad, declara que la calidad de servicio se percibe en un nivel bajo; así mismo, el 27.3% de los funcionarios considera que esta variable, es percibida en un nivel alto. De la misma manera, se estima que el 21.2% consideran que de un nivel regular; y por último, el 11.4% de los funcionarios destacan que la calidad de servicio es de un nivel muy bajo en la Municipalidad de Abancay.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable 2*

	F	Modernización	F	Eficiencia	F	Satisfacción laboral
Muy bajo	12	9,1	28	21,2	17	12,9
Bajo	75	56,8	61	46,2	54	40,9
Regular	34	25,8	34	25,8	49	37,1
Alto	11	8,3	9	6,8	12	9,1
Total	132	100,0	132	100,0	132	100,0

**Interpretación:**

Conforme a los resultados descriptivos, de la totalidad de encuestados, se comprende que la dimensión Modernización, es considerada por el 56,8% de los funcionarios de la Municipalidad, con un nivel bajo; así mismo, el 25,8% considera que la modernización, es percibida en un nivel regular. De la misma manera, se estima que el 8,3% detallan que es de un nivel alto; y por último, solo el 9,1% de los funcionarios destaca que la modernización es de un nivel muy bajo.

Además, según la dimensión Eficiencia, se demuestra que el 46,2% de los funcionarios de la Municipalidad, declaran que la eficiencia es percibida en un nivel bajo; así mismo, el 25,8% destacan que es de un nivel regular. De la misma manera, se estima que el 21,2% consideran que la eficiencia es de un nivel muy bajo; y por último, solo el 6,8% de los funcionarios destacan que es de un nivel alto en la Provincial de Abancay-Apurímac.

Finalmente, conforme a la dimensión satisfacción laboral, el 40,9% declara que la satisfacción laboral es de un nivel bajo en la Municipalidad de Abancay-Apurímac; sin embargo, el 37,1% declaran que es de una categoría regular. Por último, el 9,1% de los encuestados considera que la satisfacción laboral es de un nivel alto.

Tabla 8

*Relación entre la selección de personas y calidad de servicios*

				Correlaciones		
					selección de personas	calidad de servicios
Rho de Spearman	selección de personas	de	Coeficiente de correlación		1,000	,234**
			Sig. (bilateral)		.	,007
			N		132	132
	calidad de servicios	de	Coeficiente de correlación		,234**	1,000
			Sig. (bilateral)		,007	.
			N		132	132

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

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 8, se establece la prueba de hipótesis, entre la selección de personas con la Calidad de servicios, por lo tanto, se estima que el nivel de correlación obtenida a partir de la evaluación estadística de Spearman, cuyo índice es de 0.234, por lo tanto, esta correlación es definida como significativa baja, además, se cuenta con una sigma bilateral de 0.007, y de esta manera, se afirma que la selección de personas se relaciona con la Calidad de servicios en la institución.

Tabla 9

*Relación entre el desarrollo de personas y calidad de servicios*

				Correlaciones			
				desarrollo de personas	calidad de servicios		
Rho de Spearman	desarrollo de personas	de	Coeficiente de correlación	1,000			,227*
			Sig. (bilateral)	.			,009
			N	132			132
	calidad de servicios	de	Coeficiente de correlación	,227*			1,000
			Sig. (bilateral)	,009			.
			N	132			132

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

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 9, se establece la prueba de la segunda hipótesis específica, entre el desarrollo de personas con la Calidad de servicios, por lo tanto, se estima que el nivel de correlación obtenida a partir de la evaluación estadística de Spearman, cuyo índice es de 0.227, por lo tanto, esta correlación es significativa baja, además, se cuenta con un sigma bilateral de 0.009, y de esta manera, se afirma que el desarrollo de personas se relaciona con la calidad de servicios en la institución.

Tabla 10

*Relación entre el desarrollo de personas y calidad de servicios*

Correlaciones				
		Capacitación de personas	Calidad de servicios	
Rho de Spearman	Capacitación de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,341*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,341*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 10, se establece la prueba de la segunda hipótesis específica, entre el desarrollo de personas con la Calidad de servicios, por lo tanto, se estima que el nivel de correlación obtenida a partir de la evaluación estadística de Spearman, cuyo índice es de 0.341, por lo tanto, esta correlación es definida como significativa baja, además, se cuenta con un sigma bilateral de 0.009, y de esta manera, se afirma que el desarrollo de personas se relaciona con la calidad de servicios en la institución.

## **V. DISCUSIÓN**

El estudio es indispensable porque se busca cumplir el objetivo, Determinar como la Gestión del talento humano tiene relación con la calidad de servicios de la Municipalidad de Abancay.

Así mismo, se establece la comparación de resultados, de manera que se presenta la hipótesis de investigación que es, la Gestión del talento humano tiene relación con la calidad de servicios de la Municipalidad de Abancay, por lo tanto, el 13.64% de los funcionarios destaca que la gestión el talento humano es de un nivel alto en la Provincial de Abancay-Apurímac, sin embargo, el 50.00% de los funcionarios de la Municipalidad, declaran que la gestión del talento humano es de un nivel bajo y el 18.18%, detalla que la primera variable es considerable en un nivel muy bajo.

Por consiguiente, a partir de la prueba de Rho de spearman entre la Gestión del talento humano con la Calidad de servicio, se obtiene un coeficiente de correlación significativa baja de 0.253, y un valor de significancia de 0.000, de manera que, se acepta la hipótesis de estudio, afirmando que, la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicios en la Municipalidad de Abancay.

De manera que, con una comunicación fluida en el desarrollo de capacidades, para cumplir las metas de la institución, como también motivar al personal con la formación y cumpliendo sus expectativas tanto salariales y profesionales, se podrá tener una mayor calidad de servicio públicos, donde el personal cumple las disposiciones de un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.

Además, estos resultados son comparados con los expuestos por Vela (2020), que afirma que, la gestión del talento humano es importante porque se puede establecer estrategias de retención del personal para garantizar remuneraciones

equivalentes al buen trabajo y lograr la estabilidad laboral conforme al mercado. Mientras que, Rodríguez (2017) destaca que, este factor permite realizar un análisis y descripción de cargos, la selección y orientación de los trabajadores, para fomentar la mejor evaluación del desempeño, establecer remuneraciones de acuerdo a la labor realizada, el entrenamiento y desarrollo del personal.

Otro es el caso de, Zúñiga, Tino y Gonzalo (2019) que concluye que, la gestión del talento humano tiene como finalidad, conseguir el mayor valor para la compañía, a través de la disposición de actividades que se puede realizar en cualquier situación y tiempo determinado con un mayor conocimiento y con las capacidades necesarias para conseguir mejores resultados ante cualquier adversidad o problemática. Y por último, Riveros (2019) detalla que la gestión del talento humano se trata de identificar las capacidades productivas que los trabajadores tienen, gracias a la adquisición de conocimientos plenos sobre una función establecida. Dicho esto, las organizaciones son exitosas, a partir de una adecuada administración, además, se necesita el mayor esfuerzo del personal para emplear los recursos necesarios para lograr o concretar las metas y objetivos plenos. Así mismo, se puede lograr el mayor involucramiento del personal, con la mejor comunicación con los directivos, intercambiando la información de acuerdo a los requerimientos de cada trabajador.

A continuación, esta la primera hipótesis específica, afirmando que la selección de personas tiene relación con la calidad de servicios públicos, de modo que, el 6.1% de los funcionarios destaca que la selección de personas es de un nivel alto en la Municipalidad de Abancay, sin embargo, el 71.2% de los funcionarios de la Municipalidad, declara que es de un nivel bajo y el 6.1% de los funcionarios detallan que la selección de personas es considerable en un nivel muy bajo.

Mientras que, a nivel estadístico, se determina que existe relación entre la selección de personas con la calidad de servicios públicos, ya que, se mediante la prueba de Rho de spearman, un coeficiente de correlación de 0.234 y un índice bilateral de 0.007. Esto demuestra que, si se mantiene un desarrollo de pruebas de selección eficaz, con la asignación del personal óptimo para ocupar un cargo, de acuerdo a los objetivos de la organización, garantizando la mejor calidad de vida de los trabajadores, se mantendrá la calidad en los servicios públicos, en el cual, los trabajadores pueden emplear las herramientas necesarias para tener un desempeño favorable, adoptando estrategias relevantes en el método de trabajo.

Por consiguiente, estos resultados son similares con Flores, et al (2017) en su estudio sobre la alcaldía de las Sabanas, Municipio del departamento de Matriz, se presenta un comportamiento negativo de parte del personal seleccionado para un cargo, debido a la falta de técnicas de selección del talento humano, ya sea con los exámenes cognitivos y pruebas de perfiles, de manera que, no se tiene un impacto positivo en el aprovisionamiento del personal. Por lo tanto, Cevallos (2015) concluye que, la selección de personas es importante porque se puede emplear mayores fuentes de reclutamiento para captar el personal requerido.

De la misma manera, esta García (2017) en su estudio sobre el instituto San Gabriel se verifica que, no se establece medidas para seleccionar a los colaboradores para la selección de personal a la institución, de modo que, no se tiene un perfil propuesto y en consecuencia no se puede garantizar el mejor rendimiento de las actividades. Y por último, esta Ponce (2015) que concluye que, los servidores públicos no accede a los puestos por méritos propios, de manera que, se percibe que la selección del personal, no es acorde a los requerimientos para el cargo, de manera que, se percibe que la selección del personal, no es acorde a los requerimientos para el cargo.



Así mismo, está la segunda hipótesis específica, donde el desarrollo de personas tiene relación con la calidad de servicios públicos, de manera que, los resultados demuestran que el 7.6% de los funcionarios destaca que el desarrollo de personas es de un nivel alto en la Provincial de Abancay-Apurímac, sin embargo, el 52.3% de los funcionarios de la Municipalidad, declara que el desarrollo de personas es percibida en una nivel bajo y el 25.0% de los funcionarios considera que el desarrollo de personas es percibida en un nivel muy bajo. Mientras que, mediante la prueba de Rho de spearman, se obtiene un coeficiente de correlación significativa baja de 0.227, y una categoría significativa de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, donde existe relación entre el desarrollo de personas con la calidad de servicios públicos.

Conforme a este resultado se puede destacar que, si se mantiene el desarrollo de las personas, enfocado en los puestos que ocuparan en el futuro, comprendiendo las nuevas habilidades y competencias que se requieran en el largo plazo, y el interés por adquirir conocimiento en la ejecución de las tareas, se podrá tener una mayor calidad de servicio públicos, donde el personal puede tener un desempeño favorable en el asesoramiento sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en su oficina.

De manera que, estos resultados son similares a los expuestos por Suarez y Pacheco (2015) que concluye que, la asistencia o colaboración activa del servidor en el día de hoy, es importante, porque se requiere del aprendizaje para garantizar el desarrollo del personal, con el libre acceso a las instrucciones para desarrollar una función, y el directivo debe promover el compromiso en equipo, la creatividad y la formación de manera continua para que las actividades sean ejercidas con el mayor esfuerzo posible.

Finalmente, está la tercera hipótesis específica, donde la capacitación de personas tiene relación con la calidad de servicios públicos, de manera que, los resultados demuestran que el 9.8% de los encuestados considera que la capacitación de personas es de un nivel alto, sin embargo, el 48.5% manifestó que es de un nivel bajo en la Municipalidad de Abancay-Apurímac, 2021; Mientras que, a nivel estadístico, se determina que la capacitación personas tiene relación con la segunda variable, ya que se cuenta con una correlación de 0.341 y un p valor de 0.000.

Esto quiere decir que, si se realiza una reevaluación sobre aquellas capacitaciones que se vienen dando, se podrá identificar los problemas más relevantes presentes en la atención a la ciudadanía a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina, se podrá tener un servicio de calidad pública, cumpliendo el enfoque estratégico de dirección, con el fin de lograr la máxima creación de valor para la institución, con un conjunto de acciones dirigidas a la satisfacción de los usuarios referente a las actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas.

De manera que, estos resultados son similares a los expuestos por Figueroa (2019) que concluye que, una institución no solo debe conformarse con un plan de capacitación, sino también contribuir de manera positiva concientizando a los colaboradores la importancia de capacitarse ya sea por intermedio de la municipalidad que es lo más factible o en todo caso a modo personal. Y por último, Calero (2016), detalla que, se puede diseñar proyectos de capacitación para los trabajadores teniendo en cuenta las diferentes áreas de labor en una municipalidad, y con ello lograr un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** En cuanto a los resultados del análisis inferencial, existe relación entre la Gestión del talento humano con la Calidad de servicio, donde se obtiene un Rho de spearman de 0.253, y una p valor de 0.000. Esto quiere decir que a mayor gestión del talento humano, manteniendo una comunicación fluida en el desarrollo de capacidades, para cumplir las metas de la institución, como también motivar al personal con la formación y cumpliendo sus expectativas tanto salariales y profesionales, se podrá tener una mayor calidad de servicio públicos, donde el personal cumple las disposiciones de un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.

**Segunda** En cuanto a los resultados del análisis inferencial, existe relación entre la selección de personas con la Calidad de servicio, donde se obtiene un Rho de spearman de 0.24, y una p valor de 0.007. Esto quiere decir que a mayor selección de personas, con el desarrollo de pruebas de selección en la asignación del personal óptimo para ocupar un cargo, de acuerdo a los objetivos de la organización, garantizando la mejor calidad de vida de los trabajadores, se podrá tener una mayor calidad de servicio públicos, donde el personal puede emplear las herramientas efectivas para mejorar el desempeño de los funcionarios, asegurando el mejor rendimiento laboral y estrategias para fomentar y capacitar al personal de trabajo.

**Tercera** En cuanto a los resultados del análisis inferencial, existe relación entre el desarrollo de personas con la Calidad de servicio, donde se obtiene un Rho de spearman de 0.227, y una p valor de 0.009. Esto quiere decir que a mayor desarrollo de personas, enfocado en los puestos que ocuparan en el futuro, comprendiendo las nuevas habilidades y competencias que se requieran en el largo plazo, y el interés por adquirir conocimiento en la ejecución de las tareas, se podrá tener una mayor calidad de servicio

públicos, donde el personal puede tener un desempeño favorable en el asesoramiento sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en su oficina.

**Cuarta** En cuanto a los resultados del análisis inferencial, existe relación entre la capacitación de personas con la Calidad de servicio, donde se obtiene un Rho de spearman de 0.227, y una p valor de 0.009. Esto quiere decir que a mayor capacitación de personas, con actividades de manera eficiente en la atención a la ciudadanía a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina, se podrá tener una mayor calidad de servicio públicos, cumpliendo el enfoque estratégico de dirección, con el fin de lograr la máxima creación de valor para la institución, con un conjunto de acciones dirigidas a la satisfacción de los usuarios referente a las actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** En base a los resultados referentes a la primera variable, se requiere que los funcionarios mantengan una comunicación ideal, para garantizar el desarrollo de capacidades y mantener un ambiente laboral positivo, ya sea, con la consideración de las opiniones para lograr los objetivos planteados en la Municipalidad Provincial de Abancay. Además, se puede establecer un programa de motivación laboral para que los trabajadores muestren una acción y conducta positiva hacia los funcionarios.

**Segundo:** En base a los resultados referentes a la primera dimensión selección de personas con la calidad de servicio, se necesita de un mejor desarrollo de pruebas de selección, de manera segura y eficaz, en la asignación del personal y garantizar la retroalimentación de las actividades, para lograr las metas en la Municipalidad Provincial de Abancay. Como también, se puede fomentar la comunicación entre los colaboradores y los funcionarios, considerando los comentarios sobre la calidad del trabajo y de esta forma se inspiran al personal, a dar lo mejor de sí en las actividades.

**Tercero:** En base a los resultados referentes a la segunda dimensión con la calidad de servicio, se debe realizar reuniones, donde los trabajadores pueden socializar y tener una disposición entusiasta dirigida no solo a su actividad laboral sino también a todas las personas involucradas, de manera que, se tendrá una actitud positiva para conseguir los fines de la institución, ya sea en el desempeño técnico y el manejo de los documentos administrativos. Además, se debe mantener un espacio físico adecuado para la atención a la ciudadanía, en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.

**Cuarta:** En base a los resultados referentes a la capacitación de personas con la calidad de servicio, se debe realizar inversiones en las capacitaciones para mejorar el desempeño como también, para mantener el pensamiento crítico y resolución de problemas en el campo laboral según las necesidades del trabajador de la Municipalidad Provincial de Abancay. Además, se debe garantizar la modernización de capacitaciones para mejorar el desempeño en la plataforma de atención de la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites tiene acceso a información, recepción de quejas y reclamos.

**Quinta:** Se debe brindar información útil y significativa sobre la gestión de talento humano y la calidad de servicio, que puede ser relevante para la generación de futuras investigación de parte de la comunidad científica, y de esta manera solucionar las principales falencias o problemática con respecto a estas variables.

## REFERENCIAS

- Aerni Isa, Hazril Izwar Ibrahim, Amar Hisham Jaaffar, & Nur Lyana Baharin. (2018). Talent Management Practices, Perceived Organizational Support and Employee Retention: Evidence From Malaysian Government-Linked Companies. *Global Business & Management Research*, 10(3), 288–296. [file:///C:/Users/acer/Downloads/GBMRTalentManagementPractices%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/GBMRTalentManagementPractices%20(1).pdf)
- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Revista Entramado*, 15(1), 116–137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bhattacharyya, D. K. (2017). Collegial Talent Management Practices in Indian Organizations. *Journal of Case Research*, 8(2), 1–16. <https://xim.edu.in/jcr/cases/Collegial-Talent-Management-Practices-in-Indian-Organizations.pdf>
- Cabezas, E., Naranjo, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2da ed.). Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Calero (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral*. (Tesis de maestría). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO\\_MORA\\_JANETH\\_DEL\\_PILAR\\_GESTION\\_CALIDAD\\_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Callaghan, W. (2018). *Strategic human resources management or talent management: a theoretical non sequitur?* *Journal of Contemporary*

- Management, 15(redo), pp. 763–783.  
<https://journals.co.za/doi/pdf/10.10520/EJC-154b6e0285>
- Cejas, M., Liccioni, E., Urrego, A., & Rojas, M. (2020). Human Talent the Key to Recognition Pedagogy. *Revista Orbis*, 15(46), 5–18.  
<http://www.revistaorbis.org/pdf/48/art1.pdf>
- Cevallos, Y. (2015). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral*, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena. La libertad-Ecuador: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.  
<http://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/1136/gesti%20del%20talento%20humano%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%20laboral%20de%20santa%20elena%20a%202013.pdf>
- Chiavenato. (2017). *“Administración de Recursos Humanos”*. Graw-Hill. México.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d96879>
- Duren, L., & Compeán, R. (2016). *Growing resources for growing cities : Density and the cost of municipal public services in Latin America*. *Urban Studies*, 53(14), pp. 382–407.  
<https://publications.iadb.org/publications/english/document/Growing-Resources-for-Growing-Cities-Density-and-the-Cost-of-Municipal-Public-Services-in-Brazil-Chile-Ecuador-and-Mexico.pdf>
- ELIYA, Y. (2018). *Accountability and service quality in public service in Israel. Review of International Comparative Management / Revista de Management Comparat International*, 19(3), 289–297. <https://doi.org/10.24818/RMCI.2018.3.289>
- Espinoza, G. C. (2016). *Gestion del Talento Humano y Calidad de Servicios Publicos de la Municipalidad Distrital de Pillamarca*.  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1619/TAD%2000578%20S25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Figuroa, K. D. (2019). *Gestion Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay ,2018*. Huacho-Peru: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion.



- <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Filippus Kristofina, & Schultz Cecile M. (2019). Exploring talent management execution in the Ministry of Justice in the Namibian public sector. *SA Journal of Human Resource Management*, 17(1), 1–9. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v17i0.1162>
- Flores, M., Velasquez, N., & Gómez, M. (2015). *Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas municipio del departamento de Madriz en el primer semestre*. (Tesis de maestría). Universidad nacional autonoma de Nicaragua.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Perú: Universidad Continental. Recuperado de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García. (2017). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán. <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/145/1/138%20analisis%20de%20la%20gesti%20n%20del%20recurso%20humano%20por%20competicencias%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%20n%20laboral%20del%20personal%20administrativo%20y%20de%20servici>
- Harimurti, C., & Hermawan, R. (2020). *The Role of Talent Management in Improving the Quality of Human Resources: A Case Study Approach of National Private Companies*. *Technium Social Sciences Journal*, 17, 386–397. <https://ideas.repec.org/a/tec/journal/v17y2021i1p368-397.html>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. & Moreno, L. (2018). *Metodología de investigación científica*. España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

[https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf)

Hernández, H., & Pascual, A. (2018). *Validación De Un Instrumento De Investigación Para El Diseño De Una Metodología De Autoevaluación Del Sistema De Gestión Ambiental*. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157–163. <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>

Jiménez, C. (2020). *Una práctica guía para una mejor comprensión del impacto de la tecnología en la Administración de Recursos Humanos*. [https://www.buk.pe/?utm\\_term=sistema%20administrativo%20de%20gestion%20de%20recursos%20humanos&utm\\_campaign=Software+de+Recursos+Humanos&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=ppc&hsa\\_acc=7393296944&hsa\\_cam=11591263184&hsa\\_grp=113927812278&hsa\\_ad=478906877696&hsa\\_](https://www.buk.pe/?utm_term=sistema%20administrativo%20de%20gestion%20de%20recursos%20humanos&utm_campaign=Software+de+Recursos+Humanos&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=7393296944&hsa_cam=11591263184&hsa_grp=113927812278&hsa_ad=478906877696&hsa_)

Jordan, S. (2016). Public Service Quality Improvements: A Case for Exemption from IRB Review of Public Administration Research. *Accountability in Research: Policies & Quality Assurance*, 21(2), 85–108. <https://doi.org/10.1080/08989621.2013.804347>

Kim, J. (2020). Extending upper echelon theory to top managers' characteristics, management practice, and quality of public service in local government. *Local Government Studies*, 1–22. <https://doi.org/10.1080/03003930.2021.1882427>

Kozakov, V., Kovalenko, N., Golub, V., Kozyrieva, N., Shchur, N., & Shoiko, V. (2020). *Adaptation of the Public Administration System to Global Risks*. *Journal of Management Information & Decision Sciences*, 24(2), pp. 1–8. <https://www.abacademies.org/articles/Adaptation-of-the-public-administration-system-to-global-risks-1532-5806-24-2-243.pdf>

Kozjek, T., & Franca, V. (2020). *Talent Management in the Public Sector*. *Central European Public Administration Review*, 18(2), 53-71. <https://doi.org/10.17573/cepar.2020.2.03>

- Lee, J. M., & Braham, W. W. (2020). Measuring public service quality: Revisiting residential location choice using emergy synthesis of local governments in Pennsylvania. *Cities*, 102. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102753>
- Martínez, M. F. C., Velazco, D. J. M., Cejas, M. N., & Corozo, J. P. M. (2021). Pedagogical Leadership within the Framework of Human Talent Management: A Comprehensive Approach from the Perspective of Higher Education in Ecuador. *Integration of Education*, 25(1), 8–21. <https://doi.org/10.15507/1991-9468.102.025.202101.008-021>
- Martínez, M., Velazco, D., Cejas, M., & Corozo, J. (2020). *Pedagogical Leadership within the Framework of Human Talent Management: A Comprehensive Approach from the Perspective of Higher Education in Ecuador*. *Integration of Education*, 25(1), 8–21. <https://doi.org/10.15507/1991-9468.102.025.202101.008-021>
- Mathieu, C., Wright, S., Boethius, S., & Green, A. (2020). Innovations on a shoestring: Consequences for job quality of public service innovations in health and social care. *European Journal of Workplace Innovation*, 5(2), 4–30. <https://doi.org/10.46364/ejwi.v5i2.603>
- Ming-Chang Wu, Didik Nurhadi, & Siti Zahro. (2017). Integrating the Talent Management Program as a New Concept to Develop a Sustainable Human Resource at Higher Educational Institutions. *International Journal of Organizational Innovation*, 8(4), 146–160. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b54eeaa0-c893-44a3-9490-158c8529a4fc%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=114725527&db=ent>
- Montero, M., & Cantón, C. (2020). *Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México)*. *Innovaciones Educativas*, 22(32), pp. 122–136. <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>

- Mora, C. (2015). *Gestión de talento humano*. Revista Capital Humano. [https://issuu.com/jennifer083/docs/revista\\_digital\\_gesti\\_\\_n\\_del\\_talent](https://issuu.com/jennifer083/docs/revista_digital_gesti__n_del_talent)
- Otero, R., Calo, E., Rodríguez, A. (2017). *El todo es más que la suma de las partes”: cooperación y competencias en el aprendizaje del muestreo probabilístico*. Anales de ASEPUMA, ISSN 2171-892X, N°. 25, 2017. <file:///C:/Users/acer/Downloads/Dialnet-EITodoEsMasQueLaSumaDeLasPartes-6210182.pdf>
- Pacheco, R. (2015). *Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En La Calidad Del Desempeño Laboral De Los Servidores De La Facultad De Ciencias Jurídicas, Sociales Y De La Educación, De La Universidad Técnica De Babahoyo*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1748/T-UTB-CEPOS-MAE-000015.pdf?sequence=1&isAllowed=y> de Babahoyo.
- Ponce, B. J. (2015). *“La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral en el Ministerio De Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central-Quito”*. Quito-Ecuador. [https://1library.co/document/yee85k4y-gestion-incidencia-desempeno-ministerio-justicia-derechos-humanos-central.html?utm\\_source=related\\_list](https://1library.co/document/yee85k4y-gestion-incidencia-desempeno-ministerio-justicia-derechos-humanos-central.html?utm_source=related_list).
- Rentanubun L. (2019). Analysis of the Quality of Public Service in the Regional Secretariat of Southeast Maluku Regency, Indonesia. Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences, 94(10), 27–33. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-10.04>
- Riveros, J. C. (2019). *Gestión de Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País -Unidad Territorial Huancavelica 2018*. Huancavelica: Universidad Nacional Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3170>
- Rodríguez, H. A. (2017). *“gestión de talento humano y Desempeño Laboral del personal Laboral de la Red de Salud Huaylas sur -2016”*. Lima-Peru: Universidad Garcilazo de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/tesis%20val>

- ent%c3%8dn%20rodr%c3%8dguéz%2c%20hugo%20am%c3%89rico.pdf?sequence=2&isallowed=y
- Ruiz, C. P. (2020). *Gestión de Talento Humano y el Compromiso Organizacional y Personal de PROMART, Tarapoto*. Tarapoto - Peru: Administración Personal. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59087>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Stephenson, M. C. (2019). The Qualities of Public Servants Determine the Quality of Public Service. *Michigan State Law Review*, 2019(5), 1177–1210. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/mslr2019&div=33&id=&page=>
- Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*, 51, 52–63. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- Tuapanta, J., Duque, M. & Mena, A. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios, *Revista mktDescubre*, 10(12), 37 – 48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Ullah, N., & Shabbir, A. (2020). The impact of service quality on customer referrals: The mediating role of customer gratitude. *International Journal of Healthcare Management*, 13, 164–172. <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1489460>
- Vela (2020). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de PROMART, Tarapoto, 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Perú] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59087/Vela\\_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59087/Vela_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viorato, N., & Reyes V. (2018). La ética en la investigación cualitativa. *Cuidarte*. 2019; 8(16): pp. 35-43. <http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2019.8.16.70389>

- Yohan, F. , Cruz, M., Pérez, M. & Ortiz, T. (2020). El método criterio de expertos en las investigaciones educacionales: visión desde una muestra de tesis doctorales. *Revista Cubana de Educacion Superior*, 39(1), pp. 1–12. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v39n1/0257-4314-rces-39-01-e18.pdf>
- Zahran, W. S., & Prihadini, D. (2020). The Importance of Training and Development to Improve the Quality of Public Service: A Phenomenological Approach of Human Resources Performance at District Offices in Jakarta. *Technium Social Sciences Journal*, 14, 393–407. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/techssj14&div=37&id=&page=>
- Zuñiga, E. R., Tino Rreyes, J. Y., & Gonzalo Nicacio, R. A. (2019). *Gestion de Recursos Humanos y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay - Ucayali*. Ucayali-Peru: Universidad Nacional de Ucayali. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/4361/unu\\_administracion\\_2020\\_tesis\\_edith-quispe.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/unu/4361/unu_administracion_2020_tesis_edith-quispe.pdf?sequence=1&isallowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de operacionalización.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión del Talento Humano</b>	Gestión del talento humano; definida como un instrumento estratégico, para resolver los nuevos retos en el trabajo el mundo competitivo de las organizaciones en asuntos “de lo que saben hacer (Ruiz, 2020).	La variable gestión del talento humano será medida a través de un cuestionario tipo Likert que comprende tres dimensiones: selección de personas, desarrollo de personas y la capacitación de personas, cuyos niveles de respuesta serán nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre= 5.	Selección de personas  Desarrollo de personas  Capacitación de personas	Comunicación Desarrolla pruebas de selección  Motivación Satisfacción  Capacitaciones para mejorar el desempeño. Inversiones en las capacitaciones Principios del personal	Escala ordinal tipo Likert con cinco niveles de respuesta serán muy bajo =1, bajo =2, regular =3, alto=4, muy alto= 5.
<b>Calidad de Servicios Públicos</b>	La calidad de servicio públicos se refiere a las soluciones para mejor servicio al público con la mejor atención al Público, con los principios en el comportamiento en el entorno laboral, la modernización, la eficiencia, liderazgo, satisfacción laboral descrito en su tesis de investigación (Espinoza, 2016).	La variable calidad de servicio será medida a través de un cuestionario tipo Likert que comprende tres dimensiones: Modernización, eficiencia y la satisfacción laboral, cuyos niveles de respuesta serán nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre= 5.	Modernización   Eficiencia   Satisfacción laboral	Grado de celeridad en el Servicio Administrativo  Nivel tecnológico en Servicios Administrativo  Nivel de cumplimiento de resultados programados.  Nivel de satisfacción del Servicio Administrativo.  Grado de seguridad laboral.  Nivel de calidad de los beneficios laborales.	Escala ordinal tipo Likert con cinco niveles de respuesta serán muy bajo =1, bajo =2, regular =3, alto=4, muy alto= 5.

ANEXO 2. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>V.I</b> Gestión del talento humano	<b>Selección de personas</b>	Comunicación. Desarrolla pruebas de selección.	<b>Tipo de investigación</b> Científica básica descriptiva <b>Nivel de investigación</b> Descriptiva correlacional <b>Método de investigación</b> Cuantitativo deductivo <b>Diseño de investigación</b> No experimental Transversal –descriptiva <b>Población</b> 140 personales <b>Muestra</b> 132 personales  <b>Instrumento de investigación</b> Cuestionario <b>Técnicas de procesamiento de datos</b> El software: EL SPSS <b>Presentación de datos;</b> tablas, gráficos
¿Cómo se relaciona la Gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Abancay- Apurímac 2021?	Determinar la relación entre Gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Abancay- Apurímac, 2021.	Existe una relación positiva significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay- Apurímac, 2021.		<b>Desarrollo de personas</b>	Motivación Satisfacción	
				<b>Capacitación de personas</b>	Capacitaciones para mejorar el desempeño. Inversiones en las capacitaciones Principios del personal	



<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>				
¿Cómo se relaciona la Selección de personas con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Abancay-Apurímac 2021?	Identificar la relación entre la Selección de personas y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021.	Existe una relación positiva significativa entre Selección de personas y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021.	V2. La calidad de servicios públicos	Modernización	Grado de celeridad en el Servicio Administrativo Nivel tecnológico en Servicios Administrativo	
¿Cómo se relaciona el Desarrollo de personas con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021?	Identificar la relación entre el Desarrollo de personas y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021.	Existe una relación positiva significativa entre Desarrollo de Personas y la calidad de		Eficiencia	Nivel de cumplimiento de resultados programados.	

<p>¿Cómo se relaciona la capacitación de personas con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021?</p>	<p>Identificar la relación entre la capacitación de personas y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021.</p>	<p>servicios públicos en la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021.</p> <p>Existe una relación positiva significativa entre Capacitación de Personas y la calidad de servicios públicos en los de la Municipalidad Abancay-Apurímac, 2021.</p>		<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Grado de seguridad laboral.</p> <p>Nivel de calidad de los beneficios laborales.</p>	
--	---	--	--	-----------------------------	---	--

### ANEXO 3. Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,140	132	,000	,924	132	,000
Calidad de servicios	,119	132	,000	,925	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO 5. Instrumento de recolección de datos

**INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: V1: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.**

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las afirmaciones

No deje afirmaciones sin responder

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada afirmación

1. Pésimo MUY BAJO (1)
2. Malo BAJO (2)
3. Bueno REGULAR (3)
4. Regular ALTO (4)
1. Excelente MUY ALTO (5)

<b>Variable: V1: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Niveles de rangos</b>				
		<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
01	¿Cómo califica usted la comunicación del personal administrativo en el puesto trabajo?					
02	¿Cómo califica usted la comunicación en el desarrollo de capacidades en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
03	¿Cómo califica usted la comunicación del clima laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
04	¿Usted cómo califica la comunicación en el trabajo al alcanzar una meta en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
05	¿Usted cómo califica la comunicación en las opiniones de los trabajadores de la Municipalidad de Abancay?					
06	¿Usted cómo califica la comunicación en el trabajo le estimula e inspira a dar lo mejor de Usted?					
07	¿Usted cómo califica la comunicación recibiendo comentarios sobre la calidad de su trabajo?					
08	¿Cómo califica el desarrollo de pruebas de selección para la asignación del personal de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
09	¿Cómo califica el proceso de selección usados para la selección del personal en la Municipalidad Provincial de					

	Abancay?					
10	¿Usted cómo califica las pruebas de selección como seguridad y eficacia para la Municipalidad Provincial de Abancay?					
11	¿Usted cómo califica la selección en su trabajo, está relacionado a los objetivos de la organización?					
12	¿Usted cómo califica las pruebas de selección de profesionales en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
13	¿Usted cómo califica el desarrollo de pruebas de selección de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
14	¿Usted cómo califica el desarrollo de pruebas de selección, aporta en la retroalimentación de las actividades?					
15	¿Cómo califica usted la motivación en la formación y expectativas del personal trabajador de la Municipalidad de Abancay?					
16	¿Cómo califica usted el programa de motivación laboral en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
17	¿Usted cómo califica la motivación de la conducta de sus compañeros de trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
18	¿Usted cómo califica la motivación en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
19	¿Cómo califica la motivación como acción y conducta del personal de trabajo hacia los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
20	¿Usted cómo califica la motivación como necesidad primaria para los que trabajan en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
21	¿Cómo califica la satisfacción en el desempeño técnico y objetivo de los trabajos en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
22	¿Cómo califica usted la satisfacción del programa de los servicios sociales que maneja la Municipalidad Provincial de Abancay?					

23	¿Usted cómo calificaría la satisfacción en los trabajos de los funcionarios en los documentos administrativos de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
24	¿Usted cómo calificaría la satisfacción en el espacio físico de la Municipalidad Provincial de Abancay para la atención a la ciudadanía en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación?					
25	¿Usted cómo calificaría la satisfacción en la estimulación de su trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
26	¿Usted cómo calificaría la satisfacción los trabajos de calidad del personal administrativos de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
27	¿Usted cómo calificaría la satisfacción de los funcionarios durante este periodo en la Municipalidad Provincial de Abancay?					

## INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: V2: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICO.

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las afirmaciones

No deje afirmaciones sin responder

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada afirmación

1. Pésimo MUY BAJO (1)

2. Malo BAJO (2)

3. Bueno REGULAR (3)

4. Regular ALTO (4)

1. Excelente MUY ALTO (5)

<b>Variable 2: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICO</b>						
N°	ÍTEMS	Niveles de rangos				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
01	¿Cómo califica usted el nivel de capacitación interna en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
02	¿Cómo califica las capacitaciones para mejorar el desempeño según las necesidades del trabajador de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
03	¿Usted cómo calificaría la capacitación para mejorar el desempeño laboral en los funcionarios para el cambio sistemático documentario en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
04	¿Cómo calificaría la capacitación con herramientas efectivas para mejorar el desempeño de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
05	¿Usted calificaría la capacitación para mejorar el desempeño en el rendimiento laboral y estrategias para fomentar y capacitar el personal de trabajo de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
06	¿Cómo califica usted las inversiones en las capacitaciones de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
07	¿Cómo califica las inversiones en las capacitaciones del personal laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?					

08	¿Usted cómo califica las inversiones en las capacitaciones en los retos laborales de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
09	¿Cómo califica Usted las inversiones en las capacitaciones en el pensamiento crítico y resolución de problemas en el campo laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
10	¿Cómo calificaría usted los principios del personal en el desempeño del personal en las disposiciones de un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión?					
11	¿Usted cómo califica los principios del personal en el desempeño del asesoramiento sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en su oficina?					
12	¿Usted cómo califica los principios del personal en el desempeño de la atención, sobre asuntos culturales y la lengua materna de la región?					
13	¿Usted cómo calificaría los principios del personal en las capacitaciones para mejorar el desempeño para brindar un servicio de calidad al ciudadano?					
14	¿Usted cómo calificaría los principios del personal en la motivación de los recursos humanos organizados dentro de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
15	¿Usted cómo calificaría la Modernización de capacitaciones para mejorar el desempeño en la plataforma de atención de la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites tiene acceso a información, recepción de quejas y reclamos?					
16	¿Usted cómo calificaría el proceso de Modernización en las capacitaciones de recursos laborales en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
17	¿Usted cómo calificaría la Modernización de las capacitaciones para mejorar el desempeño en la atención a la ciudadanía a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina?					
18	¿Usted cómo calificaría Modernización de las capacitaciones para mejorar el desempeño en la atención a la ciudadanía mediante la entrega de información a través de la página web?					
19	¿Cómo califica usted la Modernización como conocimiento y					



	superación en los servicios prestados a la Municipalidad Provincial de Abancay?					
20	¿Cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones del personal laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
21	¿Usted cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones en los retos laborales de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
22	¿Cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones de una planificación que puede proporcionar bienestar financiero en la Municipalidad Provincial de Abancay?					
23	¿Cómo califica la Eficiencia del personal de trabajo en la resolución de problemas en el campo laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
24	¿Cómo califica Usted la eficiencia de las capacitaciones colaborativas por la Municipalidad Provincial de Abancay?					
25	¿Cómo califica el liderazgo en las capacitaciones colaborativas por la Municipalidad Provincial de Abancay?					
26	¿Usted cómo calificaría el liderazgo en las capacitaciones colaborativas en la implementación del Sistema de Gestión por parte de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
27	¿Cómo califica Usted el liderazgo de las capacitaciones durante una aplicación e innovación para el beneficio de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
28	¿Usted cómo calificaría el liderazgo de las capacitaciones a la unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la mejora de la atención a la ciudadanía?					
29	¿Usted cómo calificaría el liderazgo de sus compañeros de trabajo de la Municipalidad Provincial de Abancay?					
30	¿Usted cómo califica el liderazgo de sus compañeros de trabajo en las capacitaciones para la accesibilidad de la información que administra la Municipalidad Provincial de Abancay?					

## ANEXO 6. Validaciones por expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mag. Marco Pumacayo Vera.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción **2021**, aula 22, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "**La Gestión del Talento Humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac 2021.**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma  
Nombre completo  
DNI



Williams Quispe Savine  
70 778013

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**  
**"La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay- Apurímac, 2021."**

1: Muy Bajo  
 2: Bajo  
 3: Regular  
 4: Alto  
 5: Muy Alto  
 (1)(2)(3)(4)(5)

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo califica usted la comunicación del personal administrativo en el puesto trabajo ?	X		X		X		
2	¿Cómo califica usted la comunicación en el desarrollo de capacidades en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X		
3	¿Cómo califica usted la comunicación del clima laboral de la Municipalidad de Provincial de Abancay?	X		X		X		
4	¿Usted cómo califica la comunicación en el trabajo al alcanzar una meta en la Municipalidad provincial de Abancay ?	X		X		X		
5	¿Usted cómo califica la comunicación en las opiniones de los trabajadores de la Municipalidad de Abancay?	X		X		X		
6	¿Usted cómo califica la comunicación en el trabajo le estimula e inspira a dar lo mejor de Usted?	X		X		X		
7	¿Usted cómo califica la comunicación recibiendo comentarios sobre la calidad de su trabajo?	X		X		X		
8	¿Cómo califica el desarrollo de pruebas de selección para la asignación del personal de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X		
9	¿Cómo califica el proceso de selección usados para la selección del personal en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X		
10	¿Usted cómo califica las pruebas de selección como seguridad y eficacia para la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X		
11	¿Usted cómo califica la selección en su trabajo, está relacionado a los objetivos de la organización?	X		X		X		
12	¿Usted cómo califica las pruebas de selección de profesionales en la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X		
13	¿Usted cómo califica el desarrollo de pruebas de selección, de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X		

  
 Mag. CPC. Marco Páucar Rojas  
 Mat. 023 - 836

14	¿Usted cómo califica el desarrollo de pruebas de selección, aporta en la retroalimentación de las actividades?						
	<b>DIMENSION 2: Desarrollo de personas</b>	Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Cómo califica usted la motivación en la formación y expectativas del personal trabajador de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
15	¿Cómo califica usted el programa de motivación laboral en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
16	¿Usted cómo califica la motivación de la conducta de sus compañeros de trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
17	¿Usted cómo califica la motivación en los trabajadores administrativos de la municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
18	¿Usted cómo califica la motivación en los empleados, sienten que son compensados adecuadamente?	X		X		X	
19	¿Cómo califica la motivación como acción y conducta del personal de trabajo hacia los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
20	¿Usted cómo califica la motivación como necesidad primaria para los que trabajan en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
21	¿Cómo califica la satisfacción en el desempeño técnico y objetivo de los trabajos en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
22	¿Cómo califica usted la satisfacción del programa de los servicios sociales que maneja la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
23	¿Usted cómo calificaría la satisfacción en los trabajos de los funcionarios en los documentos administrativos de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
24	¿Usted cómo calificaría la satisfacción en el espacio físico de la Municipalidad Provincial de Abancay para la atención a la ciudadanía en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación?	X		X		X	
25	¿Usted cómo calificaría la satisfacción en la estimulación de su trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
26	¿Usted cómo calificaría la satisfacción los trabajos de calidad del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
27	¿Usted cómo calificaría la satisfacción de los funcionarios durante este periodo en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
	<b>DIMENSION 3: Capacitación de personas</b>	Si	No	Si	No	Si	No
28	¿Cómo califica usted el nivel de capacitación interna en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
29	¿Cómo califica las capacitaciones para mejorar el desempeño según las necesidades del trabajador de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
30	¿Usted cómo calificaría la capacitación para mejorar el desempeño laboral en los funcionarios para el cambio sistemático documentario en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	

  
 Msc. **Marco Pomacoy**  
 Mat. 023 - 824

31	¿Cómo calificara la capacitación con herramientas efectivas para mejorar el desempeño de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay?	K		X		X	
32	¿Usted cómo calificara la capacitación para mejorar el desempeño en el rendimiento laboral y estrategias para fomentar y capacitar al personal de trabajo de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		L	
33	¿Cómo califica usted las inversiones en las capacitaciones de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		L	
34	¿Cómo califica las inversiones en las capacitaciones del personal laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		L	
35	¿Usted cómo califica las inversiones en las capacitaciones en los retos laborales de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		L	
36	¿Cómo califica Usted las inversiones en las capacitaciones en una planificación que puede proporcionar bienestar financiero en la Municipalidad Provincial de Abancay?	L		X		L	
37	¿Cómo califica Usted las inversiones en las capacitaciones en el pensamiento crítico y resolución de problemas en el campo laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		L		X	
38	¿Cómo calificara usted los Principios del personal en el desempeño del personal en las disposiciones de un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión?	L		X		L	
39	¿Usted cómo califica los Principios del personal en el desempeño del asesoramiento sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en su oficina?	X		X		X	
40	¿Usted cómo califica los principios del personal en el desempeño de la atención, sobre asuntos culturales y la lengua materna de la región?	X		X		L	
41	¿Usted cómo calificaría los principios del personal en las capacitaciones para mejorar el desempeño para brindar un servicio de calidad al ciudadano?	L		L		X	
42	¿Usted cómo calificara los principios del personal en la motivación de los recursos humanos organizados dentro de la municipalidad provincial de abancay ?	X		X		L	
43	¿Usted cómo calificara la Modernización de capacitaciones para mejorar el desempeño en la plataforma de atención de la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites tiene acceso a información, recepción de quejas y reclamos?	X		L		X	
44	¿Usted cómo calificaría el proceso de Modernización en las capacitaciones de recursos laborales en la municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
45	¿Usted cómo calificara la Modernización de las capacitaciones para mejorar el desempeño en la atención a la ciudadanía a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina?	X		L		X	
46	¿Usted cómo calificaría Modernización de las capacitaciones para mejorar el desempeño en la atención a la ciudadanía mediante la entrega de información a través de la página web?	X		L		L	
47	¿Cómo califica usted la Modernización como conocimiento y superación en los servicios prestados a la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
48	¿Cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones del personal laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	L		L		L	

  
 MEd. CPC. Marco Pumacayo Yriza  
 TEL. 023 - 824



49	¿Usted cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones en los retos laborales de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
50	¿Cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones de una planificación que puede proporcionar bienestar financiero en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
51	¿Cómo califica la Eficiencia del personal de trabajo en la resolución de problemas en el campo laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
52	¿Cómo califica Usted la eficiencia de las capacitaciones colaborativas por la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
53	¿Cómo califica el liderazgo en las capacitaciones colaborativas por la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
54	¿Usted cómo calificaría el liderazgo en las capacitaciones colaborativas en la implementación del Sistema de Gestión por parte de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
55	¿Cómo califica Usted el liderazgo de las capacitaciones durante una aplicación e innovación para el beneficio de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
56	¿Usted cómo calificaría el liderazgo de las capacitaciones a la unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la mejora de la atención a la ciudadanía?	X		X		X	
57	¿Usted cómo calificaría el liderazgo de sus compañeros de trabajo de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
58	¿Usted cómo califica el liderazgo de sus compañeros de trabajo en las capacitaciones para la accesibilidad de la información que administra la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mag. Marco Pumacayo Vera.

DNI: 41806512

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

<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

04 de Agosto del 2021  
 Mag. CPC Marco Pumacayo Vera  
 Rest. 003 (824)

Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mag. Bersia Contreras Sauñe.

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción **2021**, aula 22, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "**La Gestión del Talento Humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac 2021.**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma  
Nombre completo  
DNI

  
Williams Quispe Sauñe  
70978813

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
"La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-  
Apurímac, 2021."**

1: Muy Bajo  
2: Bajo  
3: Regular  
4: Alto  
5: Muy Alto  
(1)(2)(3)(4)(5)

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>1</sup>		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 : Selección de personas</b>							
1	¿Cómo califica usted la comunicación del personal administrativo en el puesto de trabajo ?	5		2		2		
2	¿Cómo califica usted la comunicación en el desarrollo de capacidades en la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2		
3	¿Cómo califica usted la comunicación del clima laboral de la Municipalidad de Provincial de Abancay?	2		2		2		
4	¿Usted cómo califica la comunicación en el trabajo al alcanzar una meta en la Municipalidad provincial de Abancay ?	2		2		2		
5	¿Usted cómo califica la comunicación en las opiniones de los trabajadores de la Municipalidad de Abancay?	2		2		2		
6	¿Usted cómo califica la comunicación en el trabajo le estimula e inspira a dar lo mejor de Usted?	2		2		2		
7	¿Usted cómo califica la comunicación recibiendo comentarios sobre la calidad de su trabajo?	2		2		2		
8	¿Cómo califica el desarrollo de pruebas de selección para la asignación del personal de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2		
9	¿Cómo califica el proceso de selección usados para la selección del personal en la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2		
10	¿Usted cómo califica las pruebas de selección como seguridad y eficacia para la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2		
11	¿Usted cómo califica la selección en su trabajo, está relacionado a los objetivos de la organización?	2		2		2		
12	¿Usted cómo califica las pruebas de selección de profesionales en la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2		
13	¿Usted cómo califica el desarrollo de pruebas de selección, de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2		

*Map. Bernia Contreras Saucedo*  
Lia. Administración  
Calle 44135498



14	¿Usted cómo califica el desarrollo de pruebas de selección, aporta en la retroalimentación de las actividades ?	2		2		2	
<b>DIMENSION 2: Desarrollo de personas</b>		SI	No	SI	No	SI	No
14	¿Cómo califica usted la motivación en la formación y expectativas del personal trabajador de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
15	¿Cómo califica usted el programa de motivación laboral en la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
16	¿ Usted Cómo califica la motivación de la conducta de sus compañeros de trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
17	¿ Usted cómo califica la motivación en los trabajadores administrativos de la municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
18	¿Usted cómo califica la motivación en los empleados, sienten que son compensados adecuadamente?	2		2		2	
19	¿Cómo Califica la motivación como acción y conducta del personal de trabajo hacia los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
20	¿Usted Cómo Califica la motivación como necesidad primaria para los que trabajan en la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
21	¿Cómo califica la satisfacción en el desempeño técnico y objetivo de los trabajos en la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
22	¿Cómo califica usted la satisfacción del programa de los servicios sociales que maneja la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
23	¿Usted cómo calificaría la satisfacción en los trabajos de los funcionarios en los documentos administrativos de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
24	¿ Usted cómo calificaría la satisfacción en el espacio físico de la Municipalidad Provincial de Abancay para la atención a la ciudadanía en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación?	2		2		2	
25	¿ Usted cómo calificaría la satisfacción en la estimulación de su trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
26	¿ Usted cómo calificaría la satisfacción los trabajos de calidad del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
27	¿ Usted cómo calificaría la satisfacción de los funcionarios durante este periodo en la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
<b>DIMENSION 3: Capacitación de personas</b>		SI	No	SI	No	SI	No
28	¿Cómo califica usted el nivel de capacitación interna en la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
29	¿Cómo califica las capacitaciones para mejorar el desempeño según las necesidades del trabajador de la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
30	¿ Usted cómo calificaría la capacitación para mejorar el desempeño laboral en los funcionarios para el cambio sistémico documentario en la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	

*[Firma]*  
**Mop. Betsia Contreras Saucedo**  
 Lic. Administración  
 DNI: 44135498

31	¿Cómo calificaría la capacitación con herramientas efectivas para mejorar el desempeño de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
32	¿Usted cómo calificaría la capacitación para mejorar el desempeño en el rendimiento laboral y estrategias para fomentar y capacitar el personal de trabajo de la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
33	¿Cómo califica usted las inversiones en las capacitaciones de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
34	¿Cómo califica las inversiones en las capacitaciones del personal laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
35	¿Usted cómo califica las inversiones en las capacitaciones en los ramos laborales de la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
36	¿Cómo califica Usted las inversiones en las capacitaciones en una planificación que puede proporcionar bienestar financiero en la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
37	¿Cómo califica Usted las inversiones en las capacitaciones en el pensamiento crítico y resolución de problemas en el campo laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?	2		2		2	
38	¿Cómo calificaría usted los Principios del personal en el desempeño del personal en las disposiciones de un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión?	2		2		2	
39	¿Usted cómo califica los Principios del personal en el desempeño del asesoramiento sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en su oficina?	2		2		2	
40	¿Usted cómo califica los principios del personal en el desempeño de la atención, sobre asuntos culturales y la lengua materna de la región?	2		2		2	
41	¿Usted cómo calificaría los principios del personal en las capacitaciones para mejorar el desempeño para brindar un servicio de calidad al ciudadano?	2		2		2	
42	¿Usted cómo calificaría los principios del personal en la motivación de los recursos humanos organizados dentro de la municipalidad provincial de Abancay ?	2		2		2	
43	¿Usted cómo calificaría la Modernización de capacitaciones para mejorar el desempeño en la plataforma de atención de la ciudadanía, con ventanitas para la realización de diferentes trámites tiene acceso a información, recepción de quejas y reclamos?	2		2		2	
44	¿Usted cómo calificaría el proceso de Modernización en las capacitaciones de recursos laborales en la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
45	¿Usted cómo calificaría la Modernización de las capacitaciones para mejorar el desempeño en la atención a la ciudadanía a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina?	2		2		2	
46	¿Usted cómo calificaría Modernización de las capacitaciones para mejorar el desempeño en la atención a la ciudadanía mediante la entrega de información a través de la página web?	2		2		2	
47	¿Cómo califica usted la Modernización como conocimiento y superación en los servicios prestados a la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	
48	¿Cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones del personal laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	2		2		2	

  
 Mag. Bofia Contreras Saucó  
 U.C. Administración  
 DNI: 4435408

49	¿Usted cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones en los retos laborales de la Municipalidad Provincial de Abancay?	1	2	3	4	5
50	¿Cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones de una planificación que pueda proporcionar bienestar financiero en la Municipalidad Provincial de Abancay?	1	2	3	4	5
51	¿Cómo califica la Eficiencia del personal de trabajo en la resolución de problemas en el campo laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?	1	2	3	4	5
52	¿Cómo califica Usted la eficiencia de las capacitaciones colaborativas por la Municipalidad Provincial de Abancay?	1	2	3	4	5
53	¿Cómo califica el liderazgo en las capacitaciones colaborativas por la Municipalidad Provincial de Abancay?	1	2	3	4	5
54	¿Usted cómo calificaria el liderazgo en las capacitaciones colaborativas en la implementación del Sistema de Gestión por parte de la Municipalidad Provincial de Abancay?	1	2	3	4	5
55	¿Cómo califica Usted el liderazgo de las capacitaciones durante una aplicación e innovación para el beneficio de la Municipalidad Provincial de Abancay?	1	2	3	4	5
56	¿Usted cómo calificaria el liderazgo de las capacitaciones a la unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la mejora de la atención a la ciudadanía?	1	2	3	4	5
57	¿Usted cómo calificaria el liderazgo de sus compañeros de trabajo de la Municipalidad Provincial de Abancay?	1	2	3	4	5
58	¿Usted cómo califica el liderazgo de sus compañeros de trabajo en las capacitaciones para la accesibilidad de la información que administra la Municipalidad Provincial de Abancay?	1	2	3	4	5

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Bersia Contreras Saúte.    DNI: 44136498

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo

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

05 de Julio del 2024  
 Mag. Bersia Contreras Saúte  
 Lic. Administración  
 C.R.C. 44136498

Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Santos Apolinar Caituiro Ferro.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción **2021**, aula 22, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "**La Gestión del Talento Humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac 2021.**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma  
Nombre completo  
DNI

  
William Quispe Saucedo  
70778812



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**  
**"La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay- Apurímac, 2021."**

- 1: Muy Bajo
- 2: Bajo
- 3: Regular
- 4: Alto
- 5: Muy Alto
- (1)(2)(3)(4)(5)

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 : Selección de personas</b>							
1	¿Cómo califica usted la comunicación del personal administrativo en el puesto trabajo ?	X		X		X		
2	¿Cómo califica usted la comunicación en el desarrollo de capacidades en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X		
3	¿Cómo califica usted la comunicación del clima laboral de la Municipalidad de Provincial de Abancay?	X		X		X		
4	¿Usted cómo califica la comunicación en el trabajo, al alcanzar una meta en la Municipalidad provincial de Abancay ?	X		X		X		
5	¿Usted cómo califica la comunicación en las opiniones de los trabajadores de la Municipalidad de Abancay?	X		X		X		
6	¿Usted cómo califica la comunicación en el trabajo le estimula e inspira a dar lo mejor de Usted?	X		X		X		
7	¿Usted cómo califica la comunicación recibiendo comentarios sobre la calidad de su trabajo?	X		X		X		
8	¿Cómo califica el desarrollo de pruebas de selección para la asignación del personal de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X		
9	¿Cómo califica el proceso de selección usados para la selección del personal en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X		
10	¿ Usted cómo califica las pruebas de selección como seguridad y eficacia para la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X		
11	¿ Usted cómo califica la selección en su trabajo, está relacionado a los objetivos de la organización?	X		X		X		
12	¿Usted cómo califica las pruebas de selección de profesionales en la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X		
13	¿Usted cómo califica el desarrollo de pruebas de selección, de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X		

*[Firma]*  
**C. P.C. Santos Apolinar Fejro Cauturo**  
 DOCTOR EN ADMINISTRACION

14	¿Usted cómo califica el desarrollo de pruebas de selección, aporta en la retroalimentación de las actividades ?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2 Desarrollo de personas		SI	No	SI	No	SI	No
14	¿Cómo califica usted la motivación en la formación y expectativas del personal trabajador de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
15	¿Cómo califica usted el programa de motivación laboral en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
16	¿ Usted Cómo califica la motivación de la conducta de sus compañeros de trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
17	¿ Usted cómo califica la motivación en los trabajadores administrativos de la municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
18	¿Usted cómo califica la motivación en los empleados, sienten que son compensados adecuadamente?	X		X		X	
19	¿Cómo Califica la motivación como acción y conducta del personal de trabajo hacia los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
20	¿Usted Cómo Califica la motivación como necesidad primaria para los que trabajan en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
21	¿Cómo califica la satisfacción en el desempeño técnico y objetivo de los trabajos en la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
22	¿Cómo califica usted la satisfacción del programa de los servicios sociales que maneja la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
23	¿Usted cómo calificaría la satisfacción en los trabajos de los funcionarios en los documentos administrativos de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
24	¿ Usted cómo calificaría la satisfacción en el espacio físico de la Municipalidad Provincial de Abancay para la atención a la ciudadanía en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación?	X		X		X	
25	¿ Usted cómo calificaría la satisfacción en la estimulación de su trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
26	¿ Usted cómo calificaría la satisfacción los trabajos de calidad del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
27	¿ Usted cómo calificaría la satisfacción de los funcionarios durante este periodo en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3 : Capacitación de personas		SI	No	SI	No	SI	No
28	¿Cómo califica usted el nivel de capacitación interna en la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
29	¿Cómo califica las capacitaciones para mejorar el desempeño según las necesidades del trabajador de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
30	¿ Usted cómo calificaría la capacitación para mejorar el desempeño laboral en los funcionarios para el cambio sistemático documentario en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	

  
 C.P.C. Santos Apolinario Ferro Carpio  
 DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

31	¿Cómo calificaría la capacitación con herramientas efectivas para mejorar el desempeño de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
32	¿Usted cómo calificaría la capacitación para mejorar el desempeño en el rendimiento laboral y estrategias para fomentar y capacitar el personal de trabajo de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
33	¿Cómo califica usted las inversiones en las capacitaciones de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
34	¿Cómo califica las inversiones en las capacitaciones del personal laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
35	¿Usted cómo califica las inversiones en las capacitaciones en los retos laborales de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
36	¿Cómo califica Usted las inversiones en las capacitaciones en una planificación que puede proporcionar bienestar financiero en la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
37	¿Cómo califica Usted las inversiones en las capacitaciones en el pensamiento crítico y resolución de problemas en el campo laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?	X		X		X	
38	¿Cómo calificaría usted los Principios del personal en el desempeño del personal en las disposiciones de un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión?	X		X		X	
39	¿Usted cómo califica los Principios del personal en el desempeño del asesoramiento sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en su oficina?	X		X		X	
40	¿Usted como califica los principios del personal en el desempeño de la atención, sobre asuntos culturales y la lengua materna de la región?	X		X		X	
41	¿Usted como calificaría los principios del personal en las capacitaciones para mejorar el desempeño para brindar un servicio de calidad al ciudadano?	X		X		X	
42	¿Usted cómo calificaría los principios del personal en la motivación de los recursos humanos organizados dentro de la municipalidad provincial de abancay ?	X		X		X	
43	¿Usted cómo calificaría la Modernización de capacitaciones para mejorar el desempeño en la plataforma de atención de la ciudadanía, con ventanitas para la realización de diferentes trámites tiene acceso a información, recepción de quejas y reclamos?	X		X		X	
44	¿Usted cómo calificaría el proceso de Modernización en las capacitaciones de recursos laborales en la municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
45	¿ Usted cómo calificaría la Modernización de las capacitaciones para mejorar el desempeño en la atención a la ciudadanía a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina?	X		X		X	
46	¿Usted cómo calificaría Modernización de las capacitaciones para mejorar el desempeño en la atención a la ciudadanía mediante la entrega de información a través de la página web.?	X		X		X	
47	¿Cómo califica usted la Modernización como conocimiento y superación en los servicios prestados a la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	
48	¿Cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones del personal laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay ?	X		X		X	

  
 C.P.C. Santos Apolinar Ferró Canturo  
 DOCTOR EN ADMINISTRACION



49	¿Usted cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones en los retos laborales de la Municipalidad Provincial de Abancay?	4	2	2		
50	¿Cómo califica la Eficiencia en las capacitaciones de una planificación que puede proporcionar bienestar financiero en la Municipalidad Provincial de Abancay?	4	2	2		
51	¿Cómo califica la Eficiencia del personal de trabajo en la resolución de problemas en el campo laboral de la Municipalidad Provincial de Abancay?	4	2	2		
52	¿Cómo califica Usted la eficiencia de las capacitaciones colaborativas por la Municipalidad Provincial de Abancay?	4	2	2		
53	¿Cómo califica el liderazgo en las capacitaciones colaborativas por la Municipalidad Provincial de Abancay?	2	2	4		
54	¿Usted cómo calificaría el liderazgo en las capacitaciones colaborativas en la implementación del Sistema de Gestión por parte de la Municipalidad Provincial de Abancay?	2	2	2		
55	¿Cómo califica Usted al liderazgo de las capacitaciones durante una aplicación e innovación para el beneficio de la Municipalidad Provincial de Abancay?	4	2	4		
56	¿Usted cómo calificaría el liderazgo de las capacitaciones a la unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la mejora de la atención a la ciudadanía?	4	2	4		
57	¿Usted cómo calificaría el liderazgo de sus compañeros de trabajo de la Municipalidad Provincial de Abancay?	4	2	2		
58	¿Usted cómo califica el liderazgo de sus compañeros de trabajo en las capacitaciones para la accesibilidad de la información que administra la Municipalidad Provincial de Abancay?	2	2	4		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Santos Apolinar Caituero Ferro   DNI:06059746

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Económica Empresarial y Doctor en Administración

<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.

05 de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_  
  
**Santos Apolinar Ferro Caituero**  
 DOCTOR EN ADMINISTRACION

Firma del Experto Informante.



## ANEXO 7. Permiso de la institución



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY**  
Sub Gerencia de Recursos Humanos

"Año del Bicentenario del Perú "200 años de Independencia"



ABANCAY ,19 DE JULIO DEL 2021.

**CARTA N° 581 -2021 - SGRH- GAF-MPA**

**SEÑOR:**

***WILLIAMS QUISPE SAUÑE***  
***ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA DE***  
***LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO .***

**ATENCION**

Por medio del presente documento me dirijo a usted para saludar muy cordialmente y poner en conocimiento, que la petición que realizó a esta Institución, en la que solicita autorización para aplicar una encuesta virtual y recopilación de datos primarios de la Municipalidad Provincial de Abancay, visto el documento *solicitud expediente N°7300-2021 de fecha 28 de Mayo del 2021*, La Sub Gerencia de Recursos Humanos se le concede la autorización conforme a su solicitud.

Carta de autorización en Vía de Regularización

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y deferencia personal

Atentamente



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE ABANCAY  
C.P.C. Revelino Momani Aymituma  
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

---

Jr. Lima N° 206 - Abancay - Apurímac  
Central Telefónica: 083 - 321195

[www.muniabancay.gob.pe](http://www.muniabancay.gob.pe)  
Email: [municipalidadabancay@gmail.com](mailto:municipalidadabancay@gmail.com)





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 17:00 horas del 03/08/2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY-APURÍMAC 2021", presentado por el autor QUISPE SAUÑE WILLIAMS estudiante MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
WILLIAMS QUISPE SAUÑE	Unanimidad

Firmado digitalmente por:  
JPALACIOSSA12 el 21 Ago 2021  
10:49:21

---

José Manuel Palacios Sánchez  
**PRESIDENTE**

Firmado digitalmente por: HNINAQUISPE el  
26 Ago 2021 12:17:55

---

HEYNER HERLESS NINAQUISPE  
CASTRO  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: JUANMA el 07 Ago  
2021 15:52:19

---

JUAN DE LA CRUZ MAMANI APAZA  
**VOCAL**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, QUISPE SAUÑE WILLIAMS identificado con DNI N° 70778813, (respectivamente) estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY-APURÍMAC 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

LIMA, 03 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
QUISPE SAUÑE WILLIAMS <b>DNI:</b> 70778813 <b>ORCID</b> 0000-0002-7871-8931	Firmado digitalmente por: WQUISPESA el 03-08-2021 19:25:00

Código documento Trilce: INV - 0413493



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ, 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 DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY-APURÍMAC 2021", cuyo autor es QUISPE SAUÑE WILLIAMS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 04 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ <b>DNI:</b> 08170211 <b>ORCID</b> 0000-0002-5177-8264	Firmado digitalmente por: JUANMA el 04-08-2021 21:24:57

Código documento Trilce: TRI - 0168516



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, QUISPE SAUÑE WILLIAMS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa 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 DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY-APURÍMAC 2021", 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
QUISPE SAUÑE WILLIAMS <b>DNI:</b> 70778813 <b>ORCID</b> 0000-0002-7871-8931	Firmado digitalmente por: WQUISPESA el 03-08-2021 19:25:08

Código documento Trilce: INV - 0413497