



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial
de Atalaya, Ucayali, 2021.

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

AUTOR:

Alzamora Capristano, Julio César (ORCID: 0000-0002-6605-4883)

ASESOR:

Dr. Iturria Huamán, Robert Alberto (ORCID: 0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo investigativo está dedicado a Dios, por permitirme perseverar en mi desarrollo profesional y mantenerme en la fe de mis creencias personales.

A José y María, mis padres, que durante este proceso me brindaron su amor y respaldo absoluto, por haberme inculcado la responsabilidad y anhelo de superación constante, que hoy me permiten obtener un logro más en mi vida.

Finalmente, al conjunto humano que me ofreció asistencia altruista y me han facilitado elaborar la presente investigación compartiendo sus experiencias y conocimiento.

Julio César.

Agradecimiento

A Dios por guiar y bendecir mi camino, y a mis padres por su esfuerzo y dedicación para ser profesional y continuar superándome.

A mis amigos, colegas y compañeros de trabajo que me ayudaron desinteresadamente para el desarrollo del trabajo investigado.

A la Universidad César Vallejo por haberme brindado los conocimientos necesarios en este grado académico de maestría, y a mi asesor de tesis Robert Iturria Huamán por compartir sapiencia y habilidades para culminar con éxito la presente investigación.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	li
Agradecimiento	lii
Índice de contenidos	Iv
Índice de tablas	V
Índice de figuras	Vi
Resumen	Vii
Abstract	Viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6 23
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Contingencia de Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	29
Tabla 2. Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	31
Tabla 3. Nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	31
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de Gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	32
Tabla 5. Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	33
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	33
Tabla 7. Contingencia entre gestión del talento humano y la eficiencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	34
Tabla 8. Correlación entre gestión del talento humano y eficiencia en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	35
Tabla 9. Contingencia entre gestión del talento humano y la competencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	36
Tabla 10. Correlación entre gestión del talento humano y competencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	37
Tabla 11. Contingencia entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	38
Tabla 12. Correlación entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	39

Tabla 13.	Contingencia entre gestión del talento humano y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	40
Tabla 14.	Correlación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	41

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Dispersión entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	30
Figura 2. Dispersión entre gestión del talento humano y eficiencia de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	35
Figura 3. Dispersión entre gestión del talento humano y competencia de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	37
Figura 4. Dispersión entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	39
Figura 5. Dispersión entre gestión del talento humano y satisfacción laboral, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.	41

RESUMEN

La investigación, busco establecer la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, por ello, siguió un diseño de investigación no experimental de tipo correlacional, por el cual se empleó el cuestionario denominado Rango Multidimensional de Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio. Dicho instrumento fue aplicado a trabajadores administrativos, esta población de 354 trabajadores pertenece a la Municipalidad Provincial de Atalaya, a quienes se aplicó el método de muestreo no probabilístico, resultando como muestra investigativa 100 trabajadores. La correlación se desarrolló con el programa estadístico SPSS, utilizando Rho Spearman, obteniendo un nivel de confianza de 0.000, que da por aceptada la hipótesis. Los datos adquiridos reflejan la relación existente con un nivel de significancia $p = 0.002$ que es menor al 5% ($p < 0.05$). Esto señala que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya.

Palabras clave: Clima organización, capacidad de respuesta, satisfacción del servicio.

ABSTRACT

The research, I seek to establish the relationship between human talent and quality of service in the Provincial Municipality of Atalaya in the year 2021, therefore, it followed a non-experimental research design of a correlational type, for which the questionnaire called Multidimensional Range of Human Talent Management and service quality. This instrument was applied to administrative workers, this population of 354 workers belongs to the Provincial Municipality of Atalaya, to whom the non-probabilistic sampling method, was applied, resulting in 100 workers as an investigative sample. The correlation was developed with the SPSS statistical program, using Rho Spearman, obtaining a confidence level of 0.000, which considers the hypothesis accepted. The data acquired reflects the existing relationship with a level of significance $p= 0.002$, that is less than 5% ($p<0.05$). This indicates that the management of human talent is significantly related to the quality of service in the Provincial Municipality of Atalaya.

Keywords: Organizational climate, responsiveness, service satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En las diferentes naciones del mundo las organizaciones públicas afrontan dificultades que ponen a prueba su gestión cotidiana, estos desafíos se presentan en la falta de adaptación al cambio, carencia de desarrollo de liderazgo, poco compromiso con la entidad y ausencia de efectividad del personal que labora en la organización. Por otro lado, estas deficiencias se ven reflejadas en los administrados que recurren esperando una atención adecuada, pero son víctimas de una falta de atención amable, especializada, oportuna, y que responda al trámite que siguen, por mencionar algunas. Al respecto, Rodríguez y Rosenstiehl (2018), señalan en su estudio de la Gestión de talento humano para elevar el rendimiento laboral del Banco Solidario que un mal rendimiento en la administración del personal en América Latina se produce por falta de especialización del capital humano. Por otro lado, En las organizaciones del estado a nivel global, hay dificultades por recomendados políticos para ocupar puestos en la institución, esta situación genera falta de compromiso del servidor público, y al interior de la institución. Esta exigencia política inobserva los requisitos mínimos para cumplir la función pública en la institución. (Rodríguez, 2017)

Oxford Economics (2014) realizó un estudio en el ámbito mundial donde indica que un 76% de los colaboradores están insatisfechos en el trabajo, debido a un salario insuficiente, planes de jubilación, horarios de trabajo flexibles, especialmente en la gestión organizacional, causado por la mala administración de las entidades. Así también, los cargos directivos no están sincronizados con las estrategias y prioridades establecidas. Bajo este orden de ideas, los logros y derrotas en mayor parte son producto del personal, sea quienes ocupan puestos directivos u operativos, en todo método y administración involucra el capital humano. (Armas, Llanos, y Traverso, 2017, pág. 5).

Los últimos años en Perú, la administración del recurso humano no es la más adecuada, debido a que la mayoría de instituciones públicas su personal contratado no cumple con el perfil requerido para el puesto, tampoco la capacidad necesaria y peor aún no asumen los compromisos institucionales; así mismo, afronta también un déficit en cuanto al personal nombrado, toda vez que representan al personal

con más experiencia en la entidad, pero no el adecuado, ya que en su mayoría no todos son personal calificado, ni capacitado, ni competente, que en muchos casos más que un trabajo eficiente desarrollan un trabajo mecanizado y burocrático. Estos dos escenarios, en su colisión generan un ambiente inadecuado para el usuario que producto de estas falencias percibe una atención pésima, de mala calidad profesional, técnica y operacional. Estos hechos que ocurren a nivel nacional generan un gran índice de insatisfacción en la atención al público.

Al respecto, Supera (2014) en su indagación señala que un 45% de los empleados están descontentos en su trabajo, y lo relacionan al entorno laboral en su gran mayoría, porque sus opiniones rara vez se valoran y por lo tanto no son claras. A través de la comunicación, el apoyo satisfactorio para el logro de sus objetivos se relaciona con el liderazgo y los bajos salarios de los empleados. De manera similar, se observó un gran problema en el caso de la productividad relativamente baja, debido a que la producción mensual de los trabajadores peruanos llegó a US \$1.048, compilada por The Conference Board Economy Database.

En el contexto regional, la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo de la Región Ucayali, constato que los altos directivos no han gestionado acciones encaminadas a estandarizar los procedimientos para ayudar a los servidores públicos a cumplir con la asignación de funciones en tiempo y forma, apreciándose demasiada demora en atención sin respeto de los plazos establecidos, no respetando las regulaciones interna y externa. Así también, se evidencia un poco de compromiso de parte de los empleados administrativos, que desde la percepción del cliente interno se muestran insatisfechos, afectando su rendimiento laboral, que repercute directamente en el servicio que brindan al usuario. (Alfaro, 2020).

En el panorama local, la Municipalidad Provincial de Atalaya, verifico que existe falta de trabajo coordinado entre funcionarios y servidores, el cumplimiento de funciones por parte del personal nombrado se efectúa de manera mecanizada, el personal contratado carece de capacidad técnica para la atención oportuna, la falta de capacitación al personal no permite una atención especializada a las solicitudes del público, presentándose dificultades en el trámite de los procedimientos administrativos de la institución en cuanto a los plazos determinados, situaciones que en su conjunto afectan el estatus de la atención a los administrados.

Córdoba (2014) afirma que la baja productividad se debe a su insatisfacción en el centro de labores, porque las organizaciones públicas en su mayoría no brindan los beneficios que les corresponden en su totalidad, así como no pueden satisfacer sus exigencias, por lo que no pueden realizar sus actividades.

Esta investigación se llevó a cabo en la ciudad de Raymondi, Provincia de Atalaya, Departamento de Ucayali donde se encuentra ubicada la Municipalidad Provincial de Atalaya que tiene como recursos humanos de la institución personal nombrado, contratado y obrero.

La gestión del talento de los servidores públicos en la mayoría de organizaciones del aparato estatal presenta una falta de alineación con los objetivos estratégicos de satisfacción al público, que se originan por la carencia de capacitaciones especializadas al personal, poco interés de trabajo en equipo, carencia de incentivos por actitudes de experiencia y talento, la constante tensión laboral, los problemas familiares y la deficiencia del personal directivo para delegar funciones producen que la organización no cumpla los objetivos trazados, que se obstaculice la ejecución de proyectos importantes, que el personal no se identifique con la institución ni aprenda a mostrar satisfacción por lo que hace y con todo ello brindar un servicio pésimo de atención a los ciudadanos.

Sanín (2014) refiere que en la satisfacción laboral media la interacción entre la ganancia psicológica y el desempeño laboral, por lo que se estudia cómo incluir funciones fallidas, flexibilidad y apertura como parte del comportamiento fuera del rol, el comportamiento entre roles y el cumplimiento de las reglas del trabajador que es supervisado por los jefes.

En este contexto, la línea de investigación se presentó bajo la siguiente premisa: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021?

El presente trabajo busco brindar aportes en diferentes aspectos, ante la problemática planteada, es así que teóricamente va ampliar el conocimiento que se tiene de la gestión del talento humano específicamente en: motivación, competencias laborales, clima organizacional y desempeño laboral y su relación con la Calidad de servicio respecto a eficiencia, competencia, capacidad de

respuesta y satisfacción laboral. Así mismo, determino como utilidad una nueva forma de investigación a través del uso práctico del diseño de investigación no experimental y correlación.

Es importante medir la aceptación del administrado en la Municipalidad Provincial de Atalaya, para ello, se aplicó como instrumento la encuesta, como un medio válido y confiable para otros investigadores. Esta investigación se justificó en un fin social; en tal sentido, se aportará lineamientos y propuestas para que la alta dirección de la institución mejore la atención que brinda a los ciudadanos y estos puedan obtener un servicio de calidad.

En atención a la problemática, la investigación estructuró como objetivo general: determinar la relación existente entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.;

Así mismo, los objetivos específicos quedaron redactados de la siguiente manera:

- Determinar el nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.
- Determinar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.
- Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y eficiencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.
- Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la competencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.
- Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.
- Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

La problemática existente nos llevó a plantear la hipótesis general a investigar, que como hipótesis de Investigación (Hi) mostro la correlación significativa entre gestión

del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021 para considerarla válida, frente a ella se contrastó la Hipótesis nula (H_0) que determinó la falta de relación significativa entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021;

Así mismo, las hipótesis específicas se plantearon de la siguiente manera:

- Existe relación significativa entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021;
- Existe relación significativa entre gestión del talento humano y eficiencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021;
- Existe relación significativa entre gestión del talento humano y competencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021;
- Existe relación significativa entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021;
- Existe relación significativa entre gestión del talento humano y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

Finalmente, conocer la relación de las variables materia de análisis permitió conocer la realidad situacional de la institución para proponer estrategias de mejora del estatus de la prestación al ciudadano, permitiendo a la Municipalidad Provincial de Atalaya desarrollar proyectos para reforzamiento de la administración del talento humano que capacite al personal en competencias propias para el ejercicio de funciones del puesto de trabajo, a través de instrumentos que permitan evaluar el nivel de capacidad y eficiencia que reportan los servidores públicos, de forma que se puede garantizar la satisfacción del usuario en niveles óptimos al ser atendido por la administración pública.

II. MARCO TEÓRICO

Es necesario considerar los aportes y resultados que orientaron la presente investigación realizadas en el ámbito internacional, que según los autores más reconocidos plantean lo siguiente:

Jiménez (2017), en el estudio investigativo denominado Clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato, Ecuador (tesis para optar grado de magíster en gestión del talento humano) cuyo objetivo es determinar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato, utilizo el método cuantitativo, el muestreo fue no probabilístico, la población censal se representó por el personal que labora en la sección de Tesorería del Gad Municipalidad de Ambato. El análisis de correlación se realizó con el método Spearman, el instrumento utilizado es la encuesta y concluye que la relación entre variables guardan una fuerte relación, es decir, para aumentar el desempeño laboral deben aplicarse al clima organizacional estrategias como: identificar los triunfos del personal, adaptabilidad en el trabajo, producir un escenario de asistencia, otorgar independencia, planificar ocupaciones de esparcimiento, impulsar la interrelación entre trabajadores, aplicar feedback de procesos, favorecer la comunicación asertiva y desarrollar sesiones de inducción.

San Martín (2015) en la indagación Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, Chile (tesis posgrado para magíster en dirección de empresas) estableció como objetivo analizar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral de los funcionarios de la municipalidad, el método utilizado es cuantitativo, el muestreo fue no probabilístico constituido por 110 usuarios y 279 trabajadores de planta y contrata de la Municipalidad de Talcahuano como población muestral. El análisis de correlación se realizó con el método Spearman, el instrumento utilizado es la encuesta y concluye que una satisfacción laboral alta, repercute en el desempeño de los trabajadores al momento de realizar sus funciones, por lo que ellos realizan su trabajo con mayor agrado al encontrarse satisfechos, a su vez, ambas variables afectan la satisfacción de los clientes, porque los trabajadores al estar satisfechos y tener un buen desempeño en sus funciones entregan una mejor atención a los clientes, produciendo un efecto en cadena.

Betancourt (2016), en la investigación Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la PUCESE, Esmeraldas, Ecuador (tesis para optar grado de magíster en administración de empresas con mención en planeación) estableció como objetivo determinar si el personal de servicios generales mantiene buenas relaciones interpersonales, y que los objetivos del equipo buscan el bien común de todos, el método utilizado es cuantitativo, el muestreo fue no probabilístico constituido por 122 personas en total. El análisis de correlación se realizó con el método Spearman, el instrumento utilizado fue la entrevista y encuesta, como conclusión asegura que no se necesita que la fuerza de trabajo de servicios en general tenga un nivel de instrucción académica, sino más bien que su reacción ante el trabajo sea positiva y a la vez tener un compromiso institucional, debido a que se podrán alcanzar las metas de la PUCESE.

Santiago (2016) en la investigación Gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad de Manabí (estudio realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador), estableció como objetivo determinar la conformidad del cliente en la gestión administrativa que realiza los trabajadores en el Municipio, se utilizó el método cuantitativo, conto con 421 cliente como muestra seleccionados al azar, el instrumento aplicado es la encuesta, y concluyó que, la aceptación del usuario tiene alta correlación positiva y significativa con un valor de rho Spearman de 0,816, p-valor sobre la gestión administrativa.

Acuña (2021) en la investigación Satisfacción laboral y desempeño de los docentes de las Instituciones de Educación Superior (tesis para optar grado de magíster en Gestión del Talento Humano) estableció como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño de docentes de las Instituciones de Educación Superior, utilizo el método cuantitativo, con muestreo no probabilístico a 120 docentes universitarios de la Universidad Tecnológica Indoamérica sede Ambato como población censal. El análisis correlacional se realizó con el método Spearman, el instrumento utilizado fue la encuesta y concluyó que la variable satisfacción laboral, presenta desempeño óptimo, de acuerdo a las dimensiones: ambiente laboral, autonomía laboral, liderazgo y dedicación al trabajo, por otro lado, se identifican otros factores que pueden producir incumpliendo del trabajo

establecido como: trabajo en optimización de recursos y entrega de trabajos en tiempos asignados.

Es necesario analizar los aportes y resultados obtenidos en las investigaciones realizadas en el **ámbito nacional**, que guardan relación con la presente investigación y según los autores más importantes señalan lo siguiente: Galeano (2019), en su investigación Gestión del talento humano y la Calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco (tesis posgrado para magíster en ciencias administrativas) estableció como objetivo determinar de qué manera impacta la gestión del talento humano en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, investigación descriptiva, con muestra probabilística de 238 colaboradores y 244 usuarios, aplicándose como instrumento la encuesta, concluye que se determinó la interacción de los indicadores: capacitación para trabajo efectivo, aseado ambiente de trabajo y colaboradores amables y unidos; así mismo, se estableció correlación positiva entre satisfacción con la vida y un buen lugar para trabajar de la satisfacción laboral.

Urquía (2016), en la investigación Gestión del talento humano y Calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo (tesis posgrado para magíster en gestión pública) estableció como objetivo determinar la relación entre gestión del talento humano y calidad del servicio en el centro de salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo, investigación cuantitativa, con población de 618 usuarios determinada por muestreo probabilístico aleatorio simple, que aplico el cuestionario como instrumento, y llegó a la conclusión: aprobar la hipótesis planteada pese a que la valoración de su relación arrojó un grado muy bajo, estableciéndose que la gestión del talento humano tiene relación directa ($r = 0,542$) y significativa ($p\text{-valor} = ,000 < 0.01$) con la dimensiones expectativas, así también, mostro correlación significativa y positiva entre gestión del talento humano y la dimensión percepciones.

Lomas (2017) en el ensayo Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires (tesis posgrado para magíster en Gestión pública) estableció como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, utilizo el método cualitativo, la población

censal está compuesta 85 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires por muestreo no probabilístico. El análisis de correlación se realizó con el método Spearman, el instrumento utilizado fue la encuesta y la conclusión es que, de 70 encuestados en total, el 34% dijo que su satisfacción es muy baja porque la organización no brinda la comodidad y libertad para realizar las tareas. El sueldo no es de acuerdo a las actividades y responsabilidades que requiere el cargo. Además, la organización casi no brinda capacitaciones u otras actividades para mejorar las capacidades de los empleados, ni provee oportunidades de desarrollo académico y profesional de acuerdo a las actividades que se realizan.

Guisbert (2014) en la investigación Gestión por competencias y su relación en el desempeño Laboral de la Municipalidad provincial de Concepción, (tesis para optar grado de magíster en administración pública y gobierno) cuyo objetivo es determinar la relación entre Gestión por competencia y desempeño laboral, utilizo el método cuantitativo, la muestra es censal y la población se fijó en trabajadores administrativos que laboran en la Municipalidad Provincial de Concepción, utilizo como instrumento la encuesta y concluye que, el nivel de competencias tiene alta relación con el desempeño laboral, pues el rendimiento laboral necesita de la calidad de gestión administrativa de la organización, y del nivel de competencias que desarrolla el personal de la organización. Es decir, es necesario indicar que se necesita que el personal tenga habilidades, actitudes y motivaciones además de los conocimientos, que sean compatibles con su progreso individual, de grupo de trabajo y organizacional. De acuerdo a los resultados estadísticos, el valor del índice de coincidencia es de 0.953524515, presentando que hay alta conexión de la gestión de competencias con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción.

Tejeda (2014) en el informe de investigación Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista, Callao (desarrollado para la Universidad Nacional del Callao) estableció como objetivo plantear la gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista que genere posibilidades de perfeccionar los servicios institucionales, utilizó el método descriptivo, con una muestra estratificada de 52 trabajadores entre funcionarios y administrativos de la municipalidad distrital de Bellavista-Callao y contribuyentes como población, la

encuesta se utilizó como instrumento y llegó a la conclusión que en el área interna de la organización desconocen sobre toma de decisiones, inducciones y reingeniería administrativa, y solo los directivos designados y de confianza lo conocen, que representan un 55.91 %. Es así, que se evidencia que en la gestión gerencial regional la toma de decisiones no es predominante; sin embargo, al ser una función estratégica que involucra el comportamiento humano, es necesario la participación del personal para orientar y mejorar la consolidación de la administración.

Es oportuno recoger los aportes y resultados obtenidos en las investigaciones realizadas en el **ámbito local**, que se encuentran bajo la misma línea de investigación, que según los autores plantean lo siguiente:

Vela (2020) en la investigación Gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali (tesis posgrado para maestro en gestión pública) estableció como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali en el año 2017, el método utilizado es descriptivo, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple a 56 usuarios, la población estuvo fijada en el 100% del personal de la Dirección Regional de trabajo. La correlación se analizó con el método Spearman, la encuesta se utilizó como instrumento y concluye que la relación entre gestión administrativa y clima laboral de acuerdo al valor de correlación de Pearson es de 0,650 (positiva moderada), es significativa a un nivel de 95% de confiabilidad. Esto quiere decir que una correcta gestión administrativa nos dará un resultado favorable, con el clima laboral.

Valera (2020) en la investigación Política de gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay (tesis posgrado para maestro en gestión pública) planteó como objetivo determinar de qué manera la Política de gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019, el método utilizado es cuantitativo, el muestreo fue aleatorio estratificado a 208 trabajadores que laboraron en el año 2019 en la Municipalidad Distrital de Manantay de un total de 452 trabajadores como población. El análisis de correlación se realizó con el método Spearman, la encuesta se utilizó como instrumento y

concluye que la directriz de gestión del talento Humano se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019. El estadístico Chi cuadrado (X^2) calculado arrojó un resultado de 354.48 el cual fue comparado con el valor de X^2 teórico, pudiendo observar que la X^2 calculada fue mayor a la X^2 tabular (50.90), el cual permitió que la hipótesis general nula (H_0) quedará rechazada.

Grajeda (2020), en la investigación Relación entre gestión del personal y clima laboral en la percepción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Ucayali (tesis posgrado para maestro en gestión pública) planteó como objetivo determinar la relación entre gestión del personal y clima laboral en la percepción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Ucayali en el año 2019, el método utilizado es descriptivo, el muestreo censal fue a 128 trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Ucayali como población. El análisis de correlación se realizó con el método Spearman, el instrumento utilizado fue la encuesta y concluye que existe relación significativa entre gestión del personal y clima laboral en la percepción de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Ucayali, 2019, ya que, el resultado $Rho=0.345$ y el p valor= 0.000 indican una correlación positiva media y altamente significativa.

Esta investigación ha sido planteada de acuerdo a las teorías relacionadas al tema de investigación que desarrolla el marco teórico sobre las variables Gestión del talento humano y Calidad de Servicio.

El capital humano en los albores de la historia consideraba que las personas no eran importantes y podían ser sustituidas rápidamente (Bowles y Gintis, 2014); posteriormente, se descubrió la importancia de la administración del talento humano como una acción de gestión para promover vínculos de eficacia y eficiencia en los colaboradores, asociados a otros factores como remuneración, motivación y clima laboral (González, Joaquín, y Collazos, 2009). En los tiempos modernos la Gestión del talento humano según Alles (2015) haciendo referencia al diccionario RAE, lo describe como la serie de dones naturales o divinos otorgados por Dios al hombre y, en el tercer plano como el don intelectual, la experiencia, habilidad y otros dones formativos que iluminan a una persona. Por otro lado, Chaparro y Urra (2014) afirman que es un esquema estructurado que incluye tareas

estratégicas, organizacionales, de administración y supervisión que los empleados necesitan para desarrollar sus habilidades al máximo dentro de la organización, y como resultado del cumplimiento de sus funciones se aumente su rendimiento laboral. Desde otro punto de vista, Morales (2018), considera que el factor humano es el pilar esencial de las organizaciones ante la necesidad de aumentar la competitividad organizacional y productividad, para lo cual se sustenta en diversas actividades funcionales como en fenómenos de globalización y de la tecnología, adecuándose a los procesos de la organización. Bajo este mismo orden de ideas, Pediguero (2016) señala que es el mecanismo que examina y mejora el reclutamiento, la selección, el desarrollo de capacidades y la evaluación de rendimiento del personal, con el propósito de atraer, gestionar y mantener a los trabajadores que, por su habilidad innata, pueden maximizar los logros y metas perseguidas por las organizaciones y empresas. Es decir, el capital humano capacitado permite a la organización y el estado a tener un talento humano consolidado para ser eficiente a nivel mundial (Caicedo-Valencia y Acosta Aguirre, 2012).

López et. al. (2019) sobre gestión de talento humano indica que su estructura es por estrategias integradas con la responsabilidad social empresarial como línea estratégica y función principal de la organización. Así mismo, existe la necesidad de mejorar la gestión del talento humano a través de nuevos roles como la correcta administración del talento humano, promotor de capacitación y creador de vínculos interpersonales y promover eficiencia. (Lengnick-Hall y Lengnick-Hall, 2003). Al respecto García et al. (2017) afirma que la acción y visión de las organizaciones frente al colaborador, debe desarrollarse estratégicamente para obtener un rendimiento eficiente del personal; por ello, el objetivo del talento humano es promover y preparar el capital humano con programas dirigidos a potenciar sus habilidades y capacidades para alcanzar un máximo desempeño laboral. Es decir, el empleado es una inversión y no un gasto, que en el tiempo va a generar rentabilidad a la organización y creará un valor agregado que permitirá alcanzar metas. Así mismo, Idalberto (2014) cita a Chiavenato para referirse a los objetivos del talento humano señalando que el activo principal de las organizaciones es el trabajador; existiendo la necesidad de ser más cuidadosos y prestar mayor atención a los empleados. Las organizaciones exitosas reconocen que el crecimiento, la

prosperidad y el desarrollo sólo pueden sostenerse si existe la oportunidad de mejorar la inversión de los socios y en especial de los trabajadores. Posición que es concordante con lo que señala Palomino (2014) para obtener, desarrollar, motivar y retener trabajadores de calidad, la organización necesita determinar las estrategias o medios para dicho fin. Una gestión adecuada del talento humano depende de cómo se potencian factores de flexibilidad y autonomía para elevar la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía. (Conde y Gutiérrez, 2014). Es decir, la correcta administración del talento humano involucra inducción, empoderamiento, promoción de habilidades y procesos de auto aprendizaje.

Además de mejorar la administración de los recursos humanos también tenían que buscar funcionarios adecuados para dicha administración. (Kim, 2000: 81).

Pinto (2014), afirma que el talento humano en las organizaciones es importante, debido a que se necesita del personal para planificar y ejecutar las acciones o tareas propuestas, así mismo, generar productividad competitiva en el mercado; por ello, los colaboradores que estén más a gusto en la organización brindaran mayores aportes en su desempeño laboral, y con ello mejor la calidad, sus intereses personales y se forma su compromiso e identificación con la organización. Desde esta perspectiva Vallejo (2015) precisa que su propósito principal es potenciar competencias en el personal con la inducción y participación del activo humano, así mismo, permite la interrelación entre la organización y el personal, identificando la entidad los deseos y exigencias del personal para apoyarlo y crear medios de superación en sus trabajadores que permita enriquecer su personalidad y motivación posicionándolo en la organización como el capital más importante. Zambrano y Molina (2016) concuerdan con esta posición señalando que al potenciar la cultura organizacional potencia el clima organizacional, las modalidades de trabajo, el reclutamiento óptimo, la estabilidad laboral, el desempeño laboral, la motivación y recompensa, generando espacios para el intercambio de conocimientos.

El presente estudio de investigación recoge los aportes de Vallejo (2015) y, Zambrano y Molina (2016) en cuanto a la variable Gestión del talento humano para establecer las dimensiones de: motivación laboral, competencias laborales, clima organizacional y desempeño laboral.

Por otro lado, la motivación según Robbins y Coulter (2014), es el proceso donde influyen sus elementos esenciales para potenciar la actitud, dirección y aptitud del empeño que desarrolla el personal para lograr determinado propósito sea personal o institucional. En esta misma línea Rubio (2016) lo señala como el deseo interior que impulsa la determinación de una persona a desarrollar una tarea o meta orientada a resultados específicos, que pueden identificarse en diversos escenarios de su actuar. En el lugar de trabajo, el accionar de los trabajadores que realizan determinadas tareas pueden aumentar o disminuir su desempeño laboral. Esto significa poner interés en las necesidades de cada empleado para brindar apoyo en su necesidad y con ello obtener mayores logros de productividad, calidad y servicio. En una descripción en el ámbito laboral Pizarro y Inostroza (2019), indican que es aquel otro interés no innato de los empleados que depende de los recursos que se tiene por desarrollar una función determinada, de manera que, si el empleado se siente complacido con su labor, éste producirá una respuesta en el trabajo proporcional a sus necesidades atendidas, por otro lado, si no se siente complacido en el desarrollo de su trabajo no se obtendrá eficiencia y la calidad en su labor. La motivación laboral, es el deseo de aumentar la satisfacción del empeño que pone un colaborador para alcanzar las metas de la institución que deben también estar vinculados a las metas personales de los empleados, siempre y cuando se establezcan los medios para satisfacer sus necesidades propias y familiares. (Cueva, 2018).

Respecto a las teorías de la motivación Chiavenato (2017), opina sobre la teoría de las necesidades de Maslow señalando que se sustenta en la pirámide de necesidades, en otras palabras, jerarquiza o clasifica las necesidades por orden de importancia e influencia que tienen en la conducta del individuo como necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales. necesidades de estima y necesidades de autorrealización. En otra perspectiva Robbins y Coulter (2014) citan a David McClelland para referirse a su teoría de las tres necesidades adquiridas (no intrínsecas) que son los principales estímulos en la organización; esta necesidad de logro (es la más investigada), que es el deseo por destacar, por obtener logros dentro de un grupo determinado; la necesidad de poder, para disponer sobre el comportamiento de los demás; y la exigencia de afiliación, que es

la expectativa para desarrollar contacto interpersonal amable y directo en la organización.

Dentro de los tipos de motivación que existe, uno de los más importantes según Juárez y Carrillo (2014) es la compensación debido a que asigna al esquema total de la remuneración incentivos (si los hubiera), asignaciones que pueden ser como bonificaciones, en especie o en servicios, que se otorgan como compensación a los colaboradores de la organización; en esta no se encuentran comprendidas los conceptos por seguridad social obligatoria, ni las retenciones fiscales que la organización paga por el personal que tiene tener contratado a su personal. En la misma lógica Robbins y Coulter (2014) afirman que una estructura de compensación efectiva permita reclutar, retener al personal y contribuir al logro de sus objetivos. También sugiere que la compensación y beneficios pueden afectar el desempeño estratégico. La compensación considera diversas clases de recompensas y beneficios, como bonificaciones, incentivos y beneficios. Estos deben ser equilibrados e imparciales que permita a la organización mantener trabajadores productivos y talentosos.

En relación a las competencias Véliz, Jorna y Berra (2016), citan a Urbina (2007) describiéndola como la mezcla de conocimientos, habilidades, actitudes, talentos, aptitudes y motivaciones que aportan adaptabilidad a un rendimiento laboral óptimo y adecuado a diferentes entornos. En el mismo horizonte León (2014) lo refiere como el trabajo realizado por individuos empleando métodos y acciones; pero, Zambrano (2014) lo identifica como habilidades y acciones que tienen los individuos al realizar de tareas o funciones. También, Ortiz, et al. (2015), incluyen la contribución de Tobón (2010), quien describe que las competencias “son acciones generales ante tareas y dificultades del entorno con habilidad y determinación ético”. Los factores cada vez más importantes dentro de los procesos de producción, confiriendo una ventaja competitiva a las empresas localizadas en diferentes zonas geográficas (Argüelles Vélez y González, 2008).

Robbins y Coulter (2014) señalan que las competencias laborales son predominantes en la institución ante la necesidad de mejorar a sus colaboradores para que sean más eficientes en la prestación que realizan, preguntándose ¿Qué debe hacerse para lograr que el trabajador que he adecuado efectúe las tareas?

¿Cómo reclutar un trabajador competente y sobresaliente?, esta medida involucra tres factores importantes: “la planificación del capital humano, la captación de los colaboradores y la clasificación de este. Para promover un mejor nivel de competencias de los colaborados, sobre todo en puestos importantes de la organización se recluta a personas del mismo país de origen de la organización por el nivel de compromiso que pueden mostrar. (Lucea y Lessard, 2010).

En cuanto al clima organizacional Rivera et. al (2018) lo describe como los factores de la institución que influyen en el estado motivacional del personal y desencadenan o impulsan diversas maneras de motivación dirigido a sus trabajadores que repercuten en su entorno laboral, de ahí puede considerarse al clima organizacional favorable si cubre las exigencias individuales de los trabajadores y potencia la ética; mientras que es desfavorable si frustra sus exigencias. Desde otro criterio Gómez (2014) lo describe como el conjunto de aspectos diarios que establecen el clima organizacional y son producto de la cultura institucional. Es decir, el clima está vinculado a la cultura, ya que el clima responde al hecho y la cultura a la estructura. Diversos aspectos situacionales tienen poca influencia en el comportamiento del trabajador cuando se presentan de forma independiente, sin embargo, son muy influyentes en el comportamiento cuando se presentan vinculados con otros aspectos situaciones, esta mezcla de aspectos situaciones es la que crea y desarrolla un clima en específico.

Uribe (2015) afirma que el Clima Organizacional es importante porque se emplea como base esencial para medir las perspectivas del personal, donde se estructura las reglas y técnicas que ocurren en la entidad, reflejándose la interrelación entre las características individuales del personal y de la organización, así mismo, recoge los factores de las condiciones laborales, su prosperidad y el progreso de la entidad. Es decir, el clima organizacional y la salud de los colaborados se vinculan y su contribución es significativa en los procesos del trabajo y productividad, es necesario que los directivos de la organización aseguren una actuación apropiada de las relaciones que se mantienen dentro de la organización para evidenciar un óptimo desempeño laboral como resultado de un entorno agradable que produzca complacencia en el personal al desarrollar sus actividades a corto y largo plazo. Así también Jarama (2015), lo describe como un acontecimiento que se basa en el

aspecto intuitivo a gran medida. Es decir, el valor del clima organizacional se estima por la manera en que se presenta a los empleados. El nuevo enfoque sobre el recurso humano en un talento que son encargadas de hacer que las empresas crezcan, dar un beneficio social y sobre todo conseguir las ganancias a los accionistas (Barceló, 2001, citado en Ulloa-Aguirre, 2014).

Mejía, (2017) señala que las características del clima organizacional son tan importantes como las reformas que se producen en la entidad, por ello la organización debe ser competente para desarrollar estrategias orientadas a la satisfacción del cliente interno al establecer cambios, a fin de poder incorporar adecuadamente al trabajador al cambio que se pretende realizar, toda vez que los empleados muchas veces tienen miedo al cambio, a fin de lograr la gratitud del empleado, preservar un entorno de respeto y tolerancia para desarrollar un buen clima organizacional.

Respecto al desempeño laboral, Hernández (2019) lo define como el grado de desarrollo logrado por el empleado en ejecución del propósito institucional en un plazo establecido, cuyo grado de desarrollo del rendimiento de un individuo en el lugar de trabajo, se basa en diversos aspectos tanto externos como interno que la organización debe valorar. Así mismo, Ortiz (2018) lo señala como la capacidad de un individuo para generar, realizar, crear, completar y desarrollar su labor en menos tiempo, con menos esfuerzo y mayor calidad, el cual es evaluado y da como resultado su rendimiento en el trabajo.

Mejillón (2017) señala que el desempeño laboral es importante porque valora el rendimiento que muestran los trabajadores de la organización, pudiendo delimitar las áreas con impactos positivos y negativos, así como, el propósito de evaluar el desempeño para potenciar y lograr las metas propuestas. En concordancia Ribes, Perello, y Herrero (2018) afirman que facilita valorar el rendimiento de los empleados respecto a llevar a cabo el propósito de la entidad, estableciendo si el empleado es adecuado para el puesto que ocupa, también permite delimitar las exigencias de inducción y rendimiento del empleado para potenciar decisiones sobre las condiciones laborales al momento de efectuar una evaluación de desempeño.

Asch (2015), señala que el desempeño laboral es un instrumento que mide la perspectiva que tiene la organización como el personal de un trabajador, de la información obtenida sobre su rendimiento y capacidades personales, con el objetivo de identificar áreas de progreso continuo que potencien al trabajador para el desarrollo de objetivos de la institución. De esta misma forma Galpin, (2013) refiere que, para lograr una medición efectiva, debe: establecer expectativas cuantitativas específicas, hacer que todo sea lo más simple y creativo posible, dejar que los trabajadores participen en su propio diseño de medición, fijar la periodicidad de la medición y establecer al o los responsables de las evaluaciones.

Asch (2015), describe la evaluación del desempeño como un esquema estructurado y programático que se utiliza al evaluar cuantitativa y cualitativamente el nivel de efectividad y eficiencia del personal. Su objetivo principal es brindar información para establecer si los colaboradores realizan de manera adecuada su trabajo y sobre la necesidad de potenciar al colaborador en conocimientos y habilidades. Por otro lado, Harold, et al. (2017), indica que consiste en un esquema que puede establecer las metas de la organización con todos sus empleados para verificar el avance hasta alcanzar las metas. Sin embargo, este programa de control y evaluación no es una parte esencial del desarrollo del recurso humano de una institución de gestión eficaz.

Servicio se define según la Real Academia Española de la Lengua como la prestación que una persona realiza a favor de otra que satisface aquella necesidad social que conlleva a producir bienes materiales o al resultado de una labor, o acción (Rathmell, 1966, citado por Fisk, Grove y John, 2013, p. 7)

Así tenemos, respecto a la variable calidad del servicio que Pérez (2013) lo define como el proceso psicológico a través del cual se muestra de manera global los diversos caracteres que participan en el servicio, que reflejan criterios precisos e instantáneas expresadas en la opinión del usuario en cuanto a la calidad de una institución respecto a la satisfacción o no de las exigencias del usuario. Por otro lado, Delgado (2014) cita a William Edwards Deming para señalar que un producto o un servicio tiene calidad siempre que pueda asistir a un individuo y disfrutar de un mercado adecuado y permanente. Explica de la misma manera que el objetivo es otorgar valor adicional al servicio o producto según las perspectivas de los

consumidores, ya que es quien evaluará su calidad. La pésima calidad traerá pérdidas a la organización mientras que una buena calidad permitirá un adecuado rendimiento en el mercado. Es decir, que la satisfacción al cliente se basa en cumplir sus expectativas y sobre todo superarlas. Así mismo, Griffin (2015) lo describe como el grado de probabilidad del resultado que el usuario espera por el servicio brindado por un individuo, los cuales son congruentes con el conocimiento profesional. Por otro lado, Annamdevula y Shekhar (2012), señalan que es importante la evaluación del servicio que se brinda; por ello, es importante contar con instrumentos que lo puedan medir. Bajo este orden de ideas, implementar un sistema de calidad determina un proceso previo, se determina los actores y los resultados que se esperan obtener. (Montoya y Boyero, 2016)

Prieto (2014) sobre satisfacción del usuario indica que es el propósito organizacional, y para ello debe asistirle cuotas de empeño en el rendimiento laboral para superar la expectativa del usuario, a través de un nexo interpersonal vencedor. Todo colaborador de la entidad es apoderado y vocero de su labor ante el usuario que debe sentirse complacido con lo recibido, este discernimiento del servicio que otorga el colaborador refleja su identidad, comportamiento y lo hace sentirse único en el área laboral. En esa misma línea, Gutiérrez (2017) señala que es el resultado obtenido por el juicio de valor del cliente con el consumidor sobre si el producto o servicio se cumple lo ofrecido, que constituye la meta esencial de toda organización. Para ello, es necesario desarrollar grandes estándares de satisfacción en los usuarios y posteriormente fidelizarlo ante las nuevas procedencias de la competencia. Desde una perspectiva del sector público el Manual de Mejor Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública (2015), señala que una gestión pública moderna y transparente es aquella que mejora constantemente la atención al ciudadano al permitirle la admisión fácil a la información que manejan las instituciones, de manera entendible, integral, conveniente y específica de los procedimientos administrativos que presta la institución. Al respecto, es importante establecer un sistema de gestión de calidad, que permita apreciar aquellos factores que definen la calidad de servicio, por ello, es importante identificar las expectativas del usuario a través de la medición de la calidad del servicio que reciben (Dursun et al., 2014).

Redhead (2015) señala que, para identificar los aspectos importantes de la calidad de servicio a juicio del consumidor, exigen utilizar instrumentos analíticos externos que posibiliten precisar de manera estructural las divergencias de la calidad de servicio con las variables que perjudican la calidad de oferta. Es así, que Parasumaran, Zeithlam y Leonard (2014) afirman que los aspectos primordiales que establecen la calidad del servicio son evaluados por los usuarios con aspectos similares para determinar su calidad, entre ellos tenemos la accesibilidad, que depende de cómo se brinda el servicio, si es en un momento conveniente, de fácil obtención y se puede realizar en lugares de fácil acceso sin esperar en fila; la comunicación, que se basa en cómo se describe el servicio, si es con precisión y de una manera fácil de entender; la capacidad del personal, que se refiere sobre el personal, si tiene las habilidades y experiencia formativa que se requiere; la cortesía y amabilidad, que se orienta al personal, si es educado, atento y respetuoso; la credibilidad, que está enmarcado a la empresa y sus empleados, si son dignos de confianza y muestran predisposición de apoyo al cliente; el respeto de normas y plazos, que se sustenta en la forma de prestación de servicios, si es correcta y específica; la capacidad de reacción, que se basa en los empleados, si responden de manera inmediata y creativa a los requerimientos del cliente; la seguridad, que depende de cómo se realiza el servicio, sin peligro, riesgo o duda con respeto a la confidencialidad; la tangibilidad, que se orienta a la esencia del servicio, si es suficiente en términos de calidad; la comprensión del cliente, que se refiere a los empleados, si se empeñan en identificar la necesidad del cliente otorgando un trato amigable. Tumino y Poitevin (2013) señalan que para evaluar la calidad de servicio debe considerarse la opinión del usuario respecto a los servicios que se les brinda. Así mismo, Arraya, L. (2013) conceptualiza a la calidad de servicio como aquella estrategia que busca satisfacer las necesidades de sus clientes.

En este estudio investigativo recoge los aportes de Batlle (2018), Crosby (2018), Novelo y Salazar (2016) y, Ferrada, (2017) de acuerdo a la variable Calidad de Servicio para determinar las dimensiones de eficiencia, competencia, capacidad de respuesta y satisfacción laboral.

La eficiencia, según Mokate (1999) la describe como la relación que hay entre la labor desarrollada y el costo del trabajo que permite realizar actividades

establecidas con una labor determinada. Esto significa trabajar más para ser más productivo con el menor recurso de costo en la organización actuando con profesionalismo en un tiempo determinado. Esta visión se basa en una meta máxima o intermedia que se logra con estrategias, objetivos y en tiempo reducido, constituyendo la propuesta para una organización con cambios en actividades. Así mismo, define ser eficiente como la capacidad de aportar y valerse por su trabajo ante alguien y conseguir un logro determinado. Por otro lado, Escuela de familia moderna (2019) afirma que es el factor que se da en las situaciones de predisposición que tiene una persona para realizar su labor a corto plazo considerando la mano de obra que tiene para poder atender la organización, empleando un esquema de atención con la capacidad de saber lo que se quiere hacer y transmitir con un servicio de calidad. Desde un punto de vista en la atención al cliente, Batlle (2018) lo señala como el complejo comportamiento de un empleado en su entorno laboral por poner interés en lo que se escucha y orientar su accionar a mantener la atención del usuario y comprender de dicha información lo que necesita.

La eficiencia se basa en diferentes aspectos, Hosmer (2019) señala como uno de ellos a la confiabilidad que se basa en la credibilidad que otorga una circunstancia o individuo a través de una actividad realizada con total seguridad; es decir, significa estar convencido con el producto o servicio por el cual vamos a optar.

Respecto a la competencia, Crosby (2018) afirma que cero errores en la atención al público es la perfección, y esto parte de la exigencia del empleador a sus colaboradores sobre la comprensión de lo que se pretende transmitir, para ello es necesario planificar las actividades más importantes y mantener una adecuada relación interpersonal, ya que nada es concreto y depende de cada comportamiento que adopta la organización hacia los colaboradores, siendo necesario que su intervención tenga el conocimiento y atención adecuada. Es así, que Jiménez (2013) señala que su aspecto primordial es la solución de problemas en un caso determinado, que se basa en analizar el problema y frente a cualquier dificultad buscar su solución orientada a producir cambios positivos. Esto se logra enumerando técnicas e instrumentos necesarios para solucionar un problema grande o pequeño de forma adecuada estableciendo situaciones de cambios a

futuro. En esta premisa, se define como la mejor forma de arribar solución a cada necesidad del cliente, de forma rápida, correcta y con una actitud de ayuda (Evenson, 2012). Por otro lado, para elevar competencia del personal, deben establecerse objetivos y planes estratégicos asociados a la capacitación de los colaboradores, toda vez que, se mejora el ámbito personal, profesional, laboral y remunerativo. (Cota, 2016)

Droguett (2012) describe la capacidad de respuesta como la cantidad de tiempo que tiene que esperar el usuario para su atención, que consiste en la acción del servicio que realiza el colaborador en su puesto de trabajo y responde a la ligereza de atender a los requerimientos de los usuarios, sean interrogantes, ruegos, disgustos y problemas. Por otro lado, Novelo y Salazar (2016) afirman que la capacidad de respuesta, es anticiparse a complacer la exigencia del cliente, que consiste en el actuar inmediatamente del empleado en cumplimiento oportuno de sus obligaciones con facilidad y acceso ante las exigencias del usuario, para hacerlo accesible en la organización.

La Caja Costarricense de Seguro Social (2014) señala que la capacidad de respuesta tiene como finalidad la atención oportuna, que consiste en brindar un adecuado servicio de calidad como respuesta de una acción inmediata del trabajador orientado a satisfacer las exigencias de los usuarios, a través de herramientas de planificación y asignación de funciones en el entorno laboral que permita a los empleados saber de manera inmediata y con sensatez lo que se debe hacer.

La satisfacción laboral se define según Alcover et al. (2015) como el estado de complacencia y aspectos individuales que posee el empleado y se generan como resultado de la vinculación que hay entre calidad del trabajo del colaborador y la productividad de la entidad, que se vinculan directamente con el adecuado rendimiento laboral. Es decir, se basa en el nivel de conformidad que los empleados tienen en el cargo que ocupan dentro de su entorno laboral que lo lleva a realizar sus tareas de una manera mejor. Por otro lado, desde la visión de Locke, Gómez, Hernández y Méndez (2014) lo describen como el estado emocional positivo producto de la evaluación que el trabajador realiza del resultado de su trabajo o experiencia que ha obtenido. Sin embargo, existen dos panoramas en relación a su

definición: por un extremo, autores que lo consideran como un estado emocional que responde a actitudes o respuestas afectivas ante el desarrollo de labores determinadas y, en otro extremo, autores que lo consideran como una convergencia entre perspectiva, necesidad y beneficios que otorga el cargo que ocupa.

Ferrada, (2017) señala que la satisfacción laboral se describe de diversas maneras, de acuerdo a factores objetivos y subjetivos, que según las disciplinas tenemos al enfoque genérico, que busca comprender el estado emocional del usuario como resultado de la comprensión subjetiva del empleado respecto a sus experiencias en su centro de labores; el enfoque emocional, que está orientado a comprender el nivel de bienestar que tiene el empleado en el desarrollo de su trabajo; el enfoque de la utilidad, que se basa en conocer si el empleado en el desarrollo de su trabajo, percibe una buena vida de calidad como respuesta a sus exigencias y perspectivas personales por parte de la organización. Desde la perspectiva del buen desempeño, Duarte (2014) refiere que inciden diversos factores como las condiciones de trabajo, la asistencia que se le brinda, su compatibilización con el cargo que ocupa, que obtenga beneficios por su labor, esfuerzo y compromiso, y que se tome en cuenta su participación en las decisiones que toma la organización. Es importante para la satisfacción en el trabajo que el personal se sienta útil y se encuentre a gusto consigo mismo y con la labor que realiza, y que vea el cumplimiento de sus actividades como un reto orientado a cumplir los objetivos de la organización.

Cernas (2017) respecto a la satisfacción laboral señala que este comportamiento se basa en fuentes como el hecho, las órdenes y la interrelación entre hecho y órdenes en el centro de trabajo. En este mismo orden de ideas, Sánchez y García (2017) señalan que otras fuentes son la manera de actuar del colaborador, el conocimiento que obtiene el empleado dentro de la institución, la perspectiva que tiene el empleado y la relación directa de estos con el factor emocional. Por otro lado, Samanez y Medina (2017) señalan que estas fuentes producen el equilibrio final que se obtiene entre la labor de cada trabajador y la labor final que desarrolla, esta percepción subjetiva de las experiencias que obtiene en su centro de labores se considera un estado emocional positivo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación, ejecutó un método cuantitativo que asignó valores a las variables y verifico los resultados a través de datos numéricos mediante análisis estadísticos. Hernández, Fernández y Baptista (2014). Su diseño fue investigativo de corte transversal no experimental, que según Mayuri (2015) es así, porque solo se describe y analiza la interrelación entre variables en un tiempo determinado, por ende, no hay manipulación del factor causal para establecer su relación posterior o sus efectos. Además, Carhuancho et. al. (2019, p. 21) señala que la investigación será descriptiva, porque su propósito es describir específicamente el grado de relación de las variables, del contexto, así como, determinar necesidades generales.

Para lo cual se utilizó el siguiente Esquema Correlacional:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación a la variable Gestión del talento humano.

O₂ = Observación a la variable Calidad de servicio.

r = Relación entre las variables Gestión del talento humano y Calidad de servicio.

3.2. Variables y operacionalización.

Esta investigación se basó en el estudio entre la variable Gestión del talento humano y la variable Calidad de servicio, y su correlación definida de manera conceptual, operacional y que identificó lo siguiente:

Definición conceptual

Variable 1. Gestión del Talento Humano, es un esquema estructurado que incluye tareas estratégicas, organizacionales, de administración y supervisión que los empleados necesitan para desarrollar sus habilidades al máximo dentro de la organización, y como resultado del cumplimiento de sus funciones se aumente su rendimiento laboral. (Chaparro y Urra, 2014).

Variable 2. Calidad de Servicio es el grado de probabilidad del resultado que el cliente espera por el servicio brindado por un individuo, los cuales son congruentes con el conocimiento profesional. (Griffin, 2015).

Definición operacional

Fernández y Baptista (2014, p.120) señala que es el procedimiento que indica las acciones del investigador al recibir opiniones sensoriales que muestran un concepto teórico en alto o bajo nivel. Así mismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 105), definen variable como atributo modificable, cuyo cambio se puede medir u observar.

Variable 1. La Gestión del talento humano es el nivel obtenido de la aplicación de la escala de Likert denominada Escala Multidimensional de la Gestión del Talento humano.

Variable 2. La Calidad de Servicio es el nivel obtenido de la aplicación de la escala de Likert denominada Escala Multidimensional de la Calidad de Servicio.

La investigación estableció como dimensiones investigadas las siguientes:

En cuanto a la variable Gestión del talento humano, se recogió los aportes de Vallejo (2015) y, Zambrano y Molina (2016); por lo que, se estableció las dimensiones de motivación laboral, competencias laborales, clima organizacional y desempeño laboral.

Este estudio investigativo recogió los aportes de Batlle (2018), Crosby (2018), Novelo y Salazar (2016) y, Ferrada, (2017) de acuerdo a la variable Calidad de

Servicio; por lo que, se estableció las dimensiones de eficiencia, competencia, capacidad de respuesta y satisfacción laboral.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Hernández (2018, p.182), señala que la población de estudio se constituye por los caracteres que se presentan en un fenómeno determinado en el problema de investigación, que tiene como característica ser estudiada, medida y cuantificada. Bajo esta premisa, la población está conformada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Atalaya, que dentro de sus funciones tiene como característica la atención al público que constituyen 100 trabajadores de las áreas orgánicas de la Sub Gerencia de Recaudación Tributaria, Secretaria General, Sub Gerencia de Catastro y Sub Gerencia de Programas Sociales.

El tamaño para la muestra es un subconjunto de la población, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175). Para efecto de este estudio la investigación se aplicó con la participación de todos los trabajadores aplicando población censal, por lo cual no corresponde calcular el tamaño de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumento.

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) describe al cuestionario como el conjunto de interrogantes sobre una o más variables que se pretenden medir. En ese sentido, la técnica aplicada fue la encuesta, por la cual se empleó como instrumento el cuestionario con escalamiento de R. Likert, que comprendió un conjunto de preguntas diseñadas de acuerdo a las variables investigadas, sus dimensiones e indicadores, que se aplicó a la población censal de la Municipalidad investigada, que atienden al público de forma cotidiana.

Así mismo, según Hernández (2014, p. 198) señala que en la recolección de datos importa la elaboración de un plan objetivo y detallado que permita la recopilación de información con fines de medición de las variables de la investigación y su relación entre ellas; por ello, se recolecto datos como fuente primaria de los trabajadores seleccionados por medio de un cuestionario con una estructura de indicaciones, preguntas y alternativas de respuesta, que demostró la relación entre las variables propuestas, que consta de tres partes que involucraron datos informativos, instrucciones y aspectos a evaluar, compuesto por treinta y dos Ítems

para la variable Gestión del talento humano y 32 ítems para la variable Calidad de servicio, que involucran cinco grados de satisfacción (muy en desacuerdo, desacuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo), que se practicó a colaboradores de la Municipalidad investigada entre contratados y nombrados que brindan atención al público, este instrumento se aplicó dentro del palacio municipal en una sesión de 30 minutos como máximo, terminado el tiempo se verificó que todos los ítems hayan sido contestados; y la fuente secundaria se obtuvo de revistas, tesis, artículos entre otros.

La viabilidad de la investigación se determinó de acuerdo al instrumento aplicado, que correspondió a un cuestionario estructurado que fue verificado a juicio de experto en su contenido, criterio y constructo (matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables y matriz del instrumento), cuyo personal externo estuvo compuesto por tres expertos con requisito mínimo de magíster, que validaron la estructura de cuestionario e ítems propuestos de acuerdo a las variables e indicadores sujetos a correlación. (Hernández, 2014).

La confiabilidad del instrumento se aplicó con las mismas particularidades de la muestra, con una prueba piloto de la población objeto de estudio; cuyos resultados aplicados al método Alfa de Crombach, se calculó la consistencia interna del cuestionario de Gestión del talento humano proporciona confiabilidad alta de 0.78, y de Calidad de servicio proporciona confiabilidad alta de 0.77, lo que resulta suficiente para su aplicación de acuerdo al nivel propuesto. (Sánchez y Reyes, 2016).

La validación teórica de la información, se efectuó con el método electivo, por el cual se seleccionó entre diferentes enfoques, teorías y conceptualizaciones de los diversos autores e inclusive su contraposición, la más aceptable a la investigación que determinó un marco teórico razonable, sistémico y estructurado. Producto de ello, ampliamos el conocimiento que se tiene de gestión del talento humano en beneficio de la institución investigada y el usuario de esta, específicamente en los campos de motivación, competencias laborales, clima organización y desempeño laboral y su relación con la Calidad de servicio sobre eficiencia, competencia, capacidad de respuesta y satisfacción laboral.

La relevancia social de la investigación, se desarrolló con el método inductivo y deductivo, que permitió identificar problemas, medir soluciones y plantear e interpretar los resultados de acuerdo con la hipótesis de investigación establecida. Este estudio demostró que los administrados pueden obtener una mejor calidad de servicio, para ello, nos permitió recomendar acciones para elevar la gestión del capital humano a través de cambios primordiales en la gestión del talento humano que repercutan en la mejora de la calidad de servicio.

La utilidad metodológica en esta investigación permitió ampliar el uso práctico de aplicación del diseño de investigación no experimental y su correlación, por lo que, el uso de los instrumentos aplicados (cuestionarios estructurados sobre gestión del talento humano y calidad de servicio) puede ayudar a medir la aceptación del administrado por los servicios prestados en la Municipalidad Provincial de Atalaya, así como el rendimiento del personal.

3.5. Procedimiento

Esta investigación empleo datos cuantitativos como método de análisis, y probó la hipótesis de investigación con base a la información recolectada del cuestionario elaborado por el autor, el cual por su estructura, indicaciones, preguntas y alternativas de respuesta demostró la relación entre las variables propuestas, que conto de tres partes que involucraron datos informativos, instrucciones y aspectos a evaluar, compuesto por treinta y dos ítems, que involucraron cinco grados de satisfacción desde acuerdo hasta muy desacuerdo, que se utilizó para medir las variables investigativas y el grado de aceptación del administrado por los tramites que realiza la Municipalidad Provincial de Atalaya. Para ello, se gestionó ante la Universidad César Vallejo la presentación de solicitud de autorización a la institución para el acceso a la información, se recabo en la Sub Gerencia de Recursos Humanos los datos referentes al total de trabajadores que laboran en la institución sobre cuánto personal es nombrado y contratado, así como, identificar al personal brinda atención al público; todo esto, permitió la aplicación del instrumento que fue autorizado por la Municipalidad Provincial de Atalaya y determino la situación actual de la calidad de servicio y aceptación del administrado de acuerdo al rendimiento laboral del servidor público, que facilito establecer recomendaciones para su mejora.

3.6. Método de Análisis de datos

La información obtenida se analizó y procesó por computadora, utilizando software de hojas de cálculo del programa Microsoft Excel versión 2016 para codificación de datos y consolidación de bases de datos por variables y de acuerdo a los niveles propuestos, se procesó los datos aplicables estadísticamente con el software estadístico SPSS versión 23.0; así mismo, se empleó tablas de frecuencia, se generaron gráficos y se estableció los indicadores de relación de las variables para facilitar su entendimiento. Por otro lado, se utilizó el método de investigación de estadística inferencial, que permitió aplicar la prueba de hipótesis e determinar la correlación, por medio del coeficiente de correlación de Rho Spearman, para determinar la significatividad de la correlación, a fin de establecer las conclusiones de la investigación realizada y las recomendaciones correspondientes.

3.7. Aspectos Éticos

La investigación involucro aspectos éticos como: respeto, uso formal de mecanismos de acceso a la información, ya que se contó con autorización de la Municipalidad Provincial de Atalaya para recopilar información; así mismo, se aplicó el instrumento con aprobación de los servidores. Así también, sustentó la transparencia y objetividad de la información obtenida, se respetó el derecho a la propiedad intelectual, se garantizó la veracidad de las afirmaciones, se mantuvo el anonimato de los participantes, se respetó la confidencialidad y se reconoció los aportes de los diversos autores con los citados de la fuente de información dentro del marco teórico y cumpliendo las normas APA.

IV. RESULTADOS

Recolectado los datos se aplicó el cuestionario denominado Rango Multidimensional de Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio a 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya, que se desarrolló de manera presencial en un lapso de 30 minutos; esta información se procesó en computadora, utilizando software de hojas de cálculo del programa Microsoft Excel versión 2016, se trató estadísticamente empleando el software estadístico SPSS versión 23.0, se graficaron tablas de frecuencia, se generaron gráficos de barra y se calculó los indicadores con relación a las variables, utilizando el método de investigación de estadística inferencial, que permitió emplear la prueba de hipótesis e implantar la correlación, se efectuó la prueba de normalidad utilizando Kolmogórov-Smirnov para establecer prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho Spearman y determinar significatividad de correlación. De esta manera los hallazgos se obtuvieron de acuerdo al objetivo general y los objetivos específicos contrastados con la hipótesis que se investiga.

Objetivo general: Determinar la relación existente entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

Tabla 1

Gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

			Calidad de servicio		
			Alto	Muy Alto	Total
Gestión del talento humano	Medio	Recuento	1	1	2
		%	1%	1%	2%
	Alto	Recuento	9	39	48
		%	9%	39%	48%
	Muy Alto	Recuento	2	48	50
		%	2%	48%	50%
Total	Recuento	12	88	100	
	%	12%	88%	100%	

Interpretación:

La tabla 1, presenta el juicio de los servidores de la Municipalidad Provincial de Atalaya, de los cuales 50 trabajadores señalan que existe un nivel muy alto de gestión del talento humano, 48 de ellos indican un nivel alto y solo 02 un nivel medio. Así mismo, 88 trabajadores de la institución señalan que hay un nivel muy alto de calidad de servicio, y solo 12 manifiestan un nivel alto.

Figura 1

Dispersión entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

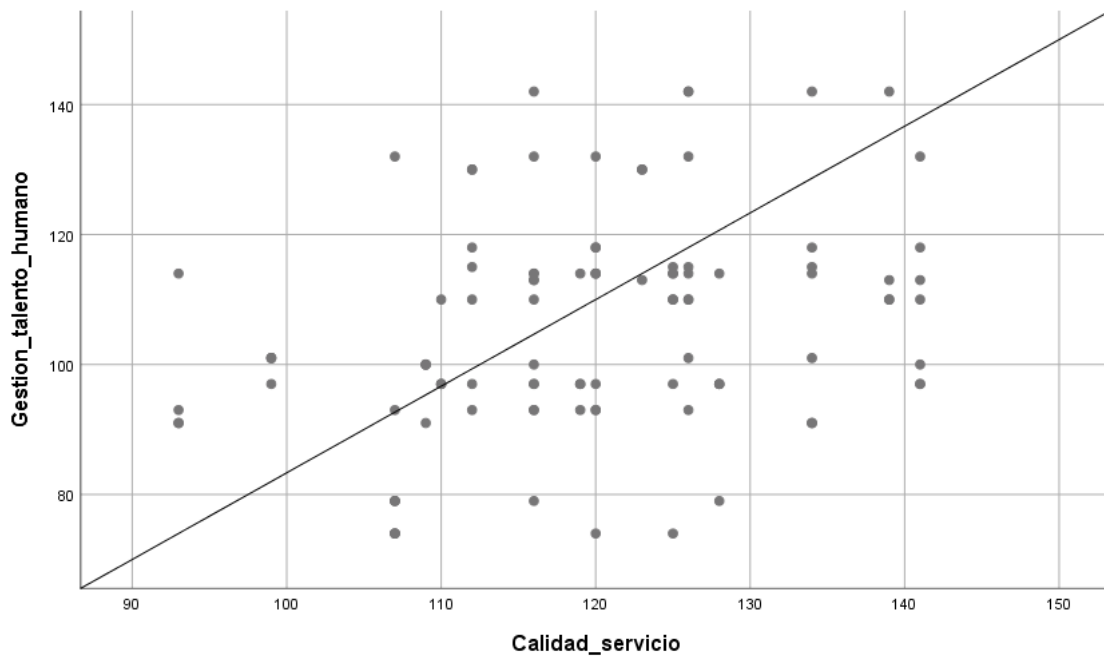


Tabla 2

Nivel de relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

Rho Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,313
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,002
		N	100

Interpretación:

Efectuada la prueba de relación Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0,313 a su vez mostró una significancia bilateral de $0,002 < 0,05$; por ello, se rechaza el H_0 y se acepta la H_a . De acuerdo a los hallazgos se resalta “la existencia de una correlación directa muy baja y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio”. Estos resultados evidencian que mejorar la gestión del talento humano repercutirá positivamente en la calidad de servicio.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

Tabla 3

Nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

Nivel de Gestión del talento humano	Trabajadores	
	f	%
Muy alto	58	58%
Alto	28	28%
Medio	3	3%
Bajo	11	3%
Total	100	100%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3, muestra que la gestión del talento humano desde la percepción de los trabajadores se desarrolla a un nivel muy alto del 58% (58 trabajadores), por su parte el 28% (28 trabajadores) sostiene nivel alto, el 3% (3

trabajadores) mantienen un nivel medio, mientras que el 11% (11 trabajadores) presenta un nivel bajo.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de Gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

Nivel	Motivación		Competencias laborales		Clima organizacional		Desempeño laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Alto	9	9	90	90	69	69	65	65
Alto	52	52	10	10	31	31	20	20
Medio	0	0	0	0	0	0	10	10
Bajo	39	39	0	0	0	0	5	5
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Interpretación:

La tabla 4, según el punto de vista de los trabajadores detalla las dimensiones de la variable gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, resaltando que la motivación presenta un nivel alto del 52% (52 trabajadores, así también un 39% (39 trabajadores) un nivel bajo y un nivel muy alto solo un 9% (9 trabajadores), el personal mantiene competencias laborales en un nivel muy alto del 90% (90 trabajadores, de ellos un 10 % (10 trabajadores) presenta un nivel alto), respecto al clima organizacional se presenta un 69% en nivel muy alto (69 trabajadores, de los cuales un 31% (31 trabajadores) muestran un nivel alto), y por último el desempeño laboral en la institución muestra un nivel muy alto del 65% (65 trabajadores, también muestra un 20% (20 trabajadores) con un nivel alto, un 10% (10 trabajadores) tiene un nivel medio y un 5% (05 trabajadores) desarrolla un bajo nivel.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

Tabla 5

Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

Nivel de Calidad de servicio	Trabajadores	
	f	%
Alto	62	62%
Muy alto	35	35%
Medio	3	3%
Bajo	0	0%
Total	100	100%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5, en la Municipalidad Provincial de Atalaya la calidad de servicio según opinión de los servidores públicos muestra un nivel muy alto del 62% (62 trabajadores), por su parte el 35% (35 trabajadores) sostienen nivel alto, y un nivel medio solo “el 3% (3 trabajadores).

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

Nivel	Eficiencia		Competencias de servicio		Capacidad de respuesta		Satisfacción del servicio	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	91	91	88	88	19	19	48	48
Alto	4	4	12	12	81	81	44	44
Medio	5	5	0	0	0	0	8	8
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Interpretación:

La tabla 6, detalla las dimensiones de la variable calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya según la opinión de los trabajadores, resaltando que la eficiencia presenta un nivel muy alto del 91% (91 trabajadores), así también

un 5% (5 trabajadores) un nivel medio y un nivel alto solo un 4% (4 trabajadores), el personal mantiene competencias de servicio en un nivel muy alto del 88% (88 trabajadores), de ellos un 12 % (12 trabajadores) presenta un nivel alto; por otro lado, la capacidad de servicio se presenta un 81% en nivel alto (81 trabajadores), de los cuales un 19% (19 trabajadores) muestran un nivel muy alto, y por último la satisfacción del servicio en la institución muestra un nivel muy alto del 48% (48 trabajadores), también muestra un 44% (44 trabajadores) con un nivel alto.

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y eficiencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

Tabla 7

Relación entre gestión del talento humano y la eficiencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

			Eficiencia			
			Medio	Alto	Muy Alto	Total
Gestión del talento Humano	Bajo	Recuento	0	0	2	2
		%	0%	0%	2%	2%
	Alto	Recuento	4	4	40	48
		%	4%	4%	40%	48%
	Muy Alto	Recuento	1	0	49	50
		%	1%	0%	49%	50%
Total	Recuento	5	4	91	100	
	%	5,0%	4,0%	91,0%	100%	

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 7, según la percepción de los trabajadores el 50% (50 trabajadores) de la Municipalidad Provincial de Atalaya tienen un nivel de gestión del talento humano muy alto, otro 48% (48 trabajadores) un nivel Alto y solo el 2% (2 trabajadores) un nivel bajo; mientras que, en cuanto a la eficiencia el 91% (91 trabajadores) muestran un nivel muy alto, y un nivel medio el 5% (5 trabajadores) y solo 4 de ellos un nivel alto.

Figura 2

Dispersión entre gestión del talento humano y eficiencia de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

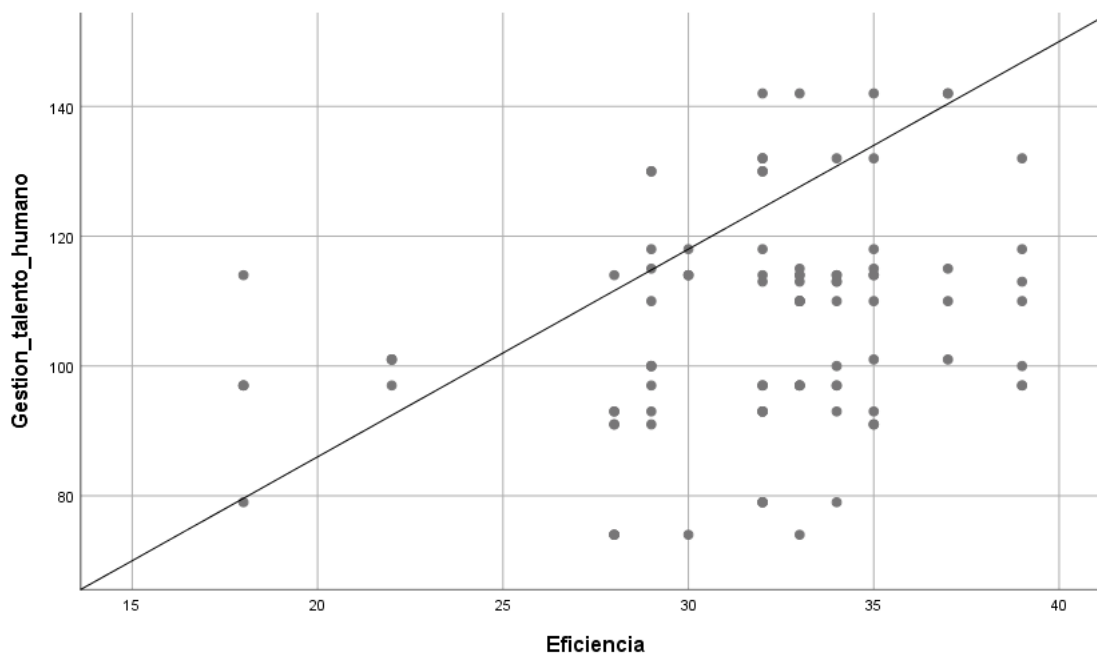


Tabla 8

Relación entre gestión del talento humano y eficiencia en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

Rho de Spearman		Eficiencia
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,282
	p-valor	,005
	N	100

**La correlación es significativa en el nivel 0,02 (bilateral).

Interpretación:

Utilizando Rho Spearman como prueba de relación, se obtuvo un coeficiente de 0,282, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0,005 < 0,05$; por ello, se rechaza el H_0 y se acepta la H_a . De acuerdo a los hallazgos se resalta una correlación significativa directa muy baja entre gestión del talento humano y

eficiencia; por ello, toda mejora en la eficiencia del servicio brindado dependerá de cuanto se mejore la gestión del talento humano.

Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la competencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

Tabla 9

Relación entre gestión del talento humano y la competencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

			Competencia de servicio		Total
			Alto	Muy Alto	
Gestión del talento humano	Medio	Recuento	1	1	2
		%	1%	1%	2%
	Alto	Recuento	9	39	48
		%	9%	39%	48%
	Muy Alto	Recuento	2	48	50
		%	2%	48%	50%
Total		Recuento	12	88	100
		%	12%	88%	100%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 9, se observa desde la perspectiva de los servidores públicos, que 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya tienen un nivel de gestión del talento humano muy alto, 48 trabajadores muestran un nivel alto y solo 2 un nivel medio, mientras que en cuanto a la competencia de servicio 88 trabajadores muestran un nivel muy alto y 12 trabajadores un nivel Alto.

Figura 3

Dispersión entre gestión del talento humano y competencia de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

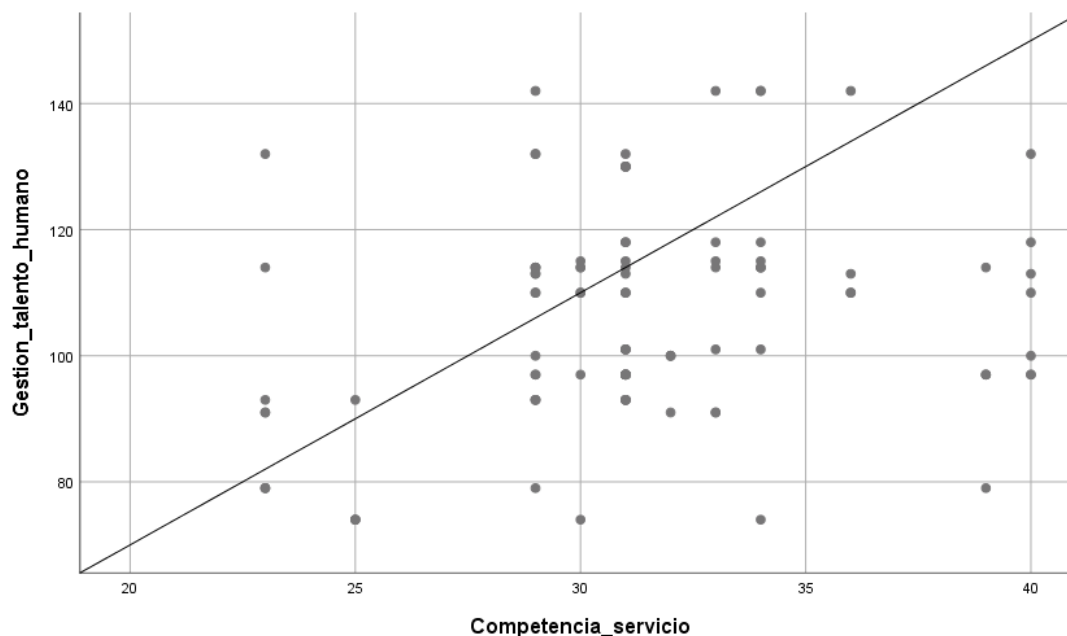


Tabla 10

Relación entre gestión del talento humano y competencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

Rho de Spearman		Competencia de servicio
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,244
	p-valor	,015
	N	100

Interpretación:

Por medio de la prueba de correlación Rho Spearman, se alcanzó un coeficiente de 0,244, a su vez se desarrolló una significancia bilateral de $0,015 < 0.05$; por ello, se rechaza la H_0 y se acepta H_a . De acuerdo a los hallazgos se resalta una correlación significativa directa muy baja entre gestión del talento humano y

competencias del servicio. Es decir, toda mejora en la gestión del talento humano producirá mayor competencia en el servicio brindado.

Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

Tabla 11

Relación entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

			Capacidad de respuesta		Total
			Alto	Muy Alto	
Gestión del talento humano	Medio	Recuento	0	2	2
		%	0%	2%	2%
	Alto	Recuento	12	36	48
		%	12%	36%	48%
	Muy Alto	Recuento	7	43	50
			7%	43%	50%
Total		Recuento	19	81	100
			19%	81%	100%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11, según opinión del personal de la institución, se observa que 50 trabajadores tienen un nivel de gestión del talento humano muy alto, 48 trabajadores muestran un nivel alto y solo 2 trabajadores un nivel medio, mientras que en cuanto a la capacidad de respuesta 81 trabajadores muestran un nivel muy alto y 19 trabajadores un nivel Alto.

Figura 4

Dispersión entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

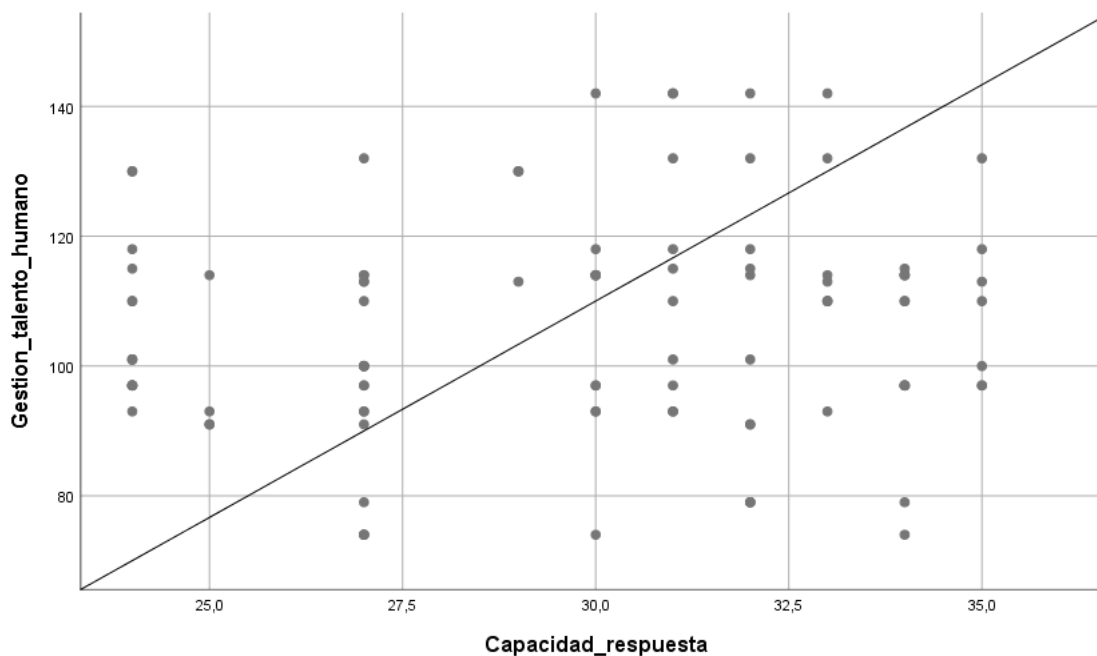


Tabla 12

Relación entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

Rho de Spearman		Capacidad de respuesta
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,113
	p-valor	,263
	N	100

Interpretación:

Hay relación directa muy alta y significativa entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta (coeficiente de 0,113 y significancia bilateral de 0,263); por ello, se rechaza la H_0 y se acepta H_a . Esto significa que un mayor desarrollo de la gestión del talento humano mejorara positivamente la capacidad de respuesta de los servidores públicos.

Objetivo específico 6: determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

Tabla 13

Relación entre gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

			Satisfacción laboral			Total
			Medio	Alto	Muy Alto	
Gestión del talento humano	Medio	Recuento	1	1	0	2
			1%	1%	0%	2%
	Alto	Recuento	5	24	19	48
			5%	24%	19%	48%
	Muy Alto	Recuento	2	19	29	50
			2%	19%	29%	50%
Total		Recuento	8	44	48	100
			8%	44%	48%	100%

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 13, en apreciación de los servidores de la Municipalidad Provincial de Atalaya, se observa que 50 trabajadores tienen un nivel de gestión del talento humano muy alto, 48 trabajadores muestran un nivel alto y 8 trabajadores un nivel medio; por otro lado, en cuanto a la satisfacción laboral 48 trabajadores muestran un nivel muy alto, 44 de ellos un nivel alto y 8 trabajadores un nivel medio.

Figura 5

Dispersión entre gestión del talento humano y satisfacción laboral, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

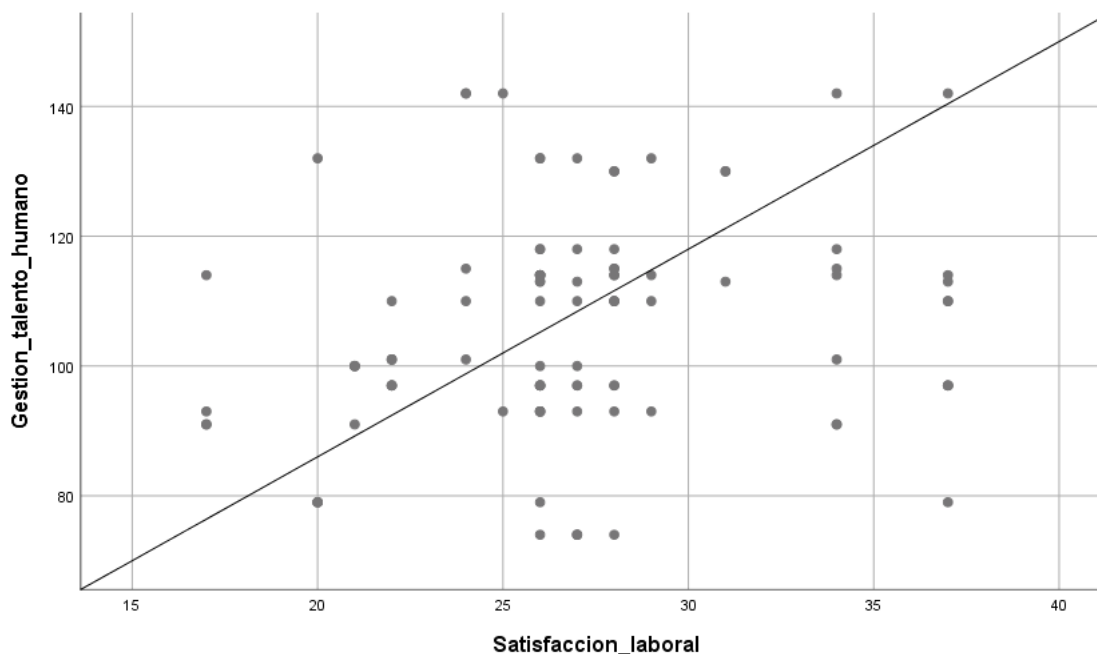


Tabla 14

Relación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021.

Rho de Spearman		Satisfacción laboral
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,194
	p-valor	,054
	N	100

Interpretación:

Hay correlación significativa directa baja entre gestión del talento humano y satisfacción laboral (coeficiente de 0,194 y significancia bilateral de 0,54); por ello, se rechaza la H_0 y se acepta H_a . Esto significa que, a mayor gestión del talento humano mejora positivamente la satisfacción de servicio en el público.

V. DISCUSIÓN

La investigación logro conocer el nivel de gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, ante la necesidad de determinar si la institución brinda servicios de calidad y si el personal se encuentra en las condiciones de lograrlo, determinándose la relación existente entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.

Habiéndose revisado los datos obtenidos mediante el cuestionario de Rango Multidimensional empleado a los servidores de la Municipalidad investigada, respecto a la variable Gestión del talento humano ejecutada en la fase de recolección de datos se estableció su correlación con la variable calidad de servicio, procediéndose a la fase de inferencias y análisis de los resultados, teniendo en consideración los objetivos de investigación; por lo que, se prosigue a deliberar los productos obtenidos.

Se analizó el objetivo general, para determinar la relación existente entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, que de acuerdo a la tabla 02, se obtuvo como resultado que la prueba de correlación Rho Spearman muestra un coeficiente de 0.313 mostrando significancia bilateral de 0.002 de una población censal de 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya. Es decir, de acuerdo a los hallazgos se resalta la existencia de una correlación directa muy baja entre la Gestión del talento humano y la Calidad de servicio, comprobándose la hipótesis que arroja una significancia bilateral de $0.002 > 0.05$, debido a ello se rechaza el H_0 y se acepta la H_a . Estos resultados comparten la visión de López et. al. (2019) que señala a la gestión de talento humano como una estructura de estrategias integradas con la responsabilidad social empresarial como línea estratégica y función principal de la organización; por otro lado, corroboran la investigación de Urquía (2016), sobre Gestión del talento humano y Calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo, que estableció como objetivo determinar la relación que hay entre gestión del talento humano y calidad del servicio en el centro de salud

Villa Victoria Porvenir, Surquillo, concluyo que se aprobó la hipótesis planteada pese a que de la valoración de su relación arrojó un grado muy bajo, estableciéndose que la gestión del talento humano tiene una relación directa ($r = 0,542$) y significativa ($p\text{-valor} = ,000 < 0.01$) con la dimensiones expectativas, así también, se determinó la correlación significativa y positiva que hay entre gestión del talento humano y la dimensión percepciones.

Por último, debo indicar que estos resultados evidencian que reforzar la gestión del talento humano repercutirá en mejoras de calidad de servicio; por ello, es necesario elevar el grado de las dimensiones que estructuran la variable gestión del talento humano para potenciar el desempeño laboral y así brindar adecuada calidad de servicio a la ciudadanía.

En cuanto al objetivo específico 1 se determinó el nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021; por ello, analizado la información que presenta la tabla 3 se obtuvo como resultado que el nivel de gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, destaca un nivel muy alto del 58% (58 trabajadores), se sostiene un nivel alto con un 28% (28 trabajadores), se mantiene un nivel medio el 3% (3 trabajadores), mientras que un nivel bajo el 11% (11 trabajadores). De acuerdo a los hallazgos se resalta que existe un nivel muy alto de la Gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, que no alcanza al total de trabajadores, sino solo a un poco más de la mitad de ellos, lo que indica que existen áreas que reforzar para tener un desarrollo óptimo de los trabajadores. Estos resultados siguen la corriente de opinión de Idalberto (2014) quien cita a Chiavenato para referirse a los objetivos del talento humano señalando que el activo principal de las organizaciones es el trabajador; existiendo la necesidad de ser más cuidadosos y prestar mayor atención a los empleados, posición que es concordante con lo que señala Palomino (2014) para obtener, desarrollar, motivar y retener trabajadores de calidad, la organización necesita determinar las estrategias o medios para dicho fin; por otro lado, corroboran la investigación de Galeano (2019), sobre Gestión del talento humano y la Calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, que estableció como objetivo determinar de qué manera impacta la

gestión del talento humano en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, que concluye como se determinó la interacción de los indicadores: capacitación para trabajo efectivo, aseado ambiente de trabajo y colaboradores amables y unidos; así mismo, se estableció la correlación positiva que hay entre la satisfacción con la vida y un buen lugar para trabajar de la satisfacción laboral.

Estos resultados evidencian que la iteración continua del personal potencia la gestión del talento humano logrando un mayor resultado, que deriva del nivel que alcanzan sus dimensiones.

Referente al objetivo específico 2, que es determinar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, con relación a la información recogida en la tabla 5 mostro como resultado que el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, presenta un nivel muy alto del 62% (62 trabajadores), sostiene un nivel alto el 35% (35 trabajadores) y mantiene un nivel medio el 3% (3 trabajadores). De acuerdo a los hallazgos se resalta que existe un nivel muy alto de la Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, que no alcanza al total de trabajadores, sino solo a un poco más de la mitad de ellos, lo que indica que existen áreas que reforzar para brindar una mejor atención al ciudadano. Estos resultados desde una perspectiva del sector público se sustentan en el Manual de Mejor Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública (2015), señalando que una gestión pública moderna y transparente es aquella que mejora constantemente la atención al ciudadano al permitirle la admisión fácil a la información que manejan las organizaciones, es decir, obtener información entendible, integral, conveniente y específica de los servicios que presta la institución; por otro lado, guardan correlato con la investigación de Rojas (2017), sobre la Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016, que concluyó que existe correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad. En cuanto a eficiencia se muestra correlación positiva alta en cuanto

a la expectativa de los usuarios, siendo concordante con lo anterior, estableciendo que repercute en la preferencia de los administrados.

Estos resultados evidencian que la mejora de la calidad de servicio es un proceso constante que requiere dar confiabilidad al usuario a través de medio que le permitan un fácil acceso a la información y una atención específica a su pretensión para obtener el mayor resultado de logro en cuanto a calidad de servicio.

El objetivo específico 3, determino la relación que existe entre la gestión del talento humano y eficiencia del servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021; los resultados de la información recopilada según tabla 7, por aplicación de tablas cruzadas entre gestión del talento humano y la eficiencia del servicio, mostro que 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya tienen un nivel de gestión del talento humano muy alto, otros 48 trabajadores muestran un nivel Alto y solo 2 trabajadores un nivel bajo, mientras que en cuanto a la eficiencia 91 trabajadores muestran un nivel muy alto, 5 trabajadores un nivel Medio y solo 4 de ellos un nivel alto. De acuerdo a los hallazgos se resalta que la variable Gestión del talento humano presenta un nivel muy alto, que no alcanza al total de trabajadores, sino solo a la mitad de ellos, frente a la dimensión eficiencia del servicio de la variable Calidad de servicio, que indica que existe alta eficiencia en casi el total del personal; lo que evidencia que falta reforzar las dimensiones de la variable gestión del talento humano para llegar al máximo logro en calidad de servicio. Al respecto, Hosmer (2019) señala que la eficiencia se basa en diferentes aspectos, y uno de ellos es la confiabilidad que se basa en la credibilidad que otorga una circunstancia o individuo a través de una actividad realizada con total seguridad; es decir, significa estar convencido con el producto o servicio por el cual vamos a optar. Estos resultados corroboran los resultados de la investigación de Nolberto (2017) sobre Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017, concluyo que gestionar el Talento humano se relaciona con el desarrollo Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui después de sujetarse a la prueba de Rho de Spearman nos mostró el cálculo de 0.819, lo que nos da a conocer que hay una correlación positiva superior, entre la gestión del personal,

con el desarrollo laboral. Dándonos a conocer, el eficiente desenvolvimiento de la GTH, se estimará en el cumplimiento laboral del empleador.

Estos resultados evidencian que la mejora en la gestión del talento humano debe ser integral para alcanzar eficiencia en la calidad de servicio, que se orienta a la confiabilidad, credibilidad y seguridad que se transmite al ciudadano.

Con respecto al objetivo específico 4, que es determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la competencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021; con relación a la información recogida en la tabla 9 por aplicación de tablas cruzadas entre la gestión del talento humano y la competencia de servicio, se observa que 50 trabajadores tienen un nivel de gestión del talento humano muy alto, 48 trabajadores muestran un nivel alto y solo 2 un nivel medio, mientras que en cuanto a la competencia de servicio 88 trabajadores muestran un nivel muy alto y 12 trabajadores un nivel Alto. De acuerdo a los hallazgos se resalta que la variable Gestión del talento humano presenta un nivel muy alto, que no alcanza al total de trabajadores, sino solo a la mitad de ellos, frente a la dimensión competencia de servicio de la variable Calidad de servicio, que indica que existe alta competencia del servicio en casi el total del personal; lo que evidencia que falta reforzar las dimensiones de la variable gestión del talento humano para llegar al máximo logro en calidad de servicio. Bajo este mismo orden de ideas Crosby (2018) afirma que cero errores en la atención al público es la perfección, y esto parte de la exigencia del empleador a sus colaboradores sobre la comprensión de lo que se pretende transmitir, para ello es necesario planificar las actividades más importantes y mantener una adecuada relación interpersonal, ya que nada es concreto y depende de cada comportamiento que adopta la organización hacia los colaboradores, siendo necesario que su intervención tenga el conocimiento y atención adecuada, lo que correlata con los resultados de la investigación de Marcillo, (2014) sobre Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos descentralizados del sur de Manabi, concluyo que se recomienda implantar el diseño de gestión de capacidad humana del gobierno autónomo descentralizado del sur de Manabí, para elevar su eficiencia. Si la decisión tomada es correcta, se tiene en consideración

los datos técnicos, se emplea un esquema y monitoreo periódico de las actividades y tácticas de divulgar los progresos y triunfos para reducir la incoherencia de habilidades.

Estos resultados evidencian que elevar la gestión del talento humano debe realizarse de manera integral para alcanzar una óptima competencia en la calidad de servicio. Es decir, será adecuada siempre y cuando se cumpla la exigencia del empleador a sus colaboradores y estos tengan la comprensión de lo que se pretende transmitir al usuario.

De acuerdo al objetivo específico 5, se determinó la relación que existe entre gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021; cuyo resultado del procesamiento de la información obtenida en la tabla 11, por aplicación de tablas cruzadas entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta, presenta que 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya tienen un nivel de gestión del talento humano muy alto, 48 trabajadores muestran un nivel alto y solo 2 trabajadores un nivel medio, mientras que en cuanto a la capacidad de respuesta 81 trabajadores muestran un nivel muy alto y 19 trabajadores un nivel Alto. De acuerdo a los hallazgos se resalta que la variable Gestión del talento humano presenta un nivel muy alto, que no alcanza al total de trabajadores, sino solo a la mitad de ellos, frente a la dimensión capacidad de respuesta de la variable Calidad de servicio, que indica que existe alta capacidad de respuesta en casi el total del personal; lo que evidencia que falta reforzar las dimensiones de la variable gestión del talento humano para llegar al máximo logro en calidad de servicio. Al respecto, Novelo y Salazar (2016) afirman que la capacidad de respuesta, es anticiparse a complacer la exigencia del cliente, que consiste en el actuar inmediatamente del empleado en cumplimiento oportuno de sus obligaciones con facilidad y acceso ante las exigencias del usuario, para hacerlo accesible en la organización; de esta forma se confirma los resultados de la investigación de Ninamango (2014), sobre la Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, que tuvo como objetivo: describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el 17 consultorio

externo de medicina interna, que determino como Hallazgos un nivel de insatisfacción de 55.7% del usuario externo atendido en los consultorios de Medicina Interna del Hospital Dos de Mayo en diciembre del 2015, siendo la dimensión de Capacidad de respuesta el de mayor porcentaje de usuarios insatisfechos.

Estos resultados evidencian que una mala gestión del talento humano en el centro de labores produce en el servidor, que este responda con ligereza al atender los requerimientos de los administrados, en consecuencia, por más alto que sea la capacidad de respuesta del trabajador sino tiene una adecuada gestión del talento humano, no se obtendrá calidad de servicio en la institución.

El objetivo específico 6, que es determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, obtuvo como resultado según tabla 13 de aplicación de tablas cruzadas entre la gestión del talento humano y la eficiencia del servicio, que 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya tienen un nivel de gestión del talento humano muy alto, 48 trabajadores muestran un nivel alto y 8 trabajadores un nivel medio; mientras que en cuanto a la satisfacción del servicio 48 trabajadores muestran un nivel muy alto, 44 de ellos un nivel alto y 8 trabajadores un nivel medio. De acuerdo a los hallazgos se resalta que la variable Gestión del talento humano presenta un nivel muy alto, que no alcanza al total de trabajadores, sino solo a la mitad de ellos, frente a la dimensión satisfacción laboral de la variable Calidad de servicio, que indica que existe alta capacidad de respuesta en casi el total del personal; que no alcanza al total de trabajadores, sino solo a la mitad de ellos, lo que evidencia que falta reforzar las dimensiones de la variable gestión del talento humano y es necesario también mejorar la dimensión de satisfacción laboral para llegar al máximo logro en calidad de servicio. La teoría según Alcover et al. (2015) lo define como el estado de complacencia y aspectos individuales que posee el empleado y se generan como resultado de la vinculación que hay entre calidad del trabajo del colaborador y la productividad de la entidad, que se vinculan directamente con el adecuado rendimiento laboral. Es decir, se basa en el nivel de conformidad que los empleados tienen en el cargo que ocupan dentro de su entorno

laboral que lo lleva a realizar sus tareas de una manera mejor, posición que se correlata con los resultados de la investigación de Garivay (2019), sobre calidad de servicio y satisfacción laboral en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019 concluyo que el grado de correlación es positivo y alto (0.769). Considerando que se debe ser cuidadoso con el servicio ofrecido para que este sea fiable por tanto se encuentra relación entre la fiabilidad y la satisfacción laboral.

Estos resultados evidencian que la mejora en la gestión del talento humano se relaciona directamente con la satisfacción laboral, toda vez que una mala gestión del talento humano produce una inadecuada satisfacción laboral y con ello no se obtiene la calidad del servicio que se espera para el usuario.

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Existe relación entre Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, año 2021, donde se realizó la investigación ($p=0,002$, $\rho=,313$). Es decir, existe correlación directa muy baja y significativa que evidencian que toda mejora a la gestión del talento humano repercutirá positivamente en la calidad de servicio.
- Segundo:** La Gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, desde la percepción de la mayoría de los trabajadores es muy alto (58%) y alto (28%); y con respecto a sus dimensiones muestra que la motivación que reciben es alta (52%) y baja (39%), al igual que en competencias laborales es muy alto (90%), sobre Clima Organizacional es muy alto (69%) y alto (31%), y en Desempeño laboral es muy alto (65%) y alto (20%).
- Tercero:** La Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, en la opinión de los servidores es muy alto (62%) y alto (35%), con respecto a sus dimensiones indican que la eficiencia en la prestación del servicio es muy alta (91%), sobre competencia de servicios muy alto (88%), en cuanto a satisfacción del servicio muy alto (48%) y alto (44%), y para capacidad de respuesta alto (81%) y muy alto (19%).
- Cuarto:** Existe correlación significativa directa muy baja, a juicio de los servidores públicos, entre gestión del talento humano y eficiencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, tal como lo corrobora la prueba de correlación Spearman ($p=,005$ y $\rho=0,282$) Es decir, al aumentar la gestión del talento humano de manera directa y baja aumenta la eficiencia de servicio.

- Quinto:** Existe relación directa muy baja y significativa entre gestión del talento humano y competencia de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, tal como lo demuestra la prueba de correlación Spearman ($p= ,015$ y $\rho= ,244$); por ello, al disminuir la gestión del talento humano, el nivel de competencia del servicio prestado disminuye de manera directa y baja.
- Sexto:** Existe relación significativa directa muy alta, desde la perspectiva de los trabajadores, entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta del servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, tal como lo comprueba la prueba de correlación Spearman ($p= ,263$ y $\rho= ,113$). Es decir, si el nivel de capacidad de respuesta del servicio prestado a la población es alto, la gestión del talento humano será de nivel directo y alto.
- Séptimo:** Existe relación directa baja y significativa entre gestión del talento humano y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021, tal como lo demuestra la prueba de correlación Spearman ($p= ,054$ y $\rho= ,194$). Por lo que, a mayor desarrollo de la gestión del talento humano, el nivel de satisfacción del servicio prestado será mayor.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** A la alta dirección de la municipalidad investigada se sugiere desarrollar actividades que promuevan una adecuada motivación en los trabajadores y reforzar el clima organizacional, debido a que trabajadores bien motivados tendrán un mejor desempeño laboral; así como, que un adecuado clima organizacional afianza la intercomunicación personal entre trabajadores y directivos; potenciando las competencias individuales y laborales del personal para brindar calidad en el servicio que se presta.
- Segundo:** A la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Atalaya se exhorta a mejorar la capacidad de respuesta en que se atiende las solicitudes de los ciudadanos en cuanto a plazos, a través de lineamientos circulares de información y responsabilidades por incumplimiento de dichos plazos según lo normado en la Ley N° 27444, de manera que promover la rapidez y eficiencia de respuesta a las pretensiones del público producirá mayores logros en la satisfacción del usuario por el servicio brindado como institución.
- Tercero:** Se recomienda a la Gerencia de Administración y Finanzas de la institución investigada establecer directivas para elevar la Gestión del talento humano de la Municipalidad a fin de poder identificar, reconocer y promover los aportes de los trabajadores a los objetivos y metas institucionales, toda vez que trabajadores que son tomados en cuenta se identifican mejor con los fines institucionales.
- Cuarto:** A la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Atalaya se recomienda elaborar e implementar el “Plan de Desarrollo de Personas (PDP)” para capacitar y evaluar a los trabajadores de la institución; acción que permitirá dotar de capacidades cognitivas y conocimientos especializados al personal para mejorar su rendimiento laboral; así como, conocer sus

expectativas personales, laborales y su nivel actual de eficiencia y competencias laborales.

Quinto: Se sugiere a la alta dirección de la municipalidad investigada establecer medidas y protocolos que permitan la mejora continua de las dimensiones de gestión del talento humano, pues personal con alto nivel humano tendrá mayor y mejor capacidad de eficiencia y capacidad de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, demostrando calidad en el trabajo que desarrolla.

REFERENCIAS:

Annamdevula and Shekhar, 2012 S. Annamdevula, R. Shekhar Development of HiEdQUAL for measuring service quality in Indian higher education sector International Journal of Innovation, Management and Technology, 3 (2012), pp. 412-416.

<http://ijimt.org/papers/265-CM243.pdf>

Alcover de la Hera, C. M., Martínez Iñigo, D, Rodríguez Mazo, F, Domínguez Bilbao, R. (2015). Introducción a la psicología del trabajo. Editora Mcgraw-Hill.

Alfaro Juárez, W. E. (2020), Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, Región Ucayali 2020 (Tesis para obtener grado de magíster en Gestión Pública, Universidad San Martín de Porres). https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6597/alfaro_jwe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alles, M. A. (2015, p.392). Desarrollo del talento humano. basado en competencias, Editorial Ediciones Granica S.A., Segunda Edición, México.

Alva Sánchez, O. C. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz (Tesis para obtener grado de magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11937>

Anzola Morales, O. L. (2018). La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía. Universitas Psychologica.

Argüelles Vélez, M., y González, C. (2008). Conocimiento y crecimiento económico: Una estrategia para los países en vías de desarrollo. *Revista de Economía Mundial*, 18, 65 -77.

Armas, Y., Llanos, M., y Traverso, P. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. (N. Gonzáles, Ed.) Universidad ECOTEC.
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talentohumano.pdf>

Arraya Castillo, L. (2013). ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad del servicio en educación superior? *Revista Pilquen*, 2 (2013), pp. 1-12
<https://www.redalyc.org/pdf/3475/347532061008.pdf>

Barreto Alamo, R. A. (2016). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash (Tesis para obtener grado de magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12825/barretoar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Batlle Villa, S. (2018). Master en Paidopsiquiatria (Collegi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, Universidad Autónoma de Barcelona)
http://www.paidopsiquiatria.cat/files/evaluacion_atencion.pdf

Betancourt Aguilar, F. L. (2016). Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la PUCE, Esmeraldas, Ecuador (Tesis para obtener el grado de magíster en administración de empresas con mención en planeación – Pontificia universidad Católica del Ecuador).
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/645/1/BETANCOURT%20AGUILAR%20%20FREDDY%20LEONARDO.pdf>

Bowles, S., y Gintis, H. (2014). El problema de la teoría del capital humano: Una crítica Marxista. *Revista Economía Crítica*, 220-228

Caicedo-Valencia, V.M. y Acosta-Aguirre, A.M. (2012). La gestión del talento humano y el ser humano como sujeto de desarrollo. *Revista Politécnica*, 8 (14), 105-113.

Calderón Sare, E. N. (2015). Factores que limitan la aplicación del reglamento de ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo, para la satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes contratas y los trabajadores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo).

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2725/CALDER%
c3%93N%20SARE%20ERIKA%20NEREYDA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2725/CALDER%c3%93N%20SARE%20ERIKA%20NEREYDA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo Rojas, K. S. (2017). Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central (Tesis para obtener grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11947/castillork
.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11947/castillork.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chami-Malaeb, R., y Garavan, T. (2013). Talent and leadership development practices as drivers of intention to stay in Lebanese organisations: The mediating role of affective commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 24, 4046-4062.

Chaparro Maldonado, M. Y. y Urra Canales, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. *Revista Tendencia y Retos*.

<https://www.researchgate.net/publication/270824040> Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional.La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

Chiavenato, I. (2014, p. 475). Gestión del talento humano, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A., Bogotá-Colombia.

<https://gestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>

Conde, C., y Gutierrez, M. P. (2014). La experiencia de la OCDE en la implementación de políticas de Gobierno Abierto. El desafío de la etapa de implementación. Revista del CLAD Reforma y Democracia, 51, 239-249.

Córdova, É. (2014). La productividad del Perú es de las más bajas de la región. <http://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-peru-mas-bajasregion-noticia-1721498>

Coto Luévano, J. A. (2016), La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. Artículo publicado por el Instituto Tecnológico de Sonora, México.

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:t-SuUjxhPbUJ:www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm&hl=es&gl=pe&strip=0&vwsr=0>

Crosby, P. (2018). Estrategias de Calidad y Competitividad (Universidad Central de Venezuela)

<http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>

Curioso, W. H. y Espinoza Portilla, E. (2015), Marco conceptual para el fortalecimiento de los Sistemas de Información en Salud en el Perú. (Artículo publicado por la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública)

<https://scielosp.org/article/rpmesp/2015.v32n2/335-342/es/>

Díaz de León, N. (2016). Población y muestra. Universidad Autónoma del Estado de México.

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme-26877.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duarte Payan, S. M. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA. México.

<https://revistacienciaseconomicas.unan.edu.ni/index.php/REICE/article/view/58>

Dursun et al., (2014). Perceived quality of distance education from the user perspective Contemporary Educational Technology, 5 (2014), pp. 121-145

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1105551.pdf>

Escuela de familia moderna (2019). Modelo de desarrollo moderna económico de navarra.

https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA_Y_RES_PONSABILIDAD.pdf/34e7af0a-341e-47eb-b7a6-5b44a2c56a4e

Evenson, R. (2012), Powerful phrases for effective customer service AMACOM, New York (2012)

Ferrada, L. M. (2017). Determinantes y diferencias territoriales en materia de satisfacción laboral: El caso de Chile. Revista de la CEPAL N° 123, 139-153.

https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/42697/RVE123_Ferrada.pdf

Fisk et al., (2013). Services marketing interactive approach Cengage Learning, Stamford (2013)

<https://orion.sfasu.edu/courseinformation/syl/201802/MKT3601.pdf>

Galeano Ocalio, C. V. (2019) La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco (tesis para optar el

grado académico de maestro en ciencias administrativas con mención en Gestión Pública, Universidad de Huánuco).

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1959/GALEANO%20OCALIO%2c%20Constantino%20Vidal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Ibarra, A. M. (2017). La satisfacción laboral en un centro educativo superior. Espirales revista multidisciplinaria de investigación.

<https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/118>

Galpin, T. J. (2013). Medir el desempeño. En La cara humana del cambio, Madrid, Editora: Diaz de Santos.

Guisbert Elescano, C. I. (2014). La gestión por competencias y su relación en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Concepción, Huancayo (Tesis para obtener grado de magister en administración pública y gobierno, la Universidad Nacional del Centro del Perú).

<https://es.scribd.com/doc/235239964/Tesis-Posgrado-Administracion-La-Gestion-Par-Competencias-y-Su-Relacion-en-El-Desempeno-Laboral-de-La-Municipalidad-Provincial-de-Concepcion>

González, A., Joaquín, C. Z., y Collazos, C. A. (2009). KaragabiKmmmodel: Modelo de Referencia para la Introducción de Iniciativas de Gestión del Conocimiento en Organizaciones Basadas en Conocimiento. Revista Chilena de Ingeniería, 17(2), 223-235

Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J. & Méndez Campos, M. D. (2014). Psychosocial Risk Factors and Job Satisfaction in a Chilean Company Mining

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>

Grajeda Waman, M. A. (2020). Relación entre gestión del personal y clima laboral en la percepción de los trabajadores de la sede central del gobierno regional

de Ucayali, 2019 (tesis para optar al grado académico de maestro en gestión pública, Universidad Nacional de Ucayali)

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4594/UNU_MAESTRIA_2020_TM_MARCO-GRAJEDA-WAMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Griffin, J. R. (2015, p. 297). The Well-Managed Health Care Organization, Editorial Aupha Press, Michigan-Estados Unidos.

Garivay Torres, F.M. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019. (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública).

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS%20FINAL%20-20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, M. (2019). Plan de acción basado en Gestión del Talento Humano para el mejoramiento del desempeño laboral de docentes del colegio de santa rosa. (Tesis para obtener grado de magister en gerencia avanzada en educación, Universidad de Carabobo)

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8027/1/mhernandez.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL.

Huerta Figueroa, F. M. (2017). Motivación y Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash, 2016 (Tesis para obtener grado de maestría, Universidad César Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11993/huerta_ff.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jarama Soto, R. E. (2015). Clima organizacional y alineamiento estratégico de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Lima (Tesis presentada para

optar el grado académico de magíster en administración de negocios con mención en Administración de Recursos Humanos, universidad peruana unión)

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/160/Ricardo_Tesis_m_aestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juárez Hernández, J. O., & Carrillo Castro, E. (2014). Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones, México, Grupo Editorial: Patria.

Jiménez Nieto, E. (2013). Gestiopolis.

<https://www.gestiopolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones/>

Jiménez Gamboa, N. R. (2017). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato, Ecuador (tesis para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano, Universidad Técnica de Ambato).

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31974/1/100%20GTH.pdf>

Kim, P. S. (2000). Administrative reform in the Korean central government. *Public Performance & Management Review*, 24, 145-160.

Larico Apaza, R. I. (2015). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca (Tesis para obtención de grado de Magíster en Administración, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez).

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Lengnick-Hall, M., y Lengnick-Hall, C. (2003). HR's role in building relationship networks. *Academy of Management Executive*, 17, 53-63

López Sánchez, E. J. (2019). Calidad de servicio al usuario en la Red de Salud Pacífico Norte (Tesis para obtención de grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40250/L%c3%b3pez_SEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lomas Púa, R. (2017) Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires (tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_p_r.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lucea, R. y Lessard, D. (2010) ¿Cómo mantienen su ventaja competitiva las multinacionales de economías emergentes? El caso de CEMEX. *Universia Business Review*, 25, 76-96

Manual para Mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública de la PCM, Edición 2015 (Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú).

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Marcillo Merino, N. (2014). Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí. (Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración).

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTI%c3%93N_COMPETENCIAS_SUR%20MANABI.pdf

Mejía, D. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del ISTP ESSUMIN - Trujillo - 2017. Universidad César Vallejo.

<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1200955>

Mejillón Mejillón, A. E. (2017). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social. (Tesis de Pregrado, Universidad Península de Santa Elena).

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4418>

Mokate, K. M. (1999). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?

https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf

Montoya Agudelo, C. A. y Boyero Saavedra, M. R. (2016), El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competencia organizacional, Revista Científica Visión de Futuro, vol. 20 núm. 2, Universidad Nacional de Misiones, Argentina.

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Morgan Asch, J. (2015). La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia, Costa Rica. (universidad Fidélitas).

<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>

Novelo, V. A., y Salazar Cantón, J. R. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas (Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa).

<https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/568/605>

Nolberto Ramos, M C. (2017). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017.

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz Hilasaca, CH. A. (2018). Competencia laboral y desempeño laboral en el personal de servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito

Unanue. (tesis para obtener grado de magister en Gestión de los servicios de la salud, Universidad Cesar Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12572/Ortiz_HCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz García, M., Vicedo Tomey, A., González Jaramillo, S., y Recino Pineda, U. (2015). Las múltiples definiciones del término «competencia» y la aplicabilidad de su enfoque en ciencias médicas. Edumecentro, <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n3/edu02315.pdf>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol. (Universidad de Tarapacá) <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Oxford Economics. (2014). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14674698>

Palomo Vadillo, M. T. (2017). Liderazgo y motivación en equipos de trabajo. ESIC. 8ª Edición, Business & Marketing school.

Palomino, T. A. (2014). ¿EL TRABAJADOR: ¿RECURSO HUMANO?, Revista Gaceta Labral, Vol. 21, N° 3 (2015): 335 – 343, Universidad de Zulia. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73743964005.pdf>

Parasumaran, A., Zeithaml, A. y Berry, L. (2014). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research, Editorial Journal of Marketing, Estados Unidos. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

- Parasumaran, A., Zeithaml, A. y Berry, L. (1999). Calidad total en la gestión de servicios. Ediciones: Díaz de Santos.
https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS
- Pediguero, M. (2016). Apoyo Administrativo a la gestión de recursos humanos. Málaga: IC Editorial.
- Peña Santillán, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash (Tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinto Colmenares, J. A. (2014) Evolución del Capital Humano a través de las teorías Administrativas. (ensayo, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia).
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13013/JAIME%20ALONSO%20PINTO%20COLMENARES%20%20Ensayo%2022102014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pizarro Ruz, J., Fredes Collarte, D. & Inostroza Peña, C. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la Salud. Revista Venezolana de Gerencia, Vol.24 núm. 87. (Universidad de Zulia).
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24640/25119>
- Rquena Serra, B. (2018), Blog Universo de Formulas.
<https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/tamano-muestra/>
- Ribes, G , Perello, M, y Herrero, A . (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas.
- Rivera, D, Rincón, J, Flórez, S. (2018). Percepción del clima organizacional: un análisis desde los macroprocesos de una ESE. Revista Espacios, 5.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014) Administración. (12º Ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Rodriguez Acevedo, N. J. (2017). El servicio al cliente y su problemática en el sector público (Tesis de grado para optar título de Especialista en Alta Gerencia, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia)
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15888/RodriguezAcevedoNataliaJuliana2017.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, Raúl., y Rosenstiehl, José (2018). Gestión de Operaciones y Talento Humano: Un modelo de elección discreta. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño. Vol. XIX No. 2, (Pp92-112).
<http://dx.doi.org/10.22267/rtend.181902.99>, consulta: 24/07/19
- Rojas Gutiérrez, W. J. (2016) Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, Año 2016. (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión estratégica empresarial).
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Gómez, R. (2014). Gestión y psicología en empresas y organizaciones. Madrid, ESIC editorial.
- Saavedra López, M. A. (2019). Competencias Profesionales y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes (Tesis para obtener grado académico de maestro en gestión pública, Universidad de San Martín de Porres)
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5207/Trab_in_v_Saavedra_publico.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Trujillo, M. G. y García Vargas, M. L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio, (Artículo científico, Perú. Revista Scientia Et Technica, vol. 22 núm. 2)
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. 12va. Edición. Pearson, México 2014.
https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion

Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Ediciones Octaedro.

San Martín, N. J. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano (Tesis para obtener grado de magíster en dirección de empresas, Universidad del Bío Bío, Facultad de Ciencias Empresariales).
<http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/3038/1/San%20Mart%C3%ADn%20Neira%2C%20Nadia%20Jacqueline.pdf>

Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. (Artículo científico, Perú, Revista Scientia Et Technica, vol. 22 núm. 2)
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Samanez, H, Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, (Horizonte Médico, Revista de la Facultad de Medicina Humana, Universidad de San Martín de Porres).
<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/688>

Sanín Posada, J. A. y Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral y el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas

colombianas industriales y de servicios (artículo científico, Comité editorial de Universitas Psychologica Panamerican Journal Of Psychology).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>

Supera. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores (artículo, Diario Gestión).

<http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

Véliz, P., Jorna, A., y Berra, E. (2016). Consideraciones sobre los enfoques, definiciones y tendencias de las competencias profesionales. Educación Médica Superior.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000200018

Tejada Arquíñego, L. C. (2014) Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bella Vista, Callao (Informe de investigación, Universidad Nacional del Callao).

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1117/48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ulloa Aguirre, P. (2014). Innovación y economía del conocimiento. ¿Qué hay que aprender para México y cuál es el papel de las élites? Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública, 12, 133-158

Uribe Prado, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: El manual moderno S.A.

<https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Santiago, L. (2016). La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí, Ecuador (Universidad Regional Autónoma de los Andes)

- Tumino, M. y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12 (2013), pp. 63-84
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/661496/REICE_12_2_4.pdf?sequence=1
- Urquía Reina, A (2017) Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir, Surquillo (tesis para optar el grado académico de magíster en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7270>
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). Gestión del Talento Humano, Ecuador (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH).
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vela Ramírez, M. P. (2020) Gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2017 (tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública, Universidad Nacional de Ucayali).
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4434/UNU_MAESTRIA_2020_TM_MAGALI-VELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valera García, J. C. (2020) La política de gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay, año 2019 (tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública Universidad Nacional de Ucayali)
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4616/UNU_MAESTRIA_2020_TM_JEAN-VALERA-GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano Farías, F. J., y Molina, C. (2016). Gestión del talento humano y gestión del conocimiento (Revista publicando, ScienceDirect).

https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/248/pdf_131

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Gestión del talento humano, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1. Gestión del talento humano	Gestión del talento humanos, es un esquema estructurado que incluye tareas estratégicas, organizacionales, de administración y supervisión que los empleados necesitan para desarrollar sus habilidades al máximo dentro de la organización, y como resultado del cumplimiento de sus funciones se aumente su rendimiento laboral. Chaparro y Urra (2014)	La Gestión del talento humano es el nivel obtenido de la aplicación de la escala de Likert denominada "Escala Multidimensional de la Gestión del talento humano".	Motivación	Compensación financiera	Escala ordinal Nivel muy alto Nivel Alto Nivel medio Nivel bajo
				Compensación no financiera	
			Competencias Laborales	Competencias personales	
				Competencias en el trabajo	
			Clima Organizacional	Grado de cooperación	
				Solución de conflictos	
			Desempeño Laboral	Evaluación del personal	
				Medición de rendimiento	

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, 2021

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	
V2. Calidad de servicio	La calidad del servicio es el grado de probabilidad del resultado que el usuario espera por el servicio brindado por un individuo, los cuales son congruentes con el conocimiento profesional. Griffin (2015)	La Calidad de Servicio es el nivel obtenido de la aplicación de la escala de Likert denominada "Escala Multidimensional de la Calidad de Servicio".	Eficiencia	Identificación con el puesto	Escala ordinal	
				Identificación con la institución		
			Competencia	Perfil mínimo		Muy alto
				Formación requerida		Alto
			Capacidad de respuesta	Atención rápida		Medio
				Atención competente		Bajo
			Satisfacción laboral	Satisfacción		
				Insatisfacción		

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos.

FICHA TÉCNICA

Rango Multidimensional de Gestión del talento humano (RMGTH)

I. Datos Informativos:

Autor	: Julio César Alzamora Capristano
Tipo de instrumento	: Cuestionario tipo Escala de Likert
Niveles de aplicación	: Servidores de la Municipalidad Provincial de Atalaya
Administración	: Individual
Duración	: 40 minutos
Materiales	: Hoja impresa, lapicero.
Responsable de la aplicación	: Julio César Alzamora Capristano

II. Descripción y propósito:

La herramienta contiene 32 ítems de apreciación con opciones que valoran la categoría de aceptabilidad a la argumentación mostrada, destinado a descubrir el grado de gestión del talento humano que hay en la Municipalidad Provincial de Atalaya en el año 2021.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	N° Ítems	Ítems	Puntaje
Motivación	Compensación financiera	25 %	4	1, 2, 3, 4	1 - 5
	Compensación no financiera		4	5, 6, 7, 8	1 - 5
Competencias laborales	Competencias personales	25 %	4	9, 10, 11, 12	1 - 5
	Competencia en el trabajo		4	13, 14, 15, 16	1 - 5
Clima organizacional	Grado de cooperación	25 %	4	17, 18, 19, 20	1 - 5
	Solución de conflictos		4	21, 22, 23, 24	1 - 5
Desempeño laboral	Evaluación del personal	25 %	4	25, 26, 27, 28	1 - 5
	Medición de rendimiento		4	29, 30, 31, 32	1 - 5
	TOTAL	100%	32	32 ítems	32 - 160

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 a 32	Totalmente de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Indiferente	3
	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

- Motivación.
- Competencias laborales.
- Clima organizacional.
- Desempeño laboral.

Escala de Valoración de las Dimensiones:

Nivel	Intervalo de Valores
Muy alto	[33 – 40]
Alto	[25 – 32]
Medio	[17 – 24]
Bajo	[08 – 16]

VI. Valoración de la Variable:

Escala de Valoración de la Variable

Nivel	Intervalo de Valores
Muy alto	129 - 160
Alto	97 - 128
Medio	65 - 96
Bajo	32 - 64

Rango Multidimensional de Gestión del Talento Humano (RMGTH)

Apreciado(a) servidor(a):

Nos encontramos efectuando un análisis sobre la gestión del talento humano que hará posible obtener información necesaria para establecer las actuaciones que conduzcan a potenciar el servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Atalaya. Esta herramienta es un cuestionario diseñado para recoger información respecto a elementos relacionados a la motivación, competencias laborales, clima organizacional y desempeño laboral que existen en su centro de trabajo, cada uno de ellos presenta 08 afirmaciones.

I. Datos informativos:

Personal		Formación		Tiempo de servicio					Estado Civil		
Administrativo	Campo	Profesional	Técnico	Menos de 1 año	1 año	2 años	3 años	Más de 3 años	Casado Conviviente	Viudo(a)	Soltero

II. Instrucciones:

Examina las premisas formuladas y asócialas con lo que ocurre en tu centro de trabajo, luego manifiesta tu posición marcando con un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente. Le requerimos que responda este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

III. Aspectos a evaluar:

Indicadores	Opinión				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
Percibo pago adicional por laborar horas extras.	1	2	3	4	5
Me reconocen bonificación por recarga laboral.	1	2	3	4	5
Recibo incentivo económico por cumplimiento de metas del área.	1	2	3	4	5
Me pagan bono por mejorar la atención al público.	1	2	3	4	5
Me compensan con horas libres por horas extras trabajadas.	1	2	3	4	5
Recibo vales por productividad mensual.	1	2	3	4	5
Me pagan capacitaciones para mejorar la atención al público.	1	2	3	4	5

Me otorgan reconocimiento por mejorar la atención al público.	1	2	3	4	5
A. Valoración					
Competencias laborales	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
Conozco las funciones asignadas a mi cargo en el ROF.	1	2	3	4	5
Se me permite ascender de puesto.	1	2	3	4	5
Reconozco mis obligaciones laborales señaladas en el RIT.	1	2	3	4	5
Sé cuáles son las infracciones administrativas en que puedo incurrir.	1	2	3	4	5
Conozco la visión de la institución.	1	2	3	4	5
Aportó sugerencias de mejora para la gestión en el desarrollo de mi labor.	1	2	3	4	5
Me identifico con la misión institucional.	1	2	3	4	5
Se me permite cumplir mis funciones de acuerdo a las jerarquía institucional.	1	2	3	4	5
B. Valoración					

INDICADORES	OPINIÓN				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
Clima organizacional					
Me permiten participar en las reuniones de coordinación institucional.	1	2	3	4	5
Participó de las actividades programadas en la institución.	1	2	3	4	5
Me permiten presentar propuestas para mejorar la atención al público.	1	2	3	4	5
Participó en las capacitaciones que la institución determina.	1	2	3	4	5
Se toma en cuenta mi opinión ante los problemas del área.	1	2	3	4	5

Muestro predisposición para solucionar conflictos en la institución.	1	2	3	4	5
La empresa me convoca a reuniones para solucionar problemas de la institución.	1	2	3	4	5
Presentó propuestas para la solución de conflictos en el trabajo.	1	2	3	4	5
C. Valoración					
Desempeño laboral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
Recibo evaluación de mis capacidades dentro del año fiscal.	1	2	3	4	5
La entidad evalúa si cumpla el perfil para el puesto que ocupó.	1	2	3	4	5
Me han evaluado sobre mis expectativas laborales.	1	2	3	4	5
La institución ha evaluado el trabajo en equipo del personal.	1	2	3	4	5
He recibido evaluación de cumplimiento de objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
La entidad examina el cumplimiento de mis funciones de manera trimestral	1	2	3	4	5
He participado en una evaluación FODA institucional.	1	2	3	4	5
He recibido evaluación de nivel de competencias institucionales.	1	2	3	4	5
D. Valoración					
Puntaje total (A + B + C + D)					

Gracias por su colaboración.

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos.

FICHA TÉCNICA

Rango Multidimensional de calidad de servicio (RMCS)

I. Datos Informativos:

Autor	: Julio César Alzamora Capristano
Tipo de instrumento	: Cuestionario tipo Escala de Likert
Niveles de aplicación Atalaya	: Servidores de la Municipalidad Provincial de Atalaya
Administración	: Individual
Duración	: 40 minutos
Materiales	: Hoja impresa, lapicero.
Responsable de la aplicación	: Julio César Alzamora Capristano

II. Descripción y propósito:

La herramienta contiene 32 ítems de apreciación con opciones que valoran la categoría de aceptabilidad a la argumentación mostrada, destinado a descubrir el grado de calidad de servicio que hay en la Municipalidad Provincial de Atalaya en el año 2021.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	N° Ítems	Ítems	Puntaje
A. Eficiencia	Identificación con el puesto.	25 %	4	1, 2, 3, 4	1 - 5
	Identificación con la institución		4	5, 6, 7, 8	1 - 5
B. Competencia	Perfil mínimo.	25 %	4	9, 10, 11, 12	1 - 5
	Formación requerida.		4	13, 14, 15, 16	1 - 5
C. Capacidad de respuesta	Atención rápida	25 %	4	17, 18, 19, 20	1 - 5
	Atención competente		4	21, 22, 23, 24	1 - 5
D. Satisfacción laboral	Satisfacción	25 %	4	25, 26, 27, 28	1 - 5
	Insatisfacción		4	29, 30, 31, 32	1 - 5

	TOTAL	100%	32	32 ítems	32 - 160
--	-------	------	----	----------	----------

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 a 32	Totalmente de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Indiferente	3
	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

- Eficiencia.
- Competencia.
- Capacidad de respuesta.
- Satisfacción laboral.

5.2. Escala de Valoración de las Dimensiones

Nivel	Intervalo de Valores
Muy alto	[33 – 40]
Alto	[25 – 32]
Medio	[17 – 24]
Bajo	[08 – 16]

5.3. Valoración de la Variable:

Escala de Valoración de la Variable

Nivel	Intervalo de Valor
Destacado	129 - 160
Satisfactorio	97 - 128
Básico	65 - 96
Insatisfactorio	32 - 64

Rango Multidimensional de Calidad de Servicio (RMCS)

Apreciado(a) servidor(a):

Nos encontramos efectuando un análisis sobre la calidad de servicio que hará posible obtener información necesaria para establecer las actuaciones que conduzcan a potenciar el servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Atalaya. Esta herramienta es un cuestionario diseñado para recoger información respecto a elementos relacionados a la eficiencia, competencia, capacidad de respuesta y satisfacción laboral que existen en su centro de trabajo, cada uno de ellos presenta 08 afirmaciones.

I. Datos informativos:

Personal		Formación		Tiempo de servicio					Estado Civil		
Administrativo	Campo	Profesional	Técnico	Menos de 1 año	1 año	2 años	3 años	Más de 3 años	Casado Conviviente	Viudo(a)	Soltero

II. Instrucciones:

Examina las premisas formuladas y asócialas con lo que ocurre en tu centro de trabajo, luego manifiesta tu posición marcando con un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente. Le requerimos que responda este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

III. Aspectos a evaluar:

Indicadores	Opinión				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
Me siento cómodo con la función que cumpla en la institución.	1	2	3	4	5
Conozco las funciones del cargo que ocupó.	1	2	3	4	5
Cumpla los plazos de trámite establecidos en mi área orgánica.	1	2	3	4	5
Reconozco los procedimientos administrativos que debo cumplir.	1	2	3	4	5
Conozco los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
Conozco los plazos que tiene la entidad para dar respuesta al administrado.	1	2	3	4	5
Cumpla mis funciones de acuerdo al ROF establecido.	1	2	3	4	5

Identifico las líneas de mando de la estructura orgánica institucional.	1	2	3	4	5
A. Valoración					
Competencia	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
Cumplo los requisitos establecidos en el MOF para el puesto que ocupó.	1	2	3	4	5
Tengo la experiencia necesaria para el cargo que desarrolló.	1	2	3	4	5
He tenido capacitaciones sobre las funciones que cumplo.	1	2	3	4	5
Conozco los instrumentos de gestión de la institución.	1	2	3	4	5
Cuento con la formación profesional relacionada al cargo que ocupó.	1	2	3	4	5
Conozco las normas de ética para la función pública.	1	2	3	4	5
Me encuentro capacitado para el puesto que ocupo.	1	2	3	4	5
Se me permite capacitarme sobre mi puesto dentro de la jornada laboral.	1	2	3	4	5
B. Valoración					

INDICADORES	OPINIÓN				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
Capacidad de respuesta					
Cumplo mis funciones en el plazo establecido por la institución o Ley.	1	2	3	4	5
Atiendo las solicitudes de los administrados conforme llegan.	1	2	3	4	5
Doy respuesta en el día de los documentos que ingresan.	1	2	3	4	5
Tengo dificultades en la institución para responder solicitudes de manera inmediata.	1	2	3	4	5
La institución da respuesta a las solicitudes con opiniones técnicas o legales.	1	2	3	4	5

La entidad responde a los administrados con conocimiento del área especializada.	1	2	3	4	5
La respuesta de las solicitudes contiene una debida motivación.	1	2	3	4	5
Se da respuesta al ciudadano mediante mecanismos formales.	1	2	3	4	5
C. Valoración					
Satisfacción laboral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ninguno	De acuerdo	Muy de acuerdo
Cree que el administrado expresa su satisfacción con la atención que brinda.	1	2	3	4	5
Reconoce que el recurrente recomienda los servicios de la institución.	1	2	3	4	5
Ha identificado que el ciudadano felicita a los servidores por la atención recibida.	1	2	3	4	5
La población reconoce positivamente los servicios que brinda la institución a través de medios de comunicación o sociales.	1	2	3	4	5
Ha apreciado descontento con la atención brindada a la ciudadanía.	1	2	3	4	5
Los administrados esperan horas para ser atendidos por la institución.	1	2	3	4	5
Ha identificado que los administrados presentan quejas ante la institución por la atención que reciben.	1	2	3	4	5
Ha recibido reclamos por la atención que brinda.	1	2	3	4	5
D. Valoración					
Puntaje total (A + B + C + D)					

Gracias por su colaboración.

Anexo 03. Validez y confiabilidad de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Gestión de talento humano

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de gestión del talento humano.
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert.
3. Nivel de Aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya.
4. Autora : Julio César Alzamora Capristano.
5. Objetivo : Determinar el nivel de gestión de talento humano que presenta una institución pública, en el año 2021.

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Ruben Jesus Campos Herrera
2. Grado Académico : Magister en Derecho Constitucional y Derechos Humanos



DNI N° 06303477

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones	
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Gestión del talento humano	A. Motivación	1. Compensación financiera	1. Percibo pago adicional por laborar horas extras.	- Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X			
			2. Me reconocen bonificación por recarga laboral.	- De acuerdo (4)	X		X		X		X			
			3. Recibo incentivo económico por cumplimiento de metas del área.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X			
			4. Me pagan bono por mejorar la atención al público.	- En desacuerdo (2)	X		X		X		X			
		2. Compensación no financiera	5. Me compensan con horas libres por horas extras trabajadas.	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			
			6. Recibo vales por productividad mensual.		X		X		X		X			
			7. Me pagan capacitaciones para mejorar la atención al público.		X		X		X		X			
			8. Me otorgan reconocimiento por mejorar la atención al público.		X		X		X		X			

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión del talento humano	B. Competencias laborales	3. Competencias laborales	9. Conozco las funciones asignadas a mi cargo en el ROF.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. Se me permite ascender de puesto.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Previsar
			11. Reconozco mis obligaciones laborales señaladas en el RIT.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Previsar
			12. Sé cuáles son las infracciones administrativas en que puedo incurrir.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		4. Competencia en el trabajo	13. Conozco la visión de la institución.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Aportó sugerencias de mejora para la gestión en el desarrollo de mi labor.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			15. Me identifico con la misión institucional.		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Mejorar redacción
			16. Se me permite cumplir mis funciones de acuerdo a las jerarquía institucional.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión del talento humano	C. Clima organizacional	5. Grado de cooperación	17. Me permiten participar en las reuniones de coordinación institucional.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			18. Participó de las actividades programadas en la institución.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			19. Me permiten presentar propuestas para mejorar la atención al público.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			20. Participó en las capacitaciones que la institución determina.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		6. Solución de conflictos	21. Se toma en cuenta mi opinión ante los problemas del área.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			22. Muestro predisposición para solucionar conflictos en la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			23. La empresa me convoca a reuniones para solucionar problemas de la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			24. Presentó propuestas para la solución de conflictos en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones	
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Gestión del talento humano	D. Desempeño laboral	7. Evaluación del personal	25. Recibo evaluación de mis capacidades dentro del año fiscal.	- Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X			
			26. La entidad evalúa si cumplo el perfil para el puesto que ocupé.		X		X		X		X			
			27. Me han evaluado sobre mis expectativas laborales.	- De acuerdo (4)	X		X		X		X			
			28. La institución ha evaluado el trabajo en equipo del personal.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X			
		8. Medición de rendimiento	29. He recibido evaluación de cumplimiento de objetivos institucionales.		X		X		X		X			
			30. La entidad examina el cumplimiento de mí funciones de manera trimestral	- En desacuerdo (2)	X		X		X		X			
			31. He participado en una evaluación FODA institucional.		X		X		X		X			
			32. He recibido evaluación de nivel de competencias institucionales.	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 10 de mayo de 2021



Firma del evaluador

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de gestión del talento humano
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.3. Nivel de Aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya.
1.4. Autor : Julio César Alzamora Capristano.

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Ruben Jesus Campos Herrera
2.2. Grado Académico : Magister en Derecho Constitucional y Derechos Humanos

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 10 de mayo de 2021

Firma



Mgtr. Ruben Jesus campos Herrera
DNI 06303477

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Gestión de talento humano

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de gestión del talento humano.
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert.
3. Nivel de Aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya.
4. Autora : Julio César Alzamora Capristano.
5. Objetivo : Determinar el nivel de gestión de talento humano que presenta una institución pública, en el año 2021.

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Rosa Cháves Alvarado
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión del talento humano	A. Motivación	1. Compensación financiera	1. Percibo pago adicional por laborar horas extras.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2. Me reconocen bonificación por recarga laboral.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			3. Recibo incentivo económico por cumplimiento de metas del área.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4. Me pagan bono por mejorar la atención al público.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2. Compensación no financiera	5. Me compensan con horas libres por horas extras trabajadas.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			6. Recibo vales por productividad mensual.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7. Me pagan capacitaciones para mejorar la atención al público.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			8. Me otorgan reconocimiento por mejorar la atención al público.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión del talento humano	B. Competencias laborales	3. Competencias laborales	9. Conozco las funciones asignadas a mi cargo en el ROF.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			10. Se me permite ascender de puesto.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			11. Reconozco mis obligaciones laborales señaladas en el RIT.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			12. Sé cuáles son las infracciones administrativas en que puedo incurrir.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		4. Competencia en el trabajo	13. Conozco la visión de la institución.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			14. Aporté sugerencias de mejora para la gestión en el desarrollo de mi labor.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			15. Me identifico con la misión institucional.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			16. Se me permite cumplir mis funciones de acuerdo a las jerarquía institucional.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones				
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.						
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
Gestión del talento humano	C: Clima organizacional	5. Grado de cooperación	17. Me permiten participar en las reuniones de coordinación institucional.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
			18. Participó de las actividades programadas en la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
			19. Me permiten presentar propuestas para mejorar la atención al público.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
			20. Participó en las capacitaciones que la institución determina.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
		6. Solución de conflictos	21. Se toma en cuenta mi opinión ante los problemas del área.		- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			22. Muestro predisposición para solucionar conflictos en la institución.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			23. La empresa me convoca a reuniones para solucionar problemas de la institución.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			24. Presentó propuestas para la solución de conflictos en el trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
						- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
							<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión del talento humano	D. Desempeño laboral	7. Evaluación del personal	25. Recibo evaluación de mis capacidades dentro del año fiscal.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			26. La entidad evalúa si cumplo el perfil para el puesto que ocupé.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			27. Me han evaluado sobre mis expectativas laborales.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			28. La institución ha evaluado el trabajo en equipo del personal.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		8. Medición de rendimiento	29. He recibido evaluación de cumplimiento de objetivos institucionales.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			30. La entidad examina el cumplimiento de mí funciones de manera trimestral	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			31. He participado en una evaluación FODA institucional.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			32. He recibido evaluación de nivel de competencias institucionales.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 10 de mayo de 2021

Firma del evaluador

4



00120593

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de gestión del talento humano
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.3. Nivel de Aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya.
1.4. Autor : Julio César Alzamora Capristano.

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Rosa Cháves Alvarado
2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

Nuevo Chimbote, 10 de mayo de 2021

Firma



Mgr.
DNI

00120593

Prueba de confiabilidad del instrumento

Coeficiente Alfa de Cronbach

I. Datos informativos:

- 1.1. Tesista : Julio César Alzamora Capristano
- 1.2. Instrumento : Cuestionario de evaluación de Gestión del Talento Humano
- 1.3. Número de ítems : 32
- 1.4. Muestra Piloto : Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria
- 1.5. Unidades muestrales: 10

II. Prueba de confiabilidad:

Coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_t^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. DATOS RECOLECTADOS

N°	Ítems																																Total		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32			
1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	100		
2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	97		
3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	101		
4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	74		
5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	79	
6	1	1	2	2	2	1	1	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	2	93		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	132	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	110		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	118		
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	115	
Varianza	0		0	0	0		0																											Varianza total	
	0.	.																												
	9	0.	8	8	6	9	9	0.	0.	0.	0.	0.	0.	1.	0.	0.	1.	0.	0.	0.	0.	0.		0.											
	6	96	9	9	9	6	6	80	09	69	44	41	29	04	09	20	01	29	96	29	36	40	0.64	29											
Sumatoria de varianzas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.560	0.960	1.010	1.050	1.650	1.560	1.490	1.690	101.9	

III. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.78	32

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario de Gestión del talento humano obtuvo un coeficiente de 0.78 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Anexo 03. Validez y confiabilidad de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Calidad de servicio

IV. DATOS INFORMATIVOS

6. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de calidad de servicio.
7. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert.
8. Nivel de Aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya.
9. Autora : Julio César Alzamora Capristano.
10. Objetivo : Determinar el nivel de calidad de servicio que presenta una institución pública, en el año 2021.

V. EVALUADOR:

3. Nombre y Apellidos : Ruben Jesus Campos Herrera
4. Grado Académico : Magister en Derecho Constitucional y Derechos Humanos

VI. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	A. Eficiencia	1. Identificación con el puesto	1. Me siento cómodo con la función que cumplo en la institución.	- Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X		
			2. Conozco las funciones del cargo que ocupó.	- De acuerdo (4)	X		X		X		X		
			3. Cumpro los plazos de trámite establecidos en mi área orgánica.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X		
			4. Reconozco los procedimientos administrativos que debo cumplir.	- En desacuerdo (2)	X		X		X		X		
		2. Identificación con la institución	5. Conozco los objetivos institucionales.	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			6. Conozco los plazos que tiene la entidad para dar respuesta al administrado.										
			7. Cumpro mis funciones de acuerdo al ROF establecido.										
			8. Identifico las líneas de mando de la estructura orgánica institucional.										

mejorar los criterios

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	B. Competencia	3. Perfil mínimo.	9. Cumpló los requisitos establecidos en el MOF para el puesto que ocupó.	- Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X		
			10. Tengo la experiencia necesaria para el cargo que desarrolló.	- De acuerdo (4)	X		X		X			X	mejorar redacción
			11. He tenido capacitaciones sobre las funciones que cumplo.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X		precisar
			12. Conozco los instrumentos de gestión de la institución.	- En desacuerdo (2)	X		X		X		X		
		4. Formación requerida	13. Cuento con la formación profesional relacionada al cargo que ocupó.	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			14. Conozco las normas de ética para la función pública.		X		X		X		X		
			15. Me encuentro capacitado para el puesto que ocupo.		X		X		X		X		
			16. Se me permite capacitarme sobre mi puesto dentro de la jornada laboral.		X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones		
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.				
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Calidad de servicio	C. Capacidad de respuesta	Atención rápida	17. Cumpló mis funciones en el plazo establecido por la institución o Ley.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			18. Atiendo las solicitudes de los administrados conforme llegan.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			19. Doy respuesta en el día de los documentos que ingresan.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			20. Tengo dificultades en la institución para responder solicitudes de manera inmediata.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Atención competente	21. La institución da respuesta a las solicitudes con opiniones técnicas o legales.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			22. La entidad responde a los administrados con conocimiento del área especializada.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			23. La respuesta de las solicitudes contiene una debida motivación.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			24. Se da respuesta al ciudadano mediante mecanismos formales.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	D. Satisfacción laboral	7. Satisfacción	25. Cree que el administrado expresa su satisfacción con la atención que brinda.	- Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X			X	Mejorar redacción
			26. Reconoce que el recurrente recomienda los servicios de la institución.	- De acuerdo (4)	X		X		X		X		
			27. Ha identificado que el ciudadano felicita a los servidores por la atención recibida.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X		
			28. La población reconoce positivamente los servicios que brinda la institución a través de medios de comunicación o sociales.	- En desacuerdo (2)	X		X		X		X		
		8. Insatisfacción	29. Ha apreciado descontento con la atención brindada a la ciudadanía.	- Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			30. Los administrados esperan horas para ser atendidos por la institución.		X		X		X		X		
			31. Ha identificado que los administrados presentan quejas ante la institución por la atención que reciben.		X		X		X		X		
			32. Ha recibido reclamos por la atención que brinda.		X		X		X		X		

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 10 de mayo de 2021



Firma del evaluador

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS INFORMATIVOS

- 1.5. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de calidad de servicio
1.6. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.7. Nivel de Aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya.
1.8. Autor : Julio César Alzamora Capristano.

V. EVALUADOR:

- 2.3. Nombre y Apellidos :
2.4. Grado Académico : Magister en

VI. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Firma



Nuevo Chimbote, 10 de mayo de 2021

Mgtr. Ruben Jesus Campos Herrera
DNI 06303477

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Calidad de servicio

IV. DATOS INFORMATIVOS

6. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de calidad de servicio.
7. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert.
8. Nivel de Aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya.
9. Autora : Julio César Alzamora Capristano.
10. Objetivo : Determinar el nivel de calidad de servicio que presenta una institución pública, en el año 2021.

V. EVALUADOR:

3. Nombre y Apellidos : Rosa Cháves Alvarado
4. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

VI. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones	
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Calidad de servicio	A. Eficiencia	1. Identificación con el puesto	1. Me siento cómodo con la función que cumplo en la institución.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			2. Conozco las funciones del cargo que ocupó.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			3. Cumplo los plazos de trámite establecidos en mi área orgánica.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			4. Reconozco los procedimientos administrativos que debo cumplir.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		2. Identificación con la institución	5. Conozco los objetivos institucionales.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			6. Conozco los plazos que tiene la entidad para dar respuesta al administrado.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			7. Cumplo mis funciones de acuerdo al ROF establecido.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			8. Identifico las líneas de mando de la estructura orgánica institucional.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	B. Competencia	3. Perfil mínimo.	9. Cumplo los requisitos establecidos en el MOF para el puesto que ocupó.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			10. Tengo la experiencia necesaria para el cargo que desarrolló.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			11. He tenido capacitaciones sobre las funciones que cumplo.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		4. Formación requerida	12. Conozco los instrumentos de gestión de la institución.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			13. Cuento con la formación profesional relacionada al cargo que ocupó.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			14. Conozco las normas de ética para la función pública.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			15. Me encuentro capacitado para el puesto que ocupo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			16. Se me permite capacitarme sobre mi puesto dentro de la jornada laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	C. Capacidad de respuesta	Atención rápida	17. Cumpló mis funciones en el plazo establecido por la institución o Ley.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			18. Atiendo las solicitudes de los administrados conforme llegan.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			19. Doy respuesta en el día de los documentos que ingresan.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			20. Tengo dificultades en la institución para responder solicitudes de manera inmediata.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Atención competente	21. La institución da respuesta a las solicitudes con opiniones técnicas o legales.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			22. La entidad responde a los administrados con conocimiento del área especializada.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			23. La respuesta de las solicitudes contiene una debida motivación.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			24. Se da respuesta al ciudadano mediante mecanismos formales.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad de servicio	D. Satisfacción laboral	7. Satisfacción	25. Cree que el administrado expresa su satisfacción con la atención que brinda.	- Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			26. Reconoce que el recurrente recomienda los servicios de la institución.	- De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			27. Ha identificado que el ciudadano felicita a los servidores por la atención recibida.	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			28. La población reconoce positivamente los servicios que brinda la institución a través de medios de comunicación o sociales.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		8. Insatisfacción	29. Ha apreciado descontento con la atención brindada a la ciudadanía.	- En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			30. Los administrados esperan horas para ser atendidos por la institución.	- Totalmente en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			31. Ha identificado que los administrados presentan quejas ante la institución por la atención que reciben.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			32. Ha recibido reclamos por la atención que brinda.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 10 de mayo de 2021

Firma del evaluador

4



00120593

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS INFORMATIVOS

- 1.5. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de calidad de servicio
1.6. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.7. Nivel de Aplicación : Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Atalaya.
1.8. Autor : Julio César Alzamora Capristano.

V. EVALUADOR:

- 2.3. Nombre y Apellidos : Rosa Cháves Alvarado
2.4. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

VI. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

Nuevo Chimbote, 10 de mayo de 2021

Firma



Mgtr.

DNI 00120593

Prueba de confiabilidad del instrumento

Coeficiente Alfa de Cronbach

I. Datos informativos:

- 1.6. Tesista : Julio César Alzamora Capristano
1.7. Instrumento : Cuestionario de evaluación de Calidad de Servicio
1.8. Número de ítems : 32
1.9. Muestra Piloto : Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria
1.10. Unidades muestrales: 10

II. Prueba de confiabilidad:

Coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. DATOS RECOLECTADOS

N°	Ítems																																Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	2	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	5	4	98	
2	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	4	4	3	5	3	5	4	103	
3	2	5	3	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	5	2	3	5	2	5	5	98	
4	2	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	3	3	5	97	
5	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	5	3	3	4	96	
6	2	5	4	2	4	2	4	3	2	5	2	4	2	4	2	4	5	3	5	2	4	2	4	3	2	5	2	4	5	2	5	5	109	
7	2	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	5	5	109	
8	2	4	4	2	3	2	4	3	2	5	2	4	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	4	3	2	5	2	4	4	2	4	3	97	
9	2	4	5	3	5	3	4	3	2	5	3	5	3	5	3	4	4	2	4	3	5	3	4	3	2	5	3	5	5	2	4	4	117	
10	2	3	3	2	4	2	4	3	2	5	2	3	2	4	2	4	3	2	4	1	4	2	4	3	2	5	2	3	5	2	3	4	96	
Varianza	0	0.	0	0	0	0.	0	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.40	0.160	0.440	0.450	0.450	0.210	0.210	0.760	0.410	Varianza total	
	.	36	.	.	.	2	.	40	16	44	45	45	45	45	24	25	29	25	64	29	45	24	25	0										
	0	0	4	4	4	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	9		5	5	5	0	5																											
0		0	0	0		0																												
Sumatoria de varianzas	25.500																															102.000		

IV. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.77	32

v. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario de Gestión del talento humano obtuvo un coeficiente de 0.77 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Anexo 05. Carta de Autorización de Municipalidad Provincial de Atalaya



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ATALAYA ALCALDÍA

CARTA N° 009- 2021-MPA-ALC

AL : MAG. JORGE VARGAS LLUMPO
Coordinador de Investigación
Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Chimbote

DE : MED. ADELMO SEGUNDO GUERRERO ENCISO
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Atalaya

REFERENCIA : CARTA CP2021-032

FECHA : Atalaya, 17 de mayo de 2021

Por medio de la presente le expreso mi saludo institucional y, así mismo, doy respuesta al documento de la referencia, a través del cual **AUTORIZAMOS** brindar las facilidades para que el alumno Julio César Alzamora Capristano, identificado con DNI Nro. 45524980 estudiante del programa académico de MAESTRÍA de GESTIÓN PÚBLICA del periodo 2021-1 en la Universidad César Vallejo, puede acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos a fin de estudiar alguna problemática de interés para nuestra institución y desarrolle su informe de tesis.

Agradeciendo la atención que merezca la presente, hago oportuna la ocasión para ofrecer mi consideración.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ATALAYA
Med. Adolfo Segundo Guerrero Enciso
ALCALDE

Anexo 07. Prueba de normalidad

Prueba de Normalidad Gestión del talento humano – Calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,115	100	,002
Calidad de servicio	,070	100	,200*

Los resultados del P-valor son < 0.05 . con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicara prueba de correlación no paramétrica.

Rho Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,262
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,008
		N	100

$r = 0,262$ Correlación directa muy baja y significativa

Sig. (bilateral) (P-valor) $p < 0,05$ Se rechaza el H_0 y se acepta la H_a

Existe relación entre la V1 y la V2

Prueba de Normalidad Gestión del talento humano - Eficiencia

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,115	100	,002
Eficiencia	,204	100	,000

Los resultados del P-valor son < 0.05 . con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicara prueba de correlación no paramétrica.

Rho de Spearman		Eficiencia
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,228
	p-valor	,002
	N	100

r= 0,228 Correlación directa muy baja y significativa

Sig. (bilateral) (P-valor) $p < 0,05$ Se rechaza el H_0 y se acepta la H_a

Existe relación significativa entre la V1 y la V2

Prueba de Normalidad Gestión del talento humano - Competencia de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,115	100	,002
Competencia de servicio	,169	100	,000

Los resultados del P-valor son < 0.005 . con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicara prueba de correlación no paramétrica.

Rho de Spearman		Competencia de servicio
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,262
	p-valor	,008
	N	100

r= 0,262 Correlación directa muy baja y significativa

Sig. (bilateral) (P-valor) $p < 0,05$ Se rechaza la H_0 y se acepta H_a

Existe relación entre la V1 y la V2

Prueba de Normalidad Gestión del talento humano – Capacidad de respuesta

Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	gl	Sig.

Gestión del talento humano	,115	100	,002
Capacidad de respuesta	,151	100	,000

Los resultados del P-valor son < 0.005 . con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicara prueba de correlación no paramétrica.

Rho de Spearman		Capacidad de respuesta
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,114
	p-valor	,258
	N	100

$r = -0,114$ Correlación directa muy alta y significativa

Sig. (bilateral) (P-valor) $p < 0,05$ Se rechaza la H_0 y se acepta H_a

Existe relación entre la V1 y la V2

Prueba de Normalidad Gestión del talento humano – Satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,115	100	,002
Satisfacción laboral	,186	100	,000

Los resultados del P-valor son < 0.005 . con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicara prueba de correlación no paramétrica.

Rho de Spearman		Satisfacción laboral
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,237
	p-valor	,018

r= 0,237 Correlación directa baja y significativa

Sig. (bilateral) (P-valor) $p < 0,05$ Se rechaza la H_0 y se acepta H_a

Existe relación entre la V1 y la V2.

Anexo 08. Base de datos

Base de datos de la V1. Gestión del talento humano.

Unidades muestrales	D1. Motivación								D1. TOTAL	D2. Competencias laborales								D2. TOTAL	D3. Clima organizacional								D3. TOTAL	D4. Desempeño laboral								D4. TOTAL	V1. TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30	31	32		
T 1	1	1	1	1	2	1	1	2	10	4	3	4	4	5	5	4	3	32	3	4	3	4	3	4	4	4	29	2	4	4	4	4	4	3	4	29	100
T 2	1	1	1	1	2	1	1	1	9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	5	3	4	31	2	4	4	3	4	3	2	3	25	97
T 3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	4	4	4	4	3	4	4	31	101
T 4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	5	3	5	3	3	3	3	28	3	1	1	1	1	1	1	1	10	74
T 5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	1	4	4	4	1	4	4	26	1	4	1	4	4	4	3	4	25	4	4	4	4	1	1	1	1	20	79
T 6	1	1	2	2	2	1	1	2	12	4	3	2	3	4	4	4	4	28	3	4	3	4	3	4	2	4	27	3	4	3	3	4	4	3	2	26	93
T 7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	2	3	3	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	5	5	39	132
T 8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	3	3	4	4	3	4	28	3	4	4	3	4	3	3	3	27	110
T 9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	31	118
T 10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	5	4	4	4	32	3	3	3	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3	4	31	115
T 11	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	4	3	4	4	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	3	3	30	114
T 12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	5	4	4	32	3	4	3	3	2	4	3	3	25	3	5	4	4	4	4	4	4	32	113
T 13	1	1	1	1	3	1	1	1	10	4	3	3	4	4	4	4	4	30	3	4	2	4	3	4	3	3	26	2	4	4	4	3	4	3	3	27	93
T 14	3	4	5	4	4	5	5	4	34	4	5	5	5	5	5	4	5	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	4	4	5	38	142

T36	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	1	4	4	4	1	4	4	26	1	4	1	4	4	4	3	4	25	4	4	4	4	1	1	1	1	20	79	
T37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	4	3	4	4	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	3	3	30	114	
T38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	5	4	4	32	3	4	3	3	2	4	3	3	25	3	5	4	4	4	4	4	4	32	113	
T39	1	1	1	1	3	1	1	1	10	4	3	3	4	4	4	4	4	30	3	4	2	4	3	4	3	3	26	2	4	4	4	3	4	3	3	27	93	
T40	3	4	5	4	4	5	5	4	34	4	5	5	5	5	5	4	5	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	4	4	5	38	142	
T41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	3	3	3	4	27	114	
T42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	3	3	2	2	23	3	4	3	4	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	97	
T43	4	5	4	5	4	5	4	4	35	4	3	3	4	5	3	3	5	30	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	5	3	4	3	32	130	
T44	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	2	4	4	4	4	4	4	30	2	4	2	2	2	4	2	4	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	91
T45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	110	
T46	1	1	1	1	2	1	1	1	9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	5	3	4	31	2	4	4	3	4	3	2	3	25	97	
T47	1	1	1	1	2	1	1	2	10	4	3	4	4	5	5	4	3	32	3	4	3	4	3	4	4	4	29	2	4	4	4	4	4	3	4	29	100	
T48	1	1	1	1	2	1	1	1	9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	5	3	4	31	2	4	4	3	4	3	2	3	25	97	
T49	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	4	4	4	4	3	4	4	31	101	
T50	1	1	1	1	1	1	1	1	8	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	5	3	5	3	3	3	3	28	3	1	1	1	1	1	1	1	10	74	
T51	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4	1	4	4	4	1	4	4	26	1	4	1	4	4	4	3	4	25	4	4	4	4	1	1	1	1	20	79	
T52	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	4	3	4	4	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	3	3	30	114	
T53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	5	4	4	32	3	4	3	3	2	4	3	3	25	3	5	4	4	4	4	4	4	32	113	
T54	1	1	1	1	3	1	1	1	10	4	3	3	4	4	4	4	4	30	3	4	2	4	3	4	3	3	26	2	4	4	4	3	4	3	3	27	93	
T55	3	4	5	4	4	5	5	4	34	4	5	5	5	5	5	4	5	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	4	4	5	38	142	
T56	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	3	3	3	4	27	114	

T99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	3	3	4	4	3	4	28	3	4	4	3	4	3	3	3	27	110
T100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	31	118
Promedio	2.2	2.4	2.4	2.4	2.6	2.4	2.4	2.4	19.1	4.0	3.2	3.7	3.9	4.1	3.8	3.9	4.0	30.4	3.3	4.1	3.2	3.9	3.6	4.0	3.3	3.7	28.9	3.2	3.7	3.8	3.6	3.6	3.3	3.0	3.3	27.4	105.9	

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Nivel	Intervalo de clase	D1		D2		D3		D4	
		f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
Muy alto	[27 – 32]	9	9%	90	90%	69	69%	65	65%
Alto	[21 – 26]	52	52%	10	10%	31	31%	20	20%
Medio	[15– 20]	0	0%	0	0%	0	0%	10	10%
Bajo	[08 – 14]	39	39%	0	0%	0	0%	5	5%
		100		100		100		100	

Nivel	Intervalo de clase	V1	
		f1	%
Destacado	129 - 160	14	14%
Satisfactorio	97 - 128	62	62%
Básico	65 - 96	24	24%
Insatisfactorio	32 - 64	0	0%
		100	

T19	4	4	5	4	3	4	5	4	33	5	4	4	5	4	5	5	4	36	5	5	5	5	3	4	3	3	33	4	5	5	5	4	5	4	5	37	139
T20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	3	4	4	3	2	4	2	26	119
T21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	3	4	3	3	4	3	29	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	3	3	3	2	2	4	4	25	116
T22	4	5	4	4	4	5	4	5	35	5	4	1	4	5	4	4	2	29	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	5	4	3	2	4	3	29	126
T23	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	1	5	5	5	5	35	4	3	4	3	3	4	3	3	27	141
T24	4	4	4	4	4	4	2	3	29	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	4	2	2	2	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	4	4	28	112
T25	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	5	34	134
T26	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	3	4	5	5	5	34	4	4	5	4	2	3	3	3	28	125
T27	1	1	1	2	1	2	5	5	18	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	4	5	4	4	5	4	34	5	5	4	5	4	5	4	5	37	128
T28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	4	4	3	4	4	4	31	123
T29	4	4	4	4	3	3	3	3	28	4	4	4	3	3	1	1	3	23	4	3	3	3	3	3	3	25	3	2	2	2	2	2	2	2	2	17	93
T30	4	4	5	4	3	4	5	4	33	5	4	4	5	4	5	5	4	36	5	5	5	5	3	4	3	3	33	4	5	5	5	4	5	4	5	37	139
T31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	3	4	4	3	2	4	2	26	119
T32	3	4	4	4	4	4	3	3	29	5	5	3	4	4	4	4	3	32	5	5	4	3	2	2	3	3	27	3	2	2	2	2	3	3	4	21	109
T33	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	3	4	4	4	5	2	31	4	4	4	2	2	2	2	4	24	4	4	4	2	2	2	2	2	22	110
T34	1	3	3	3	3	3	3	3	22	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	2	2	2	2	4	24	4	4	4	2	2	2	2	2	22	99
T35	4	5	2	2	4	4	3	4	28	3	4	1	4	4	4	4	1	25	4	4	4	3	3	3	3	27	3	3	3	4	4	4	3	3	27	107	
T36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	1	1	4	4	1	23	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	1	4	1	1	4	1	20	107	
T37	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	3	3	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	27	3	3	4	4	3	3	3	3	26	116	
T38	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	3	3	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	27	3	3	4	4	3	3	3	3	26	116	
T39	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	3	4	4	4	31	4	3	4	3	3	3	3	3	26	120	
T40	4	5	5	5	4	4	5	5	37	5	5	4	4	5	4	4	3	34	4	5	4	2	4	4	4	31	4	4	3	4	4	2	2	1	24	126	
T41	4	4	4	4	4	3	4	3	30	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	5	4	2	4	4	3	30	4	3	4	3	4	3	4	1	26	120	

T42	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	1	5	5	5	5	35	4	3	4	3	3	4	3	3	27	141
T43	4	4	4	4	4	4	2	3	29	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	4	2	2	2	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	4	4	28	112
T44	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	5	34	134	
T45	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	3	4	5	5	5	34	4	4	5	4	2	3	3	3	28	125
T46	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	3	3	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	3	27	3	3	4	4	3	3	3	3	26	116
T47	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	3	3	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	3	27	3	3	4	4	3	3	3	3	26	116
T48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	4	3	3	3	3	3	26	120
T49	4	5	5	5	4	4	5	5	37	5	5	4	4	5	4	4	3	34	4	5	4	2	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	2	2	1	24	126
T50	4	4	4	4	4	3	4	3	30	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	5	4	2	4	4	3	4	30	4	3	4	3	4	3	4	1	26	120
T51	1	1	1	2	1	2	5	5	18	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	4	5	4	4	5	4	34	5	5	4	5	4	5	4	5	37	128
T52	1	1	1	2	1	2	5	5	18	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	4	5	4	4	5	4	34	5	5	4	5	4	5	4	5	37	128
T53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	4	4	3	4	4	4	31	123
T54	4	4	4	4	3	3	3	3	28	4	4	4	3	3	1	1	3	23	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	2	2	2	2	2	2	2	17	93
T55	4	4	5	4	3	4	5	4	33	5	4	4	5	4	5	5	4	36	5	5	5	5	3	4	3	3	33	4	5	5	5	4	5	4	5	37	139
T56	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	3	4	4	3	2	4	2	26	119
T57	3	4	4	4	4	4	3	3	29	5	5	3	4	4	4	4	3	32	5	5	4	3	2	2	3	3	27	3	2	2	2	2	3	3	4	21	109
T58	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	3	4	4	4	5	2	31	4	4	4	2	2	2	2	4	24	4	4	4	2	2	2	2	2	22	110
T59	1	3	3	3	3	3	3	3	22	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	2	2	2	2	4	24	4	4	4	2	2	2	2	2	22	99
T60	4	5	2	2	4	4	3	4	28	3	4	1	4	4	4	4	1	25	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3	3	3	4	4	4	3	3	27	107
T61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	1	1	4	4	1	23	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	1	4	1	1	4	1	20	107	
T62	3	4	4	4	4	4	3	3	29	5	5	3	4	4	4	4	3	32	5	5	4	3	2	2	3	3	27	3	2	2	2	2	3	3	4	21	109
T63	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	3	4	4	4	5	2	31	4	4	4	2	2	2	2	4	24	4	4	4	2	2	2	2	2	22	110
T64	1	3	3	3	3	3	3	3	22	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	2	2	2	2	4	24	4	4	4	2	2	2	2	2	22	99

T65	4	5	2	2	4	4	3	4	28	3	4	1	4	4	4	4	1	25	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3	3	3	4	4	4	3	3	27	107
T66	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	1	1	4	4	1	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	1	4	1	1	4	1	20	107
T67	4	5	4	4	4	5	4	5	35	5	4	1	4	5	4	4	2	29	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	5	4	3	2	4	3	29	126
T68	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	1	5	5	5	5	35	4	3	4	3	3	4	3	3	27	141
T69	4	4	4	4	4	4	2	3	29	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	4	2	2	2	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	4	4	28	112
T70	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	5	34	134
T71	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	3	4	5	5	5	34	4	4	5	4	2	3	3	3	28	125
T72	4	4	4	4	3	3	3	3	28	4	4	4	3	3	1	1	3	23	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	2	2	2	2	2	2	2	17	93
T73	4	4	5	4	3	4	5	4	33	5	4	4	5	4	5	5	4	36	5	5	5	5	3	4	3	3	33	4	5	5	5	4	5	4	5	37	139
T74	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	3	4	4	3	2	4	2	26	119
T75	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	3	4	3	3	4	3	29	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	3	3	3	2	2	4	4	25	116
T76	4	5	4	4	4	5	4	5	35	5	4	1	4	5	4	4	2	29	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	5	4	3	2	4	3	29	126
T77	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	1	5	5	5	5	35	4	3	4	3	3	4	3	3	27	141
T78	4	4	4	4	4	4	2	3	29	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	4	2	2	2	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	4	4	28	112
T79	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	5	34	134
T80	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	3	4	5	5	5	34	4	4	5	4	2	3	3	3	28	125
T81	1	1	1	2	1	2	5	5	18	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	4	5	4	4	5	4	34	5	5	4	5	4	5	4	5	37	128
T82	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	3	3	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	3	27	3	3	4	4	3	3	3	3	26	116
T83	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	3	3	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	3	27	3	3	4	4	3	3	3	3	26	116
T84	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	4	3	3	3	3	3	26	120
T85	4	5	5	5	4	4	5	5	37	5	5	4	4	5	4	4	3	34	4	5	4	2	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	2	2	1	24	126
T86	4	4	4	4	4	3	4	3	30	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	5	4	2	4	4	3	4	30	4	3	4	3	4	3	4	1	26	120
T87	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	1	5	5	5	5	35	4	3	4	3	3	4	3	3	27	141

T88	4	4	4	4	4	4	2	3	29	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	4	2	2	2	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	4	28	112	
T89	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	5	34	134
T90	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	3	4	5	5	5	34	4	4	5	4	2	3	3	3	28	125
T91	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	3	3	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	3	27	3	3	4	4	3	3	3	3	26	116
T92	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	1	5	5	5	5	35	4	3	4	3	3	4	3	3	27	141
T93	4	4	4	4	4	4	2	3	29	4	4	4	4	4	4	4	3	31	2	4	2	2	2	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	4	4	28	112
T94	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	5	34	134
T95	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	3	4	5	5	5	34	4	4	5	4	2	3	3	3	28	125
T96	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	3	3	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	3	27	3	3	4	4	3	3	3	3	26	116
T97	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	5	3	3	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	3	27	3	3	4	4	3	3	3	3	26	116
T98	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	4	3	3	3	3	3	26	120
T99	4	5	5	5	4	4	5	5	37	5	5	4	4	5	4	4	3	34	4	5	4	2	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	2	2	1	24	126
T100	4	4	4	4	4	3	4	3	30	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	5	4	2	4	4	3	4	30	4	3	4	3	4	3	4	1	26	120
Promedio	3.7	4.1	3.9	4.1	3.8	3.9	4.0	4.2	31.6	4.3	4.4	3.5	3.9	4.0	4.0	3.9	3.4	31.4	3.9	4.2	3.8	2.9	3.6	3.7	3.7	3.8	29.7	3.8	3.4	3.8	3.4	3.0	3.1	3.3	3.0	27.0	119.7

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Nivel	Intervalo de clase	D1		D2		D3		D4	
		f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
Muy alto	[27 – 32]	91	91%	88	88%	19	19%	48	48%
Alto	[21 – 26]	4	4%	12	12%	81	81%	44	44%
Medio	[15– 20]	5	5%	0	0%	0	0%	8	8%
Bajo	[08 – 14]	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

100

100

100

100

Nivel	Intervalo de clase	V2	
		f1	%
Destacado	129 - 160	78	78%
Satisfactorio	97 - 128	18	18%
Básico	65 - 96	4	4%
Insatisfactorio	32 - 64	0	0%

100