



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad
distrital, Ica - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

De La Cruz Martinez, Jorge Arturo (Orcid.org/0000-0002-0087-5654)

ASESORA:

Dra. Ledesma Cuadros, Mildred Jénica (Orcid.org/0000-0001-63668778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mis padres, que son los pilares en mi vida y sin ellos jamás hubiera podido llegar hasta donde estoy ahora.

A mis hermanos, que son mis ejemplos a seguir dándome la fuerza y motivación que me impulsa a ser mejor cada día.

Agradecimiento:

A Dios por su inmenso amor.

A mi familia por su paciencia y comprensión

A la Dra. Mildred Ledesma Cuadros por sus enseñanzas y asesoramiento que me encaminaron a este punto.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Procedimiento	16
3.5. Método de análisis de datos	16
3.6. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
Descripción	18
Prueba de hipótesis general y específica	25
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Relación de Validadores	15
Tabla 2	Confiabilidad cuestionario sobre gestión del talento humano	15
Tabla 3	Confiabilidad cuestionario de calidad de servicio	16
Tabla 4	Gestión del talento humano en una municipalidad distrital de Ica, 2022	18
Tabla 5	Calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022	19
Tabla 6	Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.	20
Tabla 7	Proceso de Selección del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.	21
Tabla 8	Capacitación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.	22
Tabla 9	Evaluación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022	24
Tabla 10	Pruebas de normalidad	25
Tabla 11	Correlación gestión del talento humano y la calidad de servicio	26
Tabla 12	Correlación proceso de selección del personal y la calidad de servicio	27
Tabla 13	Correlación capacitación del personal y la calidad de servicio	28
Tabla 14	Correlación evaluación del personal y la calidad de servicio	29

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Esquema de diseño	12
Figura 2	Diagrama frecuencia de la gestión del talento humano	18
Figura 3	Diagrama frecuencia de la calidad de servicio	19
Figura 4	Diagrama de barras agrupadas de la gestión del talento humano y la calidad de servicio	20
Figura 5	Diagrama de barras agrupadas del proceso de Selección del Personal y la calidad de servicio	22
Figura 6	Diagrama de barras agrupadas de la capacitación del Personal y la calidad de servicio	23
Figura 7	Diagrama de barras agrupadas de la evaluación del personal y la calidad de servicio	24

Resumen

Las entidades públicas como las municipalidades presentan serias deficiencias en cuanto a la calidad del servicio a los usuarios, por lo que esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de una Municipalidad Distrital de Ica, desde el desarrollo de los procesos de selección, capacitación y evaluación del personal. Por lo tanto, es fundamental conocer la perspectiva de los trabajadores para gestionar eficazmente el talento humano.

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo Básica de nivel correlacional con enfoque transversal, cuantitativo y diseño no experimental, se consideró como muestra a 82 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Ica, por lo que se utilizaron encuestas como instrumento para recolectar los datos necesarios para la investigación. Tras el análisis de los resultados, estos muestran que la gestión del talento humano tiene una correlación positiva con la calidad del servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022; teniendo como coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,795 mostrando que existe una alta asociación entre las variables.

Palabras clave: Gestión, talento humano, procesos de selección, capacitación, calidad de servicio

Abstract

Public entities such as municipalities present serious deficiencies in terms of the quality of service to users, so this research aims to determine the relationship between human talent management and the quality of service of a District Municipality of Ica, from the development of the processes of selection, training and evaluation of personnel. Therefore, it is essential to know the workers' perspective in order to effectively manage human talent.

The methodology used in this research is basic correlational with a cross-sectional approach, quantitative and non-experimental design, 82 workers of a District Municipality of Ica were considered as a sample, so surveys were used as an instrument to collect the necessary data for the research. After the analysis of the results, these show that human talent management has a positive correlation with the quality of service in a district municipality of Ica, 2022; having as correlation coefficient Spearman's Rho of 0.795 showing that there is a high association between the variables.

Keywords: Management, human talent, selection process, training, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades del estado a nivel de todo el mundo están encaminadas a un avance competitivo. Por eso, una parte primordial para el alcance de metas y objetivos institucionales es la adecuada gestión del talento humano.

Ello implica replantear las diversas formas de gestionar una organización en el mundo con una variedad e innovación que demuestre una complejidad estructural, económico, social, cultural y sin precedentes. Esto significa que el talento humano como líderes dirige sus energías de desarrollo al logro basado en realidades completamente diferentes y novedosas. Desde esta perspectiva, quienes se desempeñan como líderes deben ser amables, éticos e imparciales. Por ello, la gestión del talento toma importancia como instrumento para mejorar las variables de control, reconociendo que el desempeño impacta directamente en la eficiencia y el buen funcionamiento organizacional (Jara et al., 2018).

ManpowerGroup y Deloitte (2018) en sus estudios internacionales, enfatizan sobre el impacto de la gestión en la sociedad y de cómo desarrollar nuevos talentos, para poder llenar la escasez del mismo en el mundo. Como resultado, la puntuación alcanzada es la más alta de los últimos 12 años, con un 45%. Lo que muestra la de desarrollar nuevas habilidades, así como los factores sociales, económicos y políticos que dificultan el mercado laboral y afectan la organización, por ello es necesario desarrollar reformas estructurales al interior de la organización que permitan consolidarse fortaleciendo el talento humano.

Ramírez et al. (2019) señalaron que, en Venezuela, Colombia y Chile, la Gestión del Talento Humano se va adaptando al entorno normativo de las instituciones públicas, como también a la realidad social y cultural de los países. También, en el caso de Colombia, Chile, Venezuela, algunas instituciones públicas y privadas gestionan el talento a través de enfoques estratégicos que sirven para orientar el progreso organizacional y definir metas precisas de adaptación al entorno que estoy tratando de implementar. Esta iniciativa es un gran paso para hacer que las instituciones públicas o privadas continentales sean más eficientes y brinden servicios de calidad.

En la mayor parte del mundo, se entiende por calidad del servicio de las agencias gubernamentales, a los servicios prestados a los usuarios y las actividades más complejas asociadas con el desarrollo laboral. En otras palabras,

la calidad significa la integración efectiva de la fase de desarrollo del trabajo y la optimización de la forma de trabajar. Así mismo, es esencial para el alcance de los objetivos asociados a los servicios prestados a la población.

En el Perú se han realizado distintas investigaciones, donde los trabajadores brindan una pésima atención a la población, debido a que no se encuentran capacitados ni motivados de tal forma que afecta negativamente a las necesidades de la población, provocando que la población se encuentre insatisfecha con la atención que se les brinda (Galeano, 2019).

En Perú, la mayor parte de las entidades se gestionan a modo de prueba, no existe una ordenanza que dirija el buen funcionamiento de las entidades públicas, lo que deja en evidencia la inexperiencia, poca preparación técnica, profesional y ética de las personas que dirigen dichas entidades.

Parasuraman (citado por Henao y Tavera, 2017) define la calidad de servicio como una comparación desde la perspectiva de excelencia lograda del servicio, como la perspectiva del consumidor y la evaluación de sus aspiraciones

De manera similar, la disposición del personal administrativo en la región no está sincronizada, lo que conlleva a una reducción de recursos humanos y talentos. No existe una buena interacción ni comunicación entre los diferentes sectores de la Municipalidad, lo cual es una falencia que no permite un adecuado manejo de documentos y regulación, lo que genera pérdidas de tiempo y demoras en la gestión, ocasionando que los trámites sean lentos, burocráticos y demás. Asimismo, el trato grosero y apático de los trabajadores cuando los usuarios intentan dar seguimiento al trámite de sus documentos, lo que lleva al rechazo del usuario haciéndolos sentir insatisfechos y molestos.

En ese sentido, se ha formulado como problema general; ¿Existe relación entre la Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022?, y las preguntas de problemas específicos, son las siguientes; ¿Qué relación existe entre el Proceso de Selección del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022?, ¿Qué relación existe entre la Capacitación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022? y ¿Qué relación existe entre la Evaluación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022?

Asimismo, se planteó el siguiente objetivo general; Determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022. Teniendo como objetivos específicos; Determinar la relación entre el Proceso de Selección del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022, Determinar la relación entre la Capacitación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022 y Determinar la relación entre la Evaluación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.

El presente trabajo se justifica teóricamente porque generará fuentes reales que permiten la discusión y el análisis de las variables, respaldado por la teoría Y sustentada por McGregor (1957) y la teoría de Calidad de Servicio de Parasuraman et al. (1988).

Se justifica metodológicamente, ya que se aplicarán instrumentos minuciosamente evaluados y adaptados según la necesidad de la investigación, lo que servirá como antecedentes para futuras investigaciones

Así mismo se justifica del punto de vista práctico, porque sus resultados permitirán que la Municipalidad mejore sus conocimientos y procedimientos sobre la administración del factor humano, como también se centra en dar respuesta a la problemática de la investigación.

Finalmente, para darle sentido al propósito de la investigación se planteó como hipótesis general; Gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022. Se planteó tres hipótesis específicas; El Proceso de Selección del Personal se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022, La Capacitación del Personal se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022 y la evaluación de presupuesto se relaciona de manera significativa con la Evaluación del Personal se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Nacionales que se consideraron para la presente investigación:

Garcés (2020) en su tesis establece como finalidad calcular hasta qué punto influye la administración del factor humano en el rendimiento profesional. Cuya metodología es correlacional, transversal y no experimental. De todos los trabajadores encuestados, el 69,3% afirmó contar con una apropiada administración del talento de los trabajadores. Asimismo, el 78,9% de los encuestados responde positivamente lo que indica que el desempeño laboral es adecuado. Se determina que la administración del factor humano afecta positivamente al rendimiento profesional en un 70,4%. La administración del factor humano afecta positivamente al comportamiento de los trabajadores, de 74,2%; La administración del talento humano afectó de gran modo a las características en un 76,5%; Logrando concluir que se halla una conexión significativa entre ambas variables.

Galeano (2019) en su tesis establece como propósito analizar hasta qué punto incide la gestión del factor humano en el servicio brindado. La metodología es descriptiva correlacional, no experimental y transversal. Contando con un tipo de población que consta de 238 trabajadores de la municipalidad y de 670 usuarios atendidos. Finalmente se concluye que el servicio de calidad que se brinda a la comunidad es bueno por la buena planificación que se lleva a cabo en los distintos sectores, las instalaciones adecuadas y las capacitaciones constantes a los servidores para que puedan ofrecer un óptimo y eficaz servicio. Del mismo modo, se obtuvo un valor correlacional de 0.621. Finalmente determina que la gestión del factor humano impacta directa y considerablemente en el servicio que brinda la Municipalidad.

Mancilla et al. (2020) en su investigación establece como finalidad calcular el grado de influencia existente entre el rendimiento laboral y la administración del factor humano. Cuya metodología es correlacional no experimental, transversal. Tiene como población 31 trabajadores de los cuales selecciono a 24 trabajadores operativos, se utiliza el cuestionario para recolectar los datos que se necesiten para la investigación. Lo que llegan a concluir, es que el valor de coeficiente de

correlación es de 0.847; lo que determina que la administración del factor humano impacta positiva y significativamente en el rendimiento laboral.

Monzón (2020) en su tesis tiene como finalidad calcular el grado de correlación entre el servicio del Hotel y la Gestión del Factor Humano. Cuya metodología de investigación es cuantitativa correlacional transversal, no experimental. Se concluye, a partir los hallazgos del análisis de los datos que la Gestión del Factor humano en el Hotel Sonesta está directamente vinculada al servicio, ya que se muestra el 87% de los colaboradores afirman que la gestión del factor humano es muy adecuada y el 81,2% de ellos afirman que el servicio es muy adecuado.

Cachique (2018) en su investigación tiene como propósito analizar hasta qué punto se correlaciona la atención al usuario y la administración del factor humano. Cuya metodología de investigación es cuantitativa descriptiva-correlacional transversal no experimental. Aplicado a 43 trabajadores administrativos aplicando el cuestionario para la recolectar los datos necesarios. Finalmente, a través de los resultados se concluye lo siguiente, que el 54% de los trabajadores consideran que el grado de administración del factor humano es regular, mientras que el 53% de ellos indican que el nivel de atención al usuario fue regular.

Dentro de los Antecedentes Internacionales se consideraron:

Flores et al. (2017) en su trabajo de investigación establecen como finalidad analizar la incidencia entre el rendimiento profesional y la administración del factor humano, utilizaron la metodología de investigación mixta cuantitativa, la población compuesta por 39 trabajadores de la Alcaldía, el muestreo probabilístico y según su criterio causal. Utilizando como instrumentos la Encuesta y Entrevista. Llegando a concluir que al tomar en cuenta los factores de desempeño laboral conduce a que el trabajador obtenga mejores resultados. Es decir, la variable 1 incide en el rendimiento profesional del trabajador, por lo que recomienda a la institución implementar una buena administración para alcanzar un rendimiento óptimo en los trabajadores.

Almaaitah et al. (2020) investigan los efectos de la gestión del factor humano en el desempeño institucional. Cuya metodología es correlacional causal de corte

trasversal no experimental. Tiene una población de 385 empleados, usando como técnica de recolección el cuestionario para luego ser analizados mediante modelos estructurales. Se concluye mediante los resultados que afecta positivamente la variable 1 en el desempeño institucional. También se muestra que la permanencia efectiva y el compromiso normativo jugaron un papel intermediario. Finalmente, se demostró que el liderazgo transformacional ha demostrado ser una variable moderada que afecta la administración del factor humano y el desempeño institucional. Los resultados muestran la importancia del papel que juega el compromiso institucional en el alcance de los objetivos de desempeño de los trabajadores.

Acuña (2021) en su investigación establece como finalidad analizar hasta qué punto se correlacionan el desempeño de los docentes y la satisfacción laboral, el cual fue desarrollado mediante un método cuantitativo, muestreo no probabilístico, tipo correlacional, con una muestra de 120 docentes universitarios. Mediante un análisis de Correlación Rho Spearman, la encuesta como técnica para el recojo de datos. Se concluyó que el grado de satisfacción que presentan los docentes en su labor depende en gran medida de su edad, por lo que se recomienda aplicar distintas técnicas que permitan mejorar el desempeño de los docentes.

Reynier et al. (2019) en su investigación tiene como finalidad analizar la importancia del recurso humano y evaluar el nivel del servicio que se brinda en una tienda del Estado de Zulia. Fue desarrollada mediante un método descriptiva no experimental, corte transversal, cuyo muestreo es probabilístico intencional casual. Obteniendo por los resultados se observa que la calidad de servicio fue valorada regular-mala por los usuarios, por lo tanto, se deduce que en la industria minera de Venezuela, Colombia y Chile se prioriza el plan de organización que permita formular acciones dictadas por sus objetivos. Además, se observó que, entre los aspectos analizados, lo primordial en la conducción de los recursos humanos es el conocimiento de las personas sobre el desempeño del trabajo para el logro de metas.

Valencia (2018) en su trabajo establece como objetivo analizar la administración del factor humano en las empresas. La investigación es descriptiva,

utiliza como muestra a 15 empresas pequeñas y 34 medianas, utiliza como instrumento La Encuesta. Se concluyó que debido a la ausencia de este departamento surgieron una serie de problemas en temas administrativos como la falta de procesos de contratación y reclutamiento de trabajadores, así como el proceso de evaluación de candidatos y trabajadores. En las empresas analizadas, existe poco interés en los procesos relacionados con la gestión del factor humano, con bajas tasas de evaluación y recompensa de los empleados, no hay documentación de selección y reclutamiento de los trabajadores. La retención de empleados es un aspecto muy importante de una empresa, y la forma de garantizar esto es crear un sistema de compensación para los empleados que hacen un buen trabajo.

Dentro de la variable Gestión del talento humano se tomó en cuenta la Teoría Y, sustentada por McGregor (1957) que enfatiza la motivación de los empleados y las necesidades de mejora; Lo que según el autor define son vistos como personas que piensan y sienten, no solo "cosas" que funcionan para laburar, no solo procesos mecánicos repetitivos diseñados solo para hacer el trabajo, dedicados a sus necesidades y propósitos laboral con el fin de recibir una remuneración; Además, McGregor (1975) menciona en su teoría, que posibilita que los empleados se desarrollen en un ambiente seguro y agradable.

Esta gestión beneficia a la organización y permite a la gerencia alcanzar objetivos estratégicos y así lograr resultados mejores en productividad, desempeño y eficiencia profesional (Chávez, 2018). Según Ramos (2019) este tiene un enfoque de gestión estratégica en el que se prioriza la creación de valor para las organizaciones, a través de acciones que requieren un alto nivel de conocimientos, habilidades y capacidades de los empleadores para entregar resultados competitivos de manera consistente. La aplicación de esta variable es fundamental en las entidades gubernamentales, debido a que facilita el desarrollo actividades de evaluación y análisis de los empleadores, para poder lograr conocer sus habilidades, además permite explotar fortalezas y ayudarles a superar sus falencias a través de capacitaciones (Kalinina et al., 2018).

Para la presente variable el trabajo se tuvo en cuenta las dimensiones:

Dimensión 1: Proceso de Selección del Personal

La Proceso de selección del personal significa elegir a la persona adecuada en el lugar adecuado. Es decir, el proceso de selección busca a los candidatos más idóneos para los cargos más existentes con la finalidad de que aumente la competencia y habilidad del trabajador, así como el desempeño de la organización (Chiavenato, 2020). De igual modo, es un proceso que a partir de la descripción y análisis del puesto permite delimitar y acomodar al personal que ingresa a la organización en base a sus necesidades (Hernández, 2012). En tal sentido que las organizaciones cuenten con el personal capacitado es de vital prioridad, pues de ellos depende competitividad de la organización (Cuestas, 2018).

Dimensión 2: Capacitación del Personal

La capacitación del personal es un proceso educativo estructurado y sistemático de corta duración a través se adquieren nuevas habilidades, conocimientos, competencias y destrezas de acuerdo a los objetivos establecidos en la organización. (Chiavenato, 2020). Así mismo, la capacitación del personal es el desarrollo de habilidades que demuestra las necesidades de las organizaciones de empleados calificados y productivos. Sin duda, la capacitación mejora las habilidades y capacidades de los empleados, por lo que se debe gestionar adecuadamente la capacitación del personal (Durant et al., 2020).

La capacitación del personal de una institución requiere de la preparación en el talento humano, el cual es la forma para lograr la superación individual y conjunta, en el sentido de que ninguna organización debe ignorar el desarrollo del potencial humano, por ello debe incluir los recursos necesarios, en su presupuesto, para ayudar sus empleados a crecer por medio de la capacitación (Hidalgo 2019).

Dimensión 3: Evaluación del Personal

La Evaluación personal es la valorización sistemática del potencial y desempeño de una personal en su puesto. Además, es un método que ayuda a determinar los problemas del personal, así como que los errores, los despilfarros de empleados que tienen más potencial del que requiere, problemas de motivación, etc. (Chiavenato, 2020). Por su parte, Matabanchoy et. al. (2019) indica que la evaluación del personal se convierte en un proceso importante de recolección de

información que permite a la organización evaluar al empleador para una buena gestión de la perspectiva.

En ese sentido la evaluación de los empleados debe ser lo más activo posible para identificar diversos conflictos en el trabajo y planificar soluciones adecuadas (Luna, 2017).

Dentro de la variable Calidad de Servicio se tomó en cuenta la Teoría de Parasuraman et al. (1988).

Parasuraman et al. (1988) lo definen como la percepción del consumidor sobre el producto. Es decir, es una evaluación del consumidor con respecto a la superioridad de un producto. Según, Giese y Cote (2019) es la atención que se brinda a los usuarios que quieren aprovecharla. Es decir, es interpretar y medir cuales son las necesidades de los usuarios tal y como la perciben. De ahí que la calidad de los servicios una preocupación primordial en el manejo de los servicios. Describe que un servicio debe cumplir las necesidades de los clientes satisfaciendo sus expectativas (Sadaf & Rahela, 2019).

Rivera (2019) indicó que es muy importante para las organizaciones contar con talento humano capacitado para la atención al usuario, además debe tener las aptitudes necesarias para poder brindar un buen servicio al usuario. Al tener una óptima calidad del servicio se incrementarían las ventas, aumentando la competitividad de la organización y maximizando la satisfacción laboral.

Kotllet (2012) consideró que para tener una óptima calidad de servicio se deben tomar en cuenta ciertas características las cuales indico que son: La fiabilidad, la comunicación, la Cortesía, la capacidad de Respuesta, la Amabilidad, la credibilidad, y la comprensión de las necesidades del Usuario.

Por ello, se tuvo en cuenta para el presente trabajo las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Eficiencia

Según Mokate (2001) Es la relación que existe entre el trabajo y el costo laboral. Representa la oportunidad de hacer trabajar más y ser más productivo con la menor cantidad de recursos posible dentro de la organización. Puede hacer un trabajo razonable con el poder o la virtud para realizar una operación en particular. Esto se logra por estrategia entre las iniciativas de organizaciones con actividades cambiantes, donde se considera necesario actuar profesionalmente con recursos al menor costo para que sea considerado el mayor objetivo.

Desde la perspectiva del servicio al cliente, Batlle (2018) indica que es un comportamiento complejo de los empleados en su entorno laboral al enfocarse en lo que escuchan y encaminar sus acciones para mantener la satisfacción del cliente, el interés de los clientes y la comprensión sus necesidades.

Murray et al. (2000) Argumentan que la efectividad está vinculada al desempeño del sistema de salud, que el desempeño debe medirse en función de las metas y que la efectividad debe verse como la medida en que el sistema logra las metas establecidas con los recursos disponibles.

Dimensión 2: Competencia

Chiavenato (2020) define la competencia como el conjunto de capacidades desarrolladas por los trabajadores que les permite realizar una sucesión de actividades (diagnosticar, tomar decisiones, organizar) articulando con los recursos humanos disponibles que posee la organización para cumplir las exigencias del consumidor.

Es así, que Jiménez (2013) Señala que lo principal es la solución del problema en un caso específico a partir del análisis del problema, y la búsqueda de una solución encaminada a hacer un cambio positivo ante las dificultades. Esto se logra enumerando las técnicas y herramientas necesarias para resolver adecuadamente el problema, grande o pequeño, e identificando el estado de los cambios futuros.

Crosby (2018) El error cero en el servicio al cliente es perfecto, y parte de la exigencia del empleador de comprender lo que los empleados deben transmitir.

Esto requiere la planificación de actividades clave y el mantenimiento de relaciones interpersonales adecuadas. No existe una acción específica que la organización emplee para sus empleados ya que depende del comportamiento de cada uno. Siendo fundamental que la intervención de la organización tenga el debido conocimiento y cuidado.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Según Droguett (2012) describe la capacidad de respuesta como el tiempo que el usuario necesita esperar para recibir atención. Consiste en acciones de servicio que los empleados realizan en el trabajo y en la atención a las dudas, solicitudes, disgustos y problemas.

Novelo et al. (2016) afirmaron que se espera que la capacidad de respuesta satisfaga los requerimientos de los usuarios, es decir, los empleados toman medidas inmediatas para cumplir con sus obligaciones a tiempo fácilmente y acceder a las necesidades del usuario. Por otro lado, Gil (2020) lo define como la predisposición de ayudar y trabajar juntos para brindarle a cada cliente un adecuado servicio, según el mejor entendimiento de su situación y necesidades.

Dimensión 4: Satisfacción

Para Kotler y Armstrong (2012) La satisfacción es el nivel de estado del cliente que queda después de la adquisición un servicio. Según Sánchez García y Sánchez Romero (2016) es lo más importante en la prestación de un servicio, ya que esto se considera primordial para obtener ganancias si es que se toma desde el punto de vista monetario debido a existen las recomendaciones del servicio entre clientes.

Así mismo Vega (2017) no enfatiza que la satisfacción no se puede medir por cambios imprevistos del estado de ánimo del consumidor. Debido a que no se puede estar seguro si el nivel de satisfacción de los consumidores es alta o baja, lo que conlleva a que estén centrados en su organización. Para proporcionar un servicio cada vez mejor y pueden ser comprados por estos consumidores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para el trabajo se aplica como metodología de investigación es básica, correlacional no experimental con corte trasversal. Se llama investigación básica porque busca aumentar los conocimientos teóricos; y es primordial para el desarrollo de nuevos conocimientos (Nicomedes 2018).

Hernández et. al. (2018) indican que se le llama no experimental porque es la investigación sin manipulación intencional de variables. Es decir, son estudios en los que no se cambian intencionalmente alguna variable para ver su efecto sobre otras. Es decir, es la observación o medición de variables tal como ocurren en su contexto natural, con el fin de estudiarlos.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación es correlacional, según Bernal (2016) tiene como objetivo analizar la relación entre sus resultados de las variables. Además, la correlación no explica relaciones causales, donde el cambio de un factor afecta directamente al otro. En este sentido se analizarán las dos variables de la siguiente manera:

M: Muestra

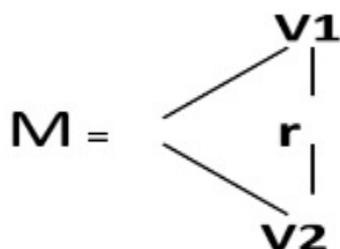
V1: Medición de la variable 1

V2: Medición de la variable 2

r: Coeficiente de correlación

Figura 1

Esquema de diseño



3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1 - Definición Conceptual

La gestión del talento humano en una institución representa la adopción de nuevas prácticas y políticas encaminadas a alinear a los empleados con los objetivos institucional, ayudando a la dirección, organización y gestión (Chiavenato, 2020).

Variable 1 - Definición Operacional

Es la percepción de los trabajadores de una Municipalidad sobre las dimensiones de la variable: Proceso de Selección del personal, La capacitación del personal y Evaluación del personal.

Variable 2 - Definición Conceptual

La calidad del servicio es la percepción y valuación de las exigencias que tiene un cliente con respecto a la adquisición de un servicio, ya que el cliente evalúa el proceso para satisfacer sus necesidades. (Akhtari et al., 2017).

Variable 2 - Definición Operacional

Es la percepción de los trabajadores de una Municipalidad sobre las dimensiones de la variable: Eficiencia, Competencia, Capacidad de Respuesta y Satisfacción Laboral.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Se empleó a 167 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Ica. Según Hernández et al. (2018) es la conglomeración de todos los hechos que comparten una sucesión de especificaciones que se pueden analizar. Deben situarse según su contenido, tiempo y lugar.

Muestra:

Es un subgrupo de sujetos que forma parte de la población de la cual se recopilarán los datos, sin embargo, es importante la delimitación correcta según el propósito que se desee alcanzar en la investigación. (Hernández et al. 2018). Por ende, la muestra está constituida por 82 trabajadores administrativos de una Municipalidad.

Muestreo:

Se aplicó el muestreo no probabilístico intencional. Según Otsen et al. (2017) este tipo de muestreo permite limitar la muestra a particulares. Es decir, se utiliza en situaciones donde la población variable y por lo tanto se aplica a una muestra más pequeña.

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para el recojo de datos necesarios se aplicó la encuesta y el cuestionario. Según López-Roldán y Fachelli (2015) la encuesta es una técnica de uso habitual en las ciencias sociales, que con el paso del tiempo se ha extendido al entorno de la investigación científica. La encuesta permite recolectar datos a través de los instrumentos que se aplican a la población.

Los cuestionarios son una herramienta común de recopilación de datos utilizada en las investigaciones científicas. Se basa en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla (Arias, 2020).

El primer cuestionario se aplicó a los trabajadores y fue adaptado de Quispe (2021). Se estructuró en 22 ítems.

Ficha técnica

Instrumento: Cuestionario de Gestión del Talento humano

Técnica e Instrumentos: Encuesta / Cuestionario

Autor: Br. Sony Yaret Quispe Altamirano.

Año: 2021

Adaptado por Jorge Arturo De La Cruz Martínez

Población: 82 trabajadores administrativos

Forma de aplicación: Individual

Propósito: Determinar cuantitativamente la impresión de la variable 1 en una Municipalidad Distrital de Ica.

Escala de medición: Likert

Niveles y Rangos: Eficiente (82-110), Media (52-81), No eficiente (22-51).

El segundo cuestionario se aplicó a los trabajadores y adaptado de Alzamora (2021). Se estructuró en 32 ítems.

Ficha Técnica

Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio

Técnica e Instrumentos: Encuesta / Cuestionario

Autor: Adaptado de Julio César Alzamora Capristano.

Año: 2021

Adaptado por Jorge Arturo De La Cruz Martínez

Población: 82 trabajadores administrativos

Forma de aplicación: Individual

Propósito: Determinar cuantitativamente la impresión de la variable 2 en una Municipalidad Distrital de Ica.

Niveles y Rangos: Eficiente (118-160), Media (75-117), No eficiente (32-74)

Validez

Tabla 1

Relación de Jueces Expertos que la validan los Instrumentos

Juez	Grado de Instrucción	Juicio
Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Doctora	Aplicable
Jorge Rafael Díaz Dumont	Doctor	Aplicable
Sebastián Sánchez Diaz	Doctor	Aplicable

Fuente: Validación de Instrumentos (Anexo 3)

Confiabilidad

Tabla 2

Confiabilidad cuestionario sobre gestión del talento humano

Estadísticos de fiabilidad

Alpha Cronbach	N de elementos
,892	22

Interpretación:

El coeficiente que se obtiene es de 0.892, lo cual se considera buena; esto debido a que los instrumentos más confiables son aquellos que están dentro del rango 0.80 - 0.90.

Tabla 3

Confiabilidad cuestionario de calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha Cronbach	N de elementos
,898	32

Interpretación:

El coeficiente que se obtiene es un valor de 0.898, lo cual se considera buena; esto debido a que los instrumentos más confiables son aquellos que están dentro del rango 0.80 - 0.90.

3.4. Procedimiento

La realización del estudio definió detalladamente dos variables las mismas que, describieron el problema identificado en una Municipalidad Distrital de Ica, precisando una serie de acontecimientos que surgen en las operaciones de la entidad, los instrumentos fueron elaborados de acuerdo a la operacionalización de la variable. Luego se utilizaron criterios de expertos para asegurar la confiabilidad del instrumento. Con esto en mente, se recopiló la información necesaria para el desarrollo y análisis de la base de datos.

3.5. Método de análisis de datos

El análisis es un estudio de carácter cuantitativo el cual debe realizarse a través de diferentes niveles de medidas y haciendo uso de experiencias estadísticas; Se debe tener en cuenta que las investigaciones correlacionales buscar comprobar hipótesis a través de la estadística y vislumbrar la generalización

de las mismas a través de la aplicación de la estadística inferencial (Hernández et. al. 2018).

En consecuencia, los datos por ser datos cuantificados y ordenados por el software del SPSS para su análisis estadístico. Así mismo, se empleará la técnica de Rho Spearman para correlacionar los resultados de los instrumentos.

3.6. Aspectos éticos

Para el presente trabajo se contó con la autorización del alcalde de una Municipalidad Distrital de Ica para su desarrollo, previa presentación del trabajo de Investigación; asimismo, se mantuvo la confidencialidad de los participantes del estudio.

IV. RESULTADOS

Descripción

Tabla 4

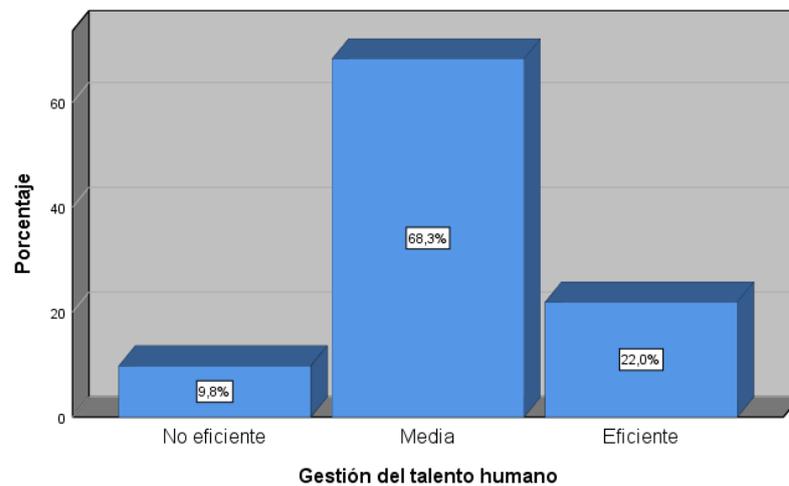
Gestión del talento humano en una municipalidad distrital de Ica, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No eficiente	8	9,8
Media	56	68,3
Eficiente	18	22,0
Total	82	100,0

Fuente: Cuestionarios (Anexo 4)

Figura 2

Diagrama frecuencia de la gestión del talento humano



Interpretación

Se visualiza que la variable 1 en un nivel no eficiente presenta un 9.8%, en un nivel media el 68.3% y en un nivel eficiente el 22%.

Tabla 5

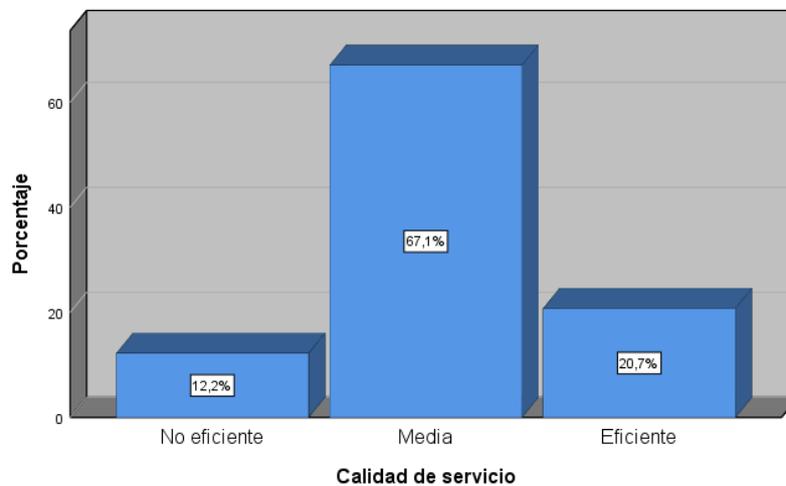
Calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No eficiente	10	12,2
Media	55	67,1
Eficiente	17	20,7
Total	82	100,0

Fuente: Cuestionarios (Anexo 4)

Figura 3

Diagrama frecuencia de la calidad de servicio



Interpretación

Se visualiza que la variable 2 en un nivel no eficiente presenta un 12.2%, en un nivel media el 67.1% y en un nivel alto el 20.7%.

Tabla 6

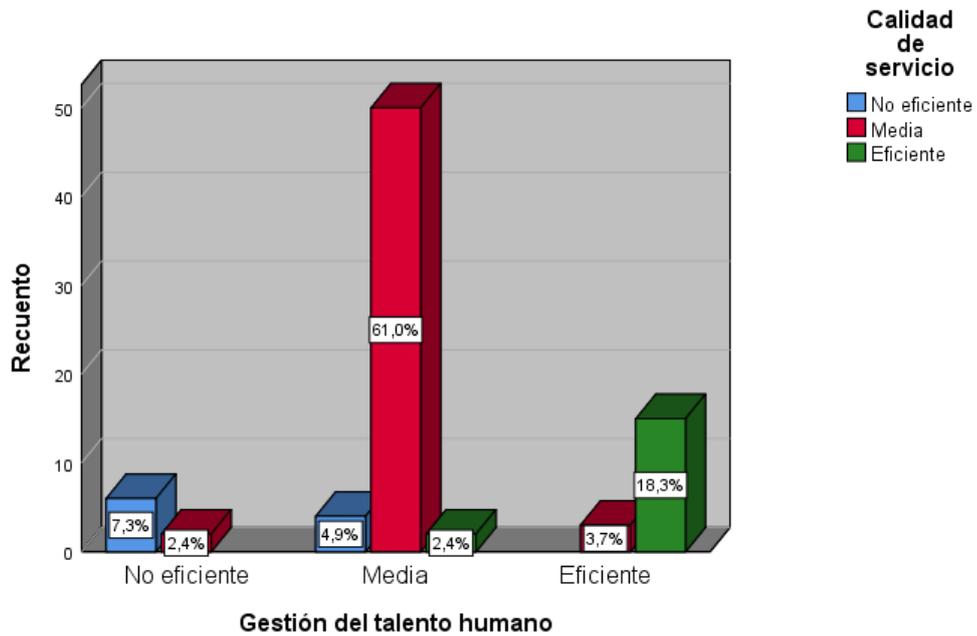
Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022

		Calidad de servicio			Total
		No eficiente	Media	Eficiente	
Gestión del talento humano	No eficiente	6	2	0	8
		7,3%	2,4%	0,0%	9,8%
	Media	4	50	2	56
		4,9%	61,0%	2,4%	68,3%
	Eficiente	0	3	15	18
		0,0%	3,7%	18,3%	22,0%
Total		10	55	17	82
		12,2%	67,1%	20,7%	100,0%

Fuente: Cuestionarios (Anexo 4)

Figura 4

Diagrama de barras agrupadas de la gestión del talento humano y la calidad de servicio



Interpretación

Se visualiza en un nivel no eficiente el 7.3% de los trabajadores participantes en el estudio perciben una calidad no eficiente; Por ende, en un nivel de media el 61% de los participantes en el estudio perciben una calidad media. Además, la variable 1 en un nivel eficiente el 22% de los participantes en el estudio perciben una calidad eficiente.

Tabla 7

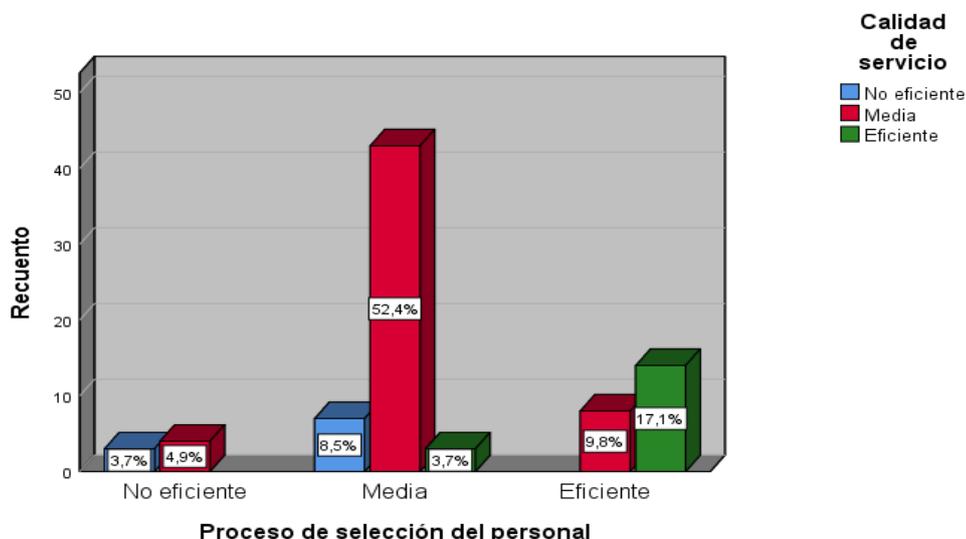
Proceso de Selección del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022

		Calidad de servicio			Total
		No eficiente	Media	Eficiente	
Proceso de selección del personal	No eficiente	3	4	0	7
		3,7%	4,9%	0,0%	8,5%
	Media	7	43	3	53
		8,5%	52,4%	3,7%	64,6%
	Eficiente	0	8	14	22
		0,0%	9,8%	17,1%	26,8%
Total		10	55	17	82
		12,2%	67,1%	20,7%	100,0%

Fuente: Cuestionarios (Anexo 4)

Figura 5

Diagrama de barras agrupadas del proceso de Selección del Personal y la calidad de servicio



Interpretación

Se visualiza en un nivel no eficiente el 3.7% de los trabajadores participantes en el estudio perciben una calidad no eficiente; Por ende, en un nivel de media el 52.4% de los participantes en el estudio perciben una calidad media. Además, en un nivel eficiente el 17.1% de los trabajadores participantes en el estudio perciben una calidad eficiente.

Tabla 8

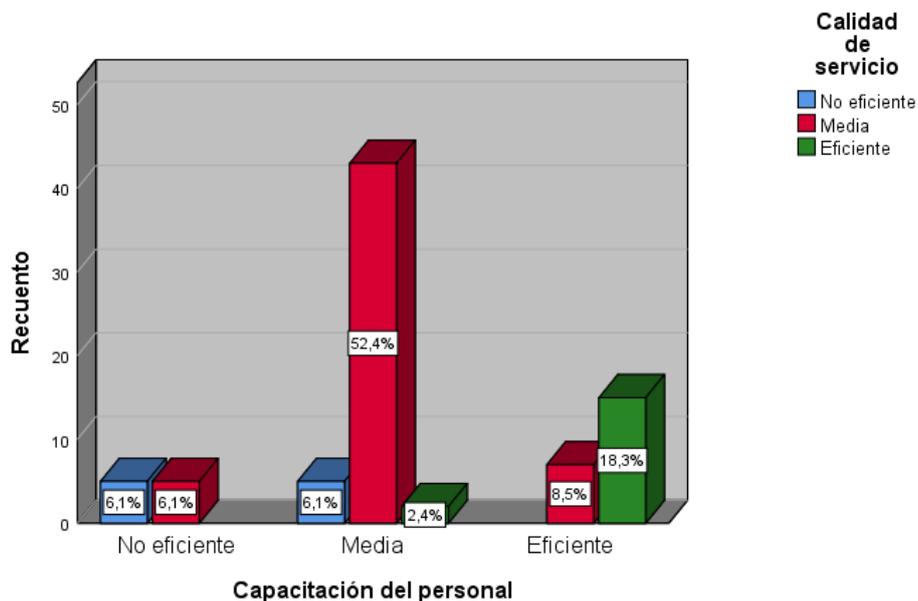
Capacitación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022

		Calidad de servicio			Total
		No eficiente	Media	Eficiente	
Capacitación del personal	No eficiente	5	5	0	10
		6,1%	6,1%	0,0%	12,2%
	Media	5	43	2	50
		6,1%	52,4%	2,4%	61,0%
Eficiente	0	7	15	22	
	0,0%	8,5%	18,3%	26,8%	
Total		10	55	17	82
		12,2%	67,1%	20,7%	100,0%

Fuente: Cuestionarios (Anexo 4)

Figura 6

Diagrama de barras agrupadas de la capacitación del Personal y la calidad de servicio



Interpretación

Se visualiza en un nivel no eficiente el 6.1% de los trabajadores participantes en el estudio perciben una calidad no eficiente; Por ende, en un nivel de media el 52.4% de los trabajadores participantes en el estudio perciben una calidad media. Además, en un nivel eficiente el 18.3% de los trabajadores participantes en el estudio perciben una calidad eficiente.

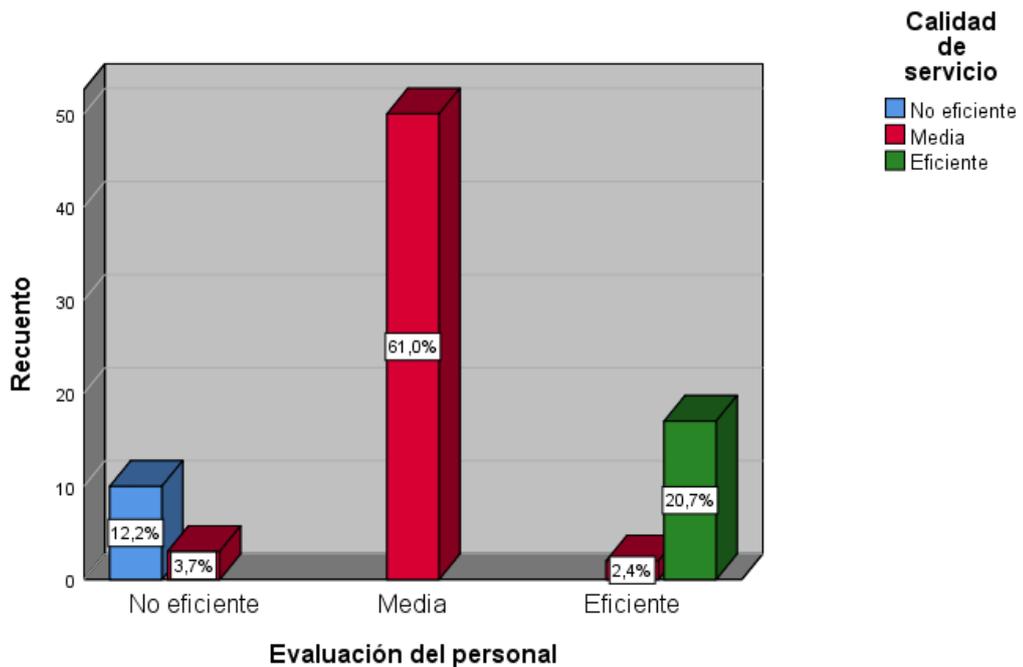
Tabla 9

Evaluación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022

		Calidad de servicio			Total
		No eficiente	Media	Eficiente	
Evaluación del personal	No eficiente	10	3	0	13
		12,2%	3,7%	0,0%	15,9%
	Media	0	50	0	50
		0,0%	61,0%	0,0%	61,0%
Eficiente	0	2	17	19	
		0,0%	2,4%	20,7%	23,2%
Total		10	55	17	82
		12,2%	67,1%	20,7%	100,0%

Figura 7

Diagrama de barras agrupadas de la evaluación del personal y la calidad de servicio



Interpretación

Se visualiza en un nivel no eficiente el 12.2% de los trabajadores participantes en el estudio perciben una calidad no eficiente; Por ende, en un nivel de media el 61% de los trabajadores participantes en el estudio perciben una calidad media. Además, en un nivel eficiente el 20.7% de los trabajadores participantes en el estudio perciben una calidad eficiente.

Prueba de hipótesis general y específica

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Talento Humano	,209	82	,000
Calidad de Servicio	,291	82	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad de las variables, presentan un valor $p=0.000 < 0.05$ y $p=0.000 < 0.05$ (Kolmogorov-Smirnov $n \geq 30$). Luego, siendo en todos los casos, el valor $p < \alpha$ cuando $\alpha = 0.05$ (Distribuciones diferentes a la normal).

De acuerdo los resultados, se rechazó la hipótesis nula, lo que implica que las variables no se distribuyen normalmente, lo que justifica el uso de estadísticas no paramétricas.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022

Hipótesis Nula.

La gestión del talento humano no se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022

Tabla 11

Correlación gestión del talento humano y la calidad de servicio

			Calidad de servicio	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Interpretación

En cuanto a la hipótesis general, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,795 lo que significa que hay una relación directa entre las dos variables que se halla en un alto nivel; cuenta con un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), lo que implica que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis general; llegando a la conclusión que existe una relación entre ambas variables.

Hipótesis específica 1

El proceso de selección del personal se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.

Hipótesis Nula

El proceso de selección del personal no se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.

Tabla 12

Correlación proceso de selección del personal y la calidad de servicio

			Calidad de servicio	Proceso de selección del personal
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Proceso de selección del personal	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Interpretación

En cuanto a la hipótesis específica 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,613 lo que significa que hay una relación directa entre las dos variables que se halla en un nivel moderado; cuenta con un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), lo que implica que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis; llegando a concluir que el proceso de selección del personal se relaciona con la calidad de servicio.

Hipótesis específica 2

La capacitación del personal se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.

Hipótesis Nula

La capacitación del personal no se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.

Tabla 13*Correlación capacitación del personal y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Capacitación del personal
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Interpretación

En cuanto a la hipótesis específica 2, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,684 lo que significa que hay una relación directa entre las dos variables que se halla en un nivel moderado; cuenta con un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), lo que implica que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis; llegando a concluir que la capacitación del personal tiene relación con la calidad del servicio.

Hipótesis específica 3

La evaluación del personal se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.

Hipótesis Nula

La evaluación del personal no se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.

Tabla 14*Correlación evaluación del personal y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Evaluación del personal
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,920**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Evaluación del personal	Coeficiente de correlación	,920**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Interpretación

En cuanto a la hipótesis específica 3, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,920 lo que significa que hay una relación directa entre las dos variables que se halla en un nivel muy alta; cuenta con un nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), lo que implica que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis; llegando a la conclusión que la evaluación del personal tiene relación con la calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN

El análisis de los resultados del objetivo específico 1 muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,613, lo que significa que hay una correlación directa entre las dos variables y que se halla en un nivel moderado; Siendo el proceso de selección en un nivel no eficiente el 3.7% de los trabajadores perciben un servicio de calidad media; por otro lado, el proceso de selección en un nivel de medio el 52.4% de los trabajadores perciben un servicio de calidad medio. Así mismo, el proceso de selección del personal en un nivel eficiente el 17.1% de los trabajadores perciben un servicio de calidad eficiente. Al respecto (Hernández, 2012) afirmó que es un proceso que a partir de la descripción y análisis del puesto permite delimitar y acomodar al personal que ingresa a la organización en base a sus necesidades. Esto es confirmado por Cachique (2018), quien en su estudio encontró que existe una relación significativa entre la aceptación del personal y la atención al cliente, encontrando un valor $p = .000 < 0,05$

Igualmente, el análisis de los resultados del objetivo específico 2 muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,684, lo que significa que existe una correlación directa entre las dos variables y que se halla en un nivel alto; Lo que concluye en que la capacitación del personal se relaciona con la calidad de servicio; siendo que la capacitación del personal en un nivel no eficiente el 6.1% de los trabajadores perciben una calidad no eficiente; por otro lado, la capacitación del personal en un nivel de media el 52.4% de los trabajadores perciben una calidad media. Así mismo, la capacitación del personal en un nivel eficiente el 18.3% de los trabajadores perciben una calidad eficiente. Sustentado por Flores et al. (2017) quién concluye la gestión del talento humano si se relaciona con el desempeño del trabajador, por lo que se recomienda a la institución diseñar e implementar una buena gestión de talento para lograr un rendimiento optimo en los trabajadores.

Así mismo, el análisis de los resultados del objetivo específico 3 muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,920, lo que significa que existe una correlación directa entre las dos variables y que se halla en un nivel alto; Concluyendo en que la evaluación del personal se relaciona con la calidad de servicio; siendo que la evaluación del personal en un nivel no eficiente el 12.2% de los trabajadores perciben una calidad no eficiente; por otro lado, la evaluación del

personal en un nivel de media el 61% de los trabajadores perciben una calidad media. Así mismo, la evaluación del personal en un nivel eficiente el 20.7% de los trabajadores perciben una calidad eficiente. Así mismo, Mancilla et al. (2020) concluyó que el valor de coeficiente de correlación es de 0.847; lo que determina que la Gestión del Talento Humano impacta positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital

Por último, el análisis de los resultados del objetivo general muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,795, lo que significa que existe una correlación directa entre las dos variables y que se halla en un nivel alto; Para concluir que la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio; siendo que la gestión del talento humano en un nivel no eficiente el 7.3% de los trabajadores perciben una calidad no eficiente; por otro lado, la gestión del talento humano en un nivel de media el 61% de los trabajadores perciben una calidad media. Así mismo, la gestión del talento humano en un nivel eficiente el 22% de los trabajadores perciben una calidad eficiente. Además, McGregor (1975) mencionó en su teoría, que posibilita que los empleados se desarrollen en un ambiente seguro y agradable. Lo que sustenta Galeano (2019) en su investigación donde obtuvo un valor correlacional de 0.621 entre las variables de estudio. Finalmente concluye que la Gestión del Talento Humano impacta positiva y significativamente en la Calidad de Servicio de la Municipalidad.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Los resultados obtenidos relacionados a la hipótesis específica 1, demuestran que el proceso de selección del personal tiene una correlación directa con la calidad de servicio; teniendo como coeficiente de correlación 0.613 lo indica un nivel de relación moderada, es decir mientras más se fortalezca el proceso de selección del personal más beneficiara al servicio que se brinda.
- Segunda:** Los resultados obtenidos relacionados a la hipótesis específica 2, demuestran que la capacitación del personal tiene una relación directa con la calidad de servicio; tiene un coeficiente de correlación de 0.684 lo indica un nivel de relación moderada. Es decir, mientras más se fortalezca la capacitación del personal más beneficiara al servicio que se brinda.
- Tercera:** Los resultados obtenidos relacionados a la hipótesis específica 3, demuestran que la evaluación del personal tiene una correlación directa con la calidad de servicio; teniendo como coeficiente de correlación de 0.920 demostrando que hay una relación muy alta entre variables. Es decir, mientras más se fortalezca la evaluación del personal más beneficiara al servicio que se brinda.
- Cuarta:** Los resultados obtenidos relacionados a la hipótesis general, demuestran que la gestión del talento humano tiene una correlación directa con la calidad de servicio; tiene un coeficiente de correlación de 0.795 lo indica un nivel de relación alto. Es decir, mientras más se fortalezca la gestión del talento humano más beneficiara al servicio que se brinda.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A las autoridades de la Municipalidad, que la contratación para la selección de personal sea más exigente y se base al talento humano, para que los trabajadores tengan un mejor desenvolvimiento en el cargo que tengan, lo que evita las deficiencias en los procesos que brinda la Municipalidad
- Segunda:** A la Unidad de Personal de la Municipalidad elaborar e implementar un plan de capacitación y evaluación de trabajadores; lo que dotará de mejores habilidades cognitivas y conocimientos especializados a los trabajadores permitiendo mejorar su rendimiento laboral; así mismo, permitirá sus expectativas personales, profesionales y su nivel de desempeño laboral.
- Tercera:** A la Unidad de Personal que desarrolle capacitaciones para los trabajadores en lo que se refiere al servicio de calidad, de modo que mejoren sus habilidades, mostrando empatía y carisma en el desempeño de sus actividades.
- Cuarta:** A los trabajadores se les recomienda concientizar la importancia de brindar una óptima calidad de servicio, que priorice las necesidades del usuario, involucrándose en la mejora de los procesos de gestión del talento humano.

REFERENCIAS

- Acuña, J. M. (2021). Satisfacción laboral y desempeño de los docentes de las Instituciones de Educación Superior [Tesis para optar grado de Maestro]. Universidad Técnica De Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32057>.
- Akhtari, M., Moreira, D., & Trucco, L. (2017). Rotación política, rotación burocrática y calidad de los servicios públicos. *Asociación Nacional de Impuestos*, 110, 1-84. <https://www.jstor.org/stable/26794449>.
- Almaaitah, M., Alsafadi, Y., Altahat, S & Yousfi, A. (2020). The effect of talent management on organizational performance improvement: The mediating role of organizational commitment. *Management Science Letters* , 10(12), 2937-2944. <http://growingscience.com/beta/msl/3885-the-effect-of-talent-management-on-organizational-performance-improvement-the-mediating-role-of-organizational-commitment.html>
- Alzamora, J. C. (2021). Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Ucayali, 2021. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74105>
- Arias, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Batlle, S. (2018). Master en Paidopsiquiatria (Collegi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, Universidad Autónoma de Barcelona) http://www.paidopsiquiatria.cat/files/evaluacion_atencion.pdf
- Becker, G. S. (1964) *Human Capital*, 1st ed. (New York: Columbia University Press for the National Bureau of Economic Research). <https://www.nber.org/books-and-chapters/human-capital-theoretical-and-empirical-analysis-special-reference-education-first-edition>

- Bisquerra, A. (2004), Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Trilla
https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA_pdf
- Cachique, A. A. (2018). Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018 [Maestría en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30239>
- Cardozo, A., & Zabaleta, W. (2017). Factores de insatisfacción laboral del personal en las PYMES textiles más representativas del barrio Doce de Octubre en la ciudad de Bogotá (Universidad Santo Tomás).
<http://dx.doi.org/10.15332/tg.pre.2020.00129>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11. <https://docplayer.es/13058388-definicion-de-las-variables-enfoque-y-tipo-de-investigacion.html>
- Chiavenato, I. (2020). Administración de Recursos Humanos (El capital Humano de las organizaciones). Décima edición McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. 2020. <https://www.marcialpons.es/libros/administracion-de-recursos-humanos/9781456263164/>
- Crosby, P. (2018). Estrategias de Calidad y Competitividad.
<http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Cuestas, A. (2018). Gestión de talento humano y del conocimiento. Bogotá:
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento.pdf>
- Douglas, J Nurs A. (1975). 5(7):27-31. An Uneasy look at Performance Appraisal. Harvard Business Review. <https://www.linkedin.com/pulse/uneasy-look-performance-appraisal-akanksha-jain>

- Droguett, F. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Santiago. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%20C%20F..pdf?sequence=3>
- Durán, S. A., & Martínez, H. A. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: Artículo de revisión. Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud Gestar. ISSN: 2737-6273., 3(6), 2-15. <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- Galeano, C. V. (2019). La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios al Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2019. Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1959>
- Garcés, H. F. (2020). “Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura, 2020”. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46571>
- García, T. Á. (2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente. http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Gil, J. (2020). Fundamentos de la atención al cliente. Elearning https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Henao y Tavera (2017). Calidad de servicio, satisfacción y antecedentes de la lealtad hacia las empresas de telecomunicaciones en Colombia. Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, p 4. <https://acortar.link/BbhkoJ>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In Metodología de la investigación. McGRAW-HIL.

[http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigaci3n.pdf)

Hernández, Blanca Yenny (2012). La Selección De Personal, Algunas Consideraciones Frente A Sus Prácticas. *Semestre Económico*, 15(31),173-186. ISSN: 0120-6346.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165024299007>

Hidalgo, M. del M., Romero, M., & Pazmiño, V. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *CIENCIAMATRIA*, 6(10), 204-222. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>

Jara, A. M., Asmat, N. S., Alberca, N. E., & Medina, J. J. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana De Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>

Jiménez, 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>

Jiménez, E. (2013). Solución de problemas, proceso paso a paso, la toma de decisiones y su relevancia. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones/>

Kalinina, O., & Valebnikova, O. (2018). La gestión del capital humano como tecnologías de innovación para la organización municipal. Springer International Publishing AG. https://doi.org/10.1007/978-3-319-70987-1_139

Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson educación. https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACION_Mexico

- Kraev, M. & Tikhonov, A. I. (2020) Modern recruitment approaches in personnel selection. *Revista Espacios*
<http://revistaespacios.com/a20v41n12/20411212.html>
- López-Roldan, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Luna, R. (2017). Gestión del talento: De los recursos humanos a la dirección de personas basada en el talento DPT (Primera edición ed.). Ediciones Pirámide. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=800122>
- Chávez, Luz E. (2018). La gestión del talento humano como estrategia empresarial, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca. *Revista Perspectiva* 19(4), Pág. 554.
<http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/614>
- Mancilla, C. T., Vara, K. K. (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018 [Tesis Maestría en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26339>
- ManpowerGroup y Deloitte (2018) Estudio sobre escasez de talento. España.
<https://www.futureofwork.manpowergroup.es/escasez>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad Y Salud*, 21(2), 176-187.
<https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Mokate, K. M. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? Banco Interamericano De Desarrollo. Serie de Documentos de Trabajo I-24. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/14536/eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-que-queremos-decir>

- Monzón, K. M. (2020). Gestión del talento humano y su relación con el servicio del Hotel Sonesta Cusco 2020 [Tesis Para Bachiller]. Universidad Andina Del Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3771>
- Murray C.J.L. & Frenk J. (2000). A WHO Framework for health system performance assessment. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/66267>
- Nicomedes, E. N. Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Quispe, S. Y. (2021). Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86933>
- Ramírez, R., Espíndola, C., Ruíz, G. y Hugueth, A. (2019) Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Universidad de la Costa, Dpto. de Ciencias Empresariales, Atlántico – Colombia. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ramos, R. (2019). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la pastelería Miraflores. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13847>
- Reyes, S., Mayo, J. C., & Loredo, N. A. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. Observatorio de la Economía Latinoamericana. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Reynier, I., Ramírez, C. A., Espindola, G. I., Ruíz, A. M., & Hugueth. (2019). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. Revista Venezolana de Gerencia.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Rivera, M. L. (2019). Calidad Del Servicio Que Brinda La Empresa Elevate Business Y Estrategias Para Su Mejora” [Tesis Para Bachiller]. Universidad Nacional De Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2084>

Sadaf, F. & Rahela, F. (2019). Service quality to e-service quality: a paradigm shift. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Bangkok, Thailand, March 5-7, 1656-1666. <http://www.ieomsociety.org/ieom2019/papers/404.pdf>

Sanchez, J. A. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial del Huarmey, 2020. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49953>

Valencia, M. S. (2018). Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito. Universidad Andina Simón Bolívar. Área de Gestión. <http://hdl.handle.net/10644/6172>

Vega, G. (2017). La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV. Quito <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11789>

Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298805200203>

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Operacionalización de la variable 1: Gestión del Talento Humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Proceso de Selección del Personal	✓ Competencias ✓ Perfil ✓ Experiencia	(1,2,3,4,5,6)	Totalmente de acuerdo (1) De acuerdo (2)	
Capacitación del Personal	✓ Conocimientos ✓ Habilidades ✓ Competencias	(7,8,9,10,11,12, 13,14)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	Eficiente (82-110) Media (52-81) No eficiente (22-51)
Evaluación del Personal	✓ Actitudes ✓ Funciones ✓ Logro de resultados	(15,16,17,18, 19,20,21,22)	En acuerdo (4) Totalmente en desacuerdo (5)	

Operacionalización de la Variable (2) Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Eficiencia	✓ Identificación con el puesto	(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)	Totalmente de acuerdo (1) De acuerdo (2)	
Competencia Capacidad de respuesta	✓ Identificación con la entidad ✓ Perfil mínimo	(9,10,11,12, 13,14,15,16)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) En acuerdo (4) Totalmente en desacuerdo (5)	Eficiente (118-160), Media (75-117), No eficiente (32-74)
Satisfacción Laboral	✓ Formación requerida	(17,18,19,20, 21,22,23,24)		
Eficiencia	✓ Atención rápida	(25,26,27,28, 29,30,31,32)		

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital, Ica - 2022

AUTOR: Jorge Arturo De La Cruz Martínez

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES							
			VARIABLE 1: Gestión del Talento Humano							
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Existe relación entre la Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: PE1: ¿Qué relación existe entre el Proceso de Selección del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la Capacitación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre la Evaluación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1: Determinar la relación entre el Proceso de Selección del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la Capacitación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la Evaluación del Personal y la calidad de servicio en una municipalidad de Ica, 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS HE1: El Proceso de Selección del Personal se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.</p> <p>HE2: La Capacitación del Personal se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad de Ica, 2022.</p> <p>HE3: La Evaluación del Personal se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2022.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
						VARIABLE 2: Calidad de Servicio				
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
						Proceso de Selección del Personal	- Competencias - Perfil - Experiencia	1, 2, 3, 4, 5, 6	Likert -Totalmente de acuerdo -De acuerdo	Eficiente (82-110) Media (52-81) No eficiente (22-51)
						Capacitación del Personal	- Conocimientos - Habilidades - Competencias	7,8,9,10,11, 12,13, 14,	- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo -En acuerdo -Totalmente en desacuerdo	
						Evaluación del Personal	- Actitudes - Funciones - Logro de resultados	15,16,17,18, 19,20,21,22		
						Eficiencia	- Identificación con el puesto - Identificación con la entidad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Likert -Totalmente de acuerdo -De acuerdo	Eficiente (118-160), Media (75-117), No eficiente (32-74)
						Competencia	- Perfil mínimo - Formación requerida	9,10,11,12, 13,14,15,16	- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo -En acuerdo -Totalmente en desacuerdo	
						Capacidad de respuesta	- Atención rápida - Atención competente	17,18,19,20, 21,22,23,24		
						Satisfacción Laboral	- Satisfacción	25,26,27,28, 29,30,31,32		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR							
•Enfoque de Investigación: Cuantitativa	•Población: 167 trabajadores de una municipalidad distrital de Ica	•Técnica: • Encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> - Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: Juicio de expertos - Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: ALFA CRONBACH 							
•Tipo de la Investigación: Básica •Corte de Investigación: Transversal	•Muestra: 82 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Ica.	INSTRUMENTO: Se aplicó como herramienta de recolección el cuestionario. ESCALA DE MEDICIÓN: ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)								
•Diseño: No experimental Nivel: Correlacional		TIPO: Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)	-Para contrastación de hipótesis se utilizará: RHO DE SPEARMAN Y el uso del programa estadístico SPSS							

ANEXO 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Proceso de Selección del Personal							
1	Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.	X		X		X		
2	La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.	X		X		X		
3	La Municipalidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.	X		X		X		
4	El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.	X		X		X		
5	La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección por la Municipalidad.	X		X		X		
6	La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacitación del Personal							
7	Se realizan eventos de capacitación con frecuencia.	X		X		X		
8	Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.	X		X		X		
9	Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso.	X		X		X		
10	Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente.	X		X		X		
11	Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.	X						
12	Las capacitaciones de los trabajadores permiten mejorar sus competencias.	X		X		X		
13	Las capacitaciones de los trabajadores mejoran el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.	X		X		X		

14	Las capacitaciones de los trabajadores contribuyen a la mejora de las actitudes y destrezas.	X		X		X		
Dimensión 3: Evaluación del Personal								
15	La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la Municipalidad.	X		X		X		
16	Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.	X		X		X		
17	La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		
18	Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.	X		X		X		
19	La evaluación permite corregir las desviaciones en el desempeño de sus funciones de los trabajadores.	X		X		X		
20	La evaluación facilita el logro de los resultados de los trabajadores.	X		X		X		
21	La evaluación facilita el logro de las metas del área.	X		X		X		
22	La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jénica

DNI: 09936465

Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación

San Juan de Lurigancho, 31 de mayo de 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Eficiencia	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento cómodo con la función que cumpla en la Municipalidad.	X		X		X		
2	Conozco las funciones del cargo que desempeño.	X		X		X		
3	Cumplo los plazos de trámite establecidos en mi área orgánica.	X		X		X		
4	Reconozco los procedimientos administrativos que debo cumplir.	X		X		X		
5	Conozco los objetivos institucionales.	X		X		X		
6	Conozco los plazos que tiene la Municipalidad para dar respuesta al usuario.	X		X		X		
7	Cumplo mis funciones de acuerdo al ROF (Reglamento de Organización y Funciones) establecido.	X		X		X		
8	Identifico las líneas de mando de la estructura orgánica institucional.	X		X		X		
	Dimensión 2: Competencia							
9	Cumplo los requisitos establecidos en el MOF (Manual de Organización y Funciones) para el puesto que desempeño.	X		X		X		
10	Tengo la experiencia necesaria para el cargo que desempeño.	X		X		X		
11	He tenido capacitaciones sobre las funciones que cumpla.	X		X		X		
12	Conozco los instrumentos de gestión de la Municipalidad.	X		X		X		
13	Cuento con la formación profesional relacionada al cargo que desempeño.	X		X		X		
14	Conozco las normas de ética para la función pública.	X		X		X		
15	Me encuentro capacitado para el puesto que desempeño.	X		X		X		

16	Se me permite capacitarme sobre mi puesto dentro de la jornada laboral.	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta								
17	Cumplo mis funciones en el plazo establecido por la Municipalidad o Ley.	X		X		X		
18	Atiendo las solicitudes de los usuarios conforme llegan.	X		X		X		
19	Doy respuesta en el día a los documentos que ingresan.	X		X		X		
20	Tengo facilidad en la Municipalidad para responder solicitudes de manera inmediata.	X		X		X		
21	Doy respuesta a las solicitudes con opiniones técnicas o legales.	X		X		X		
22	Doy respuesta a los usuarios con conocimiento del área especializada.	X		X		X		
23	Las respuestas que brindo a las solicitudes contienen una debida motivación.	X		X		X		
24	Doy respuesta al usuario mediante mecanismos formales.	X		X		X		
Dimensión 4: Satisfacción laboral								
25	Percibo que el usuario expresa su satisfacción con la atención que le brindo.	X		X		X		
26	Reconozco que el usuario recomienda los servicios de la Municipalidad por la calidad de atención que le brindo.	X		X		X		
27	Identifico que el usuario reconoce mi trabajo ante las autoridades de la Municipalidad.	X		X		X		
28	Percibo que los usuarios reconocen positivamente los servicios que brindo difundiendo a través de medios de comunicación.	X		X		X		
29	Siento satisfacción con la atención que brindo a los usuarios.	X		X		X		
30	Optimizo mi tiempo para brindar una atención de calidad a los usuarios.	X		X		X		
31	Percibo que los usuarios manifiestan satisfacción por la rapidez con la que los atiendo.	X		X		X		
32	Recibo elogios de los usuarios por la atención que brindo en mi área de trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ledesma Cuadros Mildred Jénica

DNI: 09936465

Especialidad del validador: Dra. en Administración de la Educación

San Juan de Lurigancho, 31 de mayo de 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. Ledesma C.', with a stylized flourish at the end.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.	X		X		X		
2	La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.	X		X		X		
3	La Municipalidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.	X		X		X		
4	El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.	X		X		X		
5	La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección por la Municipalidad.	X		X		X		
6	La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacitación del Personal							
7	Se realizan eventos de capacitación con frecuencia.	X		X		X		
8	Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.	X		X		X		
9	Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso.	X		X		X		
10	Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente.	X		X		X		
11	Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.	X		X		X		
12	Las capacitaciones de los trabajadores permiten mejorar sus competencias.	X		X		X		
13	Las capacitaciones de los trabajadores mejoran el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.	X		X		X		
14	Las capacitaciones de los trabajadores contribuyen a la mejora de las actitudes y destrezas.	X		X		X		
	Dimensión 3: Evaluación del Personal							
15	La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la Municipalidad.	X		X		X		

16	Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.	X		X		X	
17	La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.	X		X		X	
18	Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.	X		X		X	
19	La evaluación permite corregir las desviaciones en el desempeño de sus funciones de los trabajadores.	X		X		X	
20	La evaluación facilita el logro de los resultados de los trabajadores.	X		X		X	
21	La evaluación facilita el logro de las metas del área.	X		X		X	
22	La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X	

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. DIAZ DUMONT JORGE RAFAEL

DNI: 08698815

Especialidad del validador: METODÓLOGO

San Juan de Lurigancho, 25 de junio del 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont (PhD)
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

Firma del Experto Informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento cómodo con la función que cumpla en la Municipalidad.	X		X		X		
2	Conozco las funciones del cargo que desempeño.	X		X		X		
3	Cumplo los plazos de trámite establecidos en mi área orgánica.	X		X		X		
4	Reconozco los procedimientos administrativos que debo cumplir.	X		X		X		
5	Conozco los objetivos institucionales.	X		X		X		
6	Conozco los plazos que tiene la Municipalidad para dar respuesta al usuario.	X		X		X		
7	Cumplo mis funciones de acuerdo al ROF (Reglamento de Organización y Funciones) establecido.	X		X		X		
8	Identifico las líneas de mando de la estructura orgánica institucional.	X		X		X		
	Dimensión 2: Competencia							
9	Cumplo los requisitos establecidos en el MOF (Manual de Organización y Funciones) para el puesto que desempeño.	X		X		X		
10	Tengo la experiencia necesaria para el cargo que desempeño.	X		X		X		
11	He tenido capacitaciones sobre las funciones que cumpla.	X		X		X		
12	Conozco los instrumentos de gestión de la Municipalidad.	X		X		X		
13	Cuento con la formación profesional relacionada al cargo que desempeño.	X		X		X		
14	Conozco las normas de ética para la función pública.	X		X		X		
15	Me encuentro capacitado para el puesto que desempeño.	X		X		X		

16	Se me permite capacitarme sobre mi puesto dentro de la jornada laboral.	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta								
17	Cumplo mis funciones en el plazo establecido por la Municipalidad o Ley.	X		X		X		
18	Atiendo las solicitudes de los usuarios conforme llegan.	X		X		X		
19	Doy respuesta en el día a los documentos que ingresan.	X		X		X		
20	Tengo facilidad en la Municipalidad para responder solicitudes de manera inmediata.	X		X		X		
21	Doy respuesta a las solicitudes con opiniones técnicas o legales.	X		X		X		
22	Doy respuesta a los usuarios con conocimiento del área especializada.	X		X		X		
23	Las respuestas que brindo a las solicitudes contienen una debida motivación.	X		X		X		
24	Doy respuesta al usuario mediante mecanismos formales.	X		X		X		
Dimensión 4: Satisfacción laboral								
25	Percibo que el usuario expresa su satisfacción con la atención que le brindo.	X		X		X		
26	Reconozco que el usuario recomienda los servicios de la Municipalidad por la calidad de atención que le brindo.	X		X		X		
27	Identifico que el usuario reconoce mi trabajo ante las autoridades de la Municipalidad.	X		X		X		
28	Percibo que los usuarios reconocen positivamente los servicios que brindo difundiendo a través de medios de comunicación.	X		X		X		
29	Siento satisfacción con la atención que brindo a los usuarios.	X		X		X		
30	Optimizo mi tiempo para brindar una atención de calidad a los usuarios.	X		X		X		
31	Percibo que los usuarios manifiestan satisfacción por la rapidez con la que los atiendo.	X		X		X		
32	Recibo elogios de los usuarios por la atención que brindo en mi área de trabajo.	X		X		X		

OBSERVACIONES: HAY SUFICIENCIA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. DIAZ DUMONT JORGE RAFAEL

DNI: 08698815

Especialidad del validador: METODÓLOGO

San Juan de Lurigancho, 25 de junio del 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

Firma del Experto Informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.	X		X		X		
2	La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.	X		X		X		
3	La Municipalidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.	X		X		X		
4	El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.	X		X		X		
5	La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección por la Municipalidad.	X		X		X		
6	La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacitación del Personal							
7	Se realizan eventos de capacitación con frecuencia.	X		X		X		
8	Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.	X		X		X		
9	Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso.	X		X		X		
10	Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente.	X		X		X		
11	Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.	X		X		X		
12	Las capacitaciones de los trabajadores permiten mejorar sus competencias.	X		X		X		
13	Las capacitaciones de los trabajadores mejoran el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.	X		X		X		

14	Las capacitaciones de los trabajadores contribuyen a la mejora de las actitudes y destrezas.	X		X		X		
Dimensión 3: Evaluación del Personal								
15	La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la Municipalidad.	X		X		X		
16	Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.	X		X		X		
17	La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		
18	Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.	X		X		X		
19	La evaluación permite corregir las desviaciones en el desempeño de sus funciones de los trabajadores.	X		X		X		
20	La evaluación facilita el logro de los resultados de los trabajadores.	X		X		X		
21	La evaluación facilita el logro de las metas del área.	X		X		X		
22	La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN

DNI: 09834807

Especialidad del validador: METODÓLOGO

San Juan de Lurigancho, 25 de junio del 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Eficiencia							
1	Me siento cómodo con la función que cumpla en la Municipalidad.	X		X		X		
2	Conozco las funciones del cargo que desempeño.	X		X		X		
3	Cumpla los plazos de trámite establecidos en mi área orgánica.	X		X		X		
4	Reconozco los procedimientos administrativos que debo cumplir.	X		X		X		
5	Conozco los objetivos institucionales.	X		X		X		
6	Conozco los plazos que tiene la Municipalidad para dar respuesta al usuario.	X		X		X		
7	Cumpla mis funciones de acuerdo al ROF (Reglamento de Organización y Funciones) establecido.	X		X		X		
8	Identifico las líneas de mando de la estructura orgánica institucional.	X		X		X		
	Dimensión 2: Competencia							
9	Cumpla los requisitos establecidos en el MOF (Manual de Organización y Funciones) para el puesto que desempeño.	X		X		X		
10	Tengo la experiencia necesaria para el cargo que desempeño.	X		X		X		
11	He tenido capacitaciones sobre las funciones que cumpla.	X		X		X		
12	Conozco los instrumentos de gestión de la Municipalidad.	X		X		X		
13	Cuento con la formación profesional relacionada al cargo que desempeño.	X		X		X		
14	Conozco las normas de ética para la función pública.	X		X		X		
15	Me encuentro capacitado para el puesto que desempeño.	X		X		X		

16	Se me permite capacitarme sobre mi puesto dentro de la jornada laboral.	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta								
17	Cumplo mis funciones en el plazo establecido por la Municipalidad o Ley.	X		X		X		
18	Atiendo las solicitudes de los usuarios conforme llegan.	X		X		X		
19	Doy respuesta en el día a los documentos que ingresan.	X		X		X		
20	Tengo facilidad en la Municipalidad para responder solicitudes de manera inmediata.	X		X		X		
21	Doy respuesta a las solicitudes con opiniones técnicas o legales.	X		X		X		
22	Doy respuesta a los usuarios con conocimiento del área especializada.	X		X		X		
23	Las respuestas que brindo a las solicitudes contienen una debida motivación.	X		X		X		
24	Doy respuesta al usuario mediante mecanismos formales.	X		X		X		
Dimensión 4: Satisfacción laboral								
25	Percibo que el usuario expresa su satisfacción con la atención que le brindo.	X		X		X		
26	Reconozco que el usuario recomienda los servicios de la Municipalidad por la calidad de atención que le brindo.	X		X		X		
27	Identifico que el usuario reconoce mi trabajo ante las autoridades de la Municipalidad.	X		X		X		
28	Percibo que los usuarios reconocen positivamente los servicios que brindo difundiendo a través de medios de comunicación.	X		X		X		
29	Siento satisfacción con la atención que brindo a los usuarios.	X		X		X		
30	Optimizo mi tiempo para brindar una atención de calidad a los usuarios.	X		X		X		
31	Percibo que los usuarios manifiestan satisfacción por la rapidez con la que los atiendo.	X		X		X		
32	Recibo elogios de los usuarios por la atención que brindo en mi área de trabajo.	X		X		X		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN

DNI: 09834807

Especialidad del validador: METODÓLOGO

San Juan de Lurigancho, 25 de junio del 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante
Especialidad

ANEXO 4

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Estimado señor (a)(Srta.):

El presente cuestionario solo tiene fines académicos, tiene por objetivo recolectar datos relevantes, con el objeto de conocer la gestión del talento humano, por ello se pide responder con sinceridad.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLA UNA, marque con un aspa (x)

Leyenda:

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

N°	Dimensión 1: Proceso de Selección del Personal	5	4	3	2	1
1	Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.					
2	La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.					
3	La entidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.					
4	El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.					
5	La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección por la entidad.					
6	La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.					
	Dimensión 2: Capacitación del Personal	5	4	3	2	1
7	Se realizan eventos de capacitación con frecuencia.					
8	Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.					
9	Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso.					

10	Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente.					
11	Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.					
12	Las capacitaciones de los trabajadores permiten mejorar sus competencias.					
13	Las capacitaciones de los trabajadores mejoran el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.					
14	Las capacitaciones de los trabajadores contribuyen a la mejora de las actitudes y destrezas.					
Dimensión 3: Evaluación del Personal		5	4	3	2	1
15	La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la entidad.					
16	Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.					
17	La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.					
18	Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.					
19	La evaluación permite corregir las desviaciones en el desempeño de sus funciones de los trabajadores.					
20	La evaluación facilita el logro de los resultados de los trabajadores.					
21	La evaluación facilita el logro de las metas del área.					
22	La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado señor (a)(Srta.):

El presente estudio respecto a la calidad del servicio de una Municipalidad Distrital de Ica por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

Todas las preguntas, deberá elegir SOLA UNA respuesta, marque con un aspa (x)

Leyenda:

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

N°	Dimensión 1: Eficiencia	5	4	3	2	1
1	Me siento cómodo con la función que cumpla en la entidad.					
2	Conozco las funciones del cargo que desempeño.					
3	Cumplo los plazos de trámite establecidos en mi área orgánica.					
4	Reconozco los procedimientos administrativos que debo cumplir.	5	4	3	2	1
5	Conozco los objetivos institucionales.					
6	Conozco los plazos que tiene la entidad para dar respuesta al usuario.					
7	Cumplo mis funciones de acuerdo al ROF (Reglamento de Organización y Funciones) establecido.					
8	Identifico las líneas de mando de la estructura orgánica institucional.					
	Dimensión 2: Competencia	5	4	3	2	1
9	Cumplo los requisitos establecidos en el MOF (Manual de Organización y Funciones) para el puesto que desempeño.					
10	Tengo la experiencia necesaria para el cargo que desempeño.					
11	He tenido capacitaciones sobre las funciones que cumpla.					
12	Conozco los instrumentos de gestión de la entidad.					

13	Cuento con la formación profesional relacionada al cargo que desempeño.					
14	Conozco las normas de ética para la función pública.					
15	Me encuentro capacitado para el puesto que desempeño.					
16	Se me permite capacitarme sobre mi puesto dentro de la jornada laboral.					
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta		5	4	3	2	1
17	Cumplo mis funciones en el plazo establecido por la Entidad o Ley.					
18	Atiendo las solicitudes de los usuarios conforme llegan.					
19	Doy respuesta en el día a los documentos que ingresan.					
20	Tengo facilidad en la entidad para responder solicitudes de manera inmediata.					
21	La entidad da respuesta a las solicitudes con opiniones técnicas o legales.					
22	La entidad responde a los usuarios con conocimiento del área especializada.					
23	La respuesta de las solicitudes contiene una debida motivación.					
24	Se da respuesta al usuario mediante mecanismos formales.					
Dimensión 4: Satisfacción laboral						
25	Cree que el usuario expresa su satisfacción con la atención que recibe.					
26	Reconoce que el usuario recomienda los servicios de la institución.					
27	Ha identificado que si el usuario felicita a los servidores por la atención recibida.					
28	La población reconoce positivamente los servicios que brinda la institución a través de medios de comunicación o sociales.					
29	Ha apreciado satisfacción con la atención brindada a los usuarios.					
30	Los usuarios esperan horas para ser atendidos por la institución.					
31	Ha identificado que los usuarios presentan satisfacción ante la entidad por la atención que reciben.					
32	Ha recibido elogios por la atención que brinda.					

ANEXO 5

TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00	
De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2004). Metodología de la Investigación Educativa.