



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
TARACO, AÑO 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. MILIAM THALIA MAMANI VIZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

JULIACA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
TARACO, AÑO 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. MILIAM THALIA MAMANI VIZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE** :   
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

**PRIMER MIEMBRO** :   
Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

**SEGUNDO MIEMBRO** :   
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

**ASESOR DE TESIS** :   
Dr. Sc. SANTOTOMÁS LICÍMACO AGUILAR PINTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Administración Pública (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 0496-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 16 de mayo 2024

**VISTOS:** El expediente N° 2024-CU-4309 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y Vicerrector de Investigación, tesis intitulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023** presentado por el(la) Bachiller: **MILIAM THALIA MAMANI VIZA**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.** - Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciada en Administración y Gestión Pública**, del(la) bachiller: **MILIAM THALIA MAMANI VIZA**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- |                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE      | : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE        |
| * Primer miembro  | : Dr. DAVID J. GUTIÉRREZ MAYTA      |
| * Segundo miembro | : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA        |
| * Asesor          | : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO |

**SEGUNDO.** - Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día martes 21 de mayo de 2024, a horas 10:00 a.m. (presencial) en el Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

**TERCERO.** - Realizado la sustentación, el Jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N.º 1154-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 20 de noviembre de 2023

**VISTOS:** El Expediente N° CU-13954, presentado por el(la) egresado(a): **MILIAM THALIA MAMANI VIZA**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023.**

**CONSIDERANDO:**

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023** con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: **MILIAM THALIA MAMANI VIZA**, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUIÑPE
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. Sc. S. LICIMACO AGUILAR PINTO

**SEGUNDO.-** El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

**TERCERO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quiñpe*  
Dr. Benigno Callata Quiñpe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



## RESOLUCIÓN N.º 842-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 14 de setiembre de 2023

**VISTOS:** El oficio N° 064-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 06 de setiembre de 2023, presentado por: **MILIAM THALIA MAMANI VIZA**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública.

### **CONSIDERANDO:**

Que, el(la) Bachiller(a): **MILIAM THALIA MAMANI VIZA**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **MILIAM THALIA MAMANI VIZA** Titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública, correspondiente a la línea de investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)**.

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el(la) Bachiller(a): **MILIAM THALIA MAMANI VIZA**, Titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública, conteniendo los siguientes datos:



## RESOLUCIÓN N.º 842-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 14 de setiembre de 2023

<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	
Determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023.	
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer el grado de relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023,</li> <li>2. Establecer el grado de relación entre la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023.</li> <li>3. Establecer el grado de relación entre recompensar personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023.</li> <li>4. Establecer el grado de relación entre desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023.</li> <li>5. Establecer el grado de relación entre la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023.</li> <li>6. Establecer el grado de relación entre supervisar personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023.</li> </ol>	
<b>SEDE DE EJECUCIÓN:</b>	Taraco
<b>CRONOGRAMA:</b>	FECHA INICIO: agosto 2023 FECHA FIN: noviembre 2023
<b>PRESUPUESTO:</b>	S/3999.00
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

**SEGUNDO:** El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

**TERCERO: RECONOCER** como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO.**

**CUARTO: DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DISTRIBUCIÓN:**  
- Unidad de Investigación (1)  
- Dirección EP.  
- Asesor  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
BCQ/vnop.



## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	15%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	<1%
	repositorio.uicm.edu.pe	



## Metadatos complementarios - UANCV

TITULO TESIS	
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	MILIAM THALIA MAMANI VIZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70940938
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0002-4056-5260">https://orcid.org/0009-0002-4056-5260</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-1796-9278">https://orcid.org/0000-0002-1796-9278</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593



<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	Administración Pública (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>País:</b> Perú  <b>Departamento:</b> Puno  <b>Provincia:</b> Huancané  <b>Distrito:</b> Taraco  <b>Edificio:</b> Municipalidad Distrital de Taraco  <b>Coordenadas:</b>  <b>Latitud:</b> 15° 29' 922"S  <b>Longitud:</b> 69° 97' 772" O  <b>URL Maps:</b>  <a href="https://maps.app.goo.gl/Xw6HiMmpCvLUkcSD9">https://maps.app.goo.gl/Xw6HiMmpCvLUkcSD9</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2023 – Mayo 2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Ciencias sociales</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Administración</b>  <a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p> <p><b>Administración pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO  
 NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
 DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
 Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Pinto  
 DIRECTOR  
 UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MILIAM THALIA MAMANI VIZA identificado con DNI Nro. 70940938 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023

Asesorado por: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de agosto del 2024

  
FIRMA ASESOR

  
FIRMA TESISTA



Huella



### **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mi familia, cuyo amor inquebrantable y apoyo constante han sido la fuerza motriz detrás de mi perseverancia y logros académicos. A mis padres, quienes siempre creyeron en mí y me alentaron a seguir mis sueños; a mis hermanos, por su paciencia y comprensión durante las largas horas de estudio; y a mis abuelos, cuyo legado de valores y tenacidad me ha guiado en este viaje. Esta investigación es un tributo a su amor y sacrificio.



### **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesor de tesis, el Dr. Licímaco Aguilar Pinto, cuya experiencia y guía fueron fundamentales en cada etapa de este proyecto. Sus consejos y retroalimentación fueron invaluable. También agradezco a mis jurados, profesores y compañeros de estudio, cuyas perspectivas enriquecieron mi comprensión del tema. Mis amigos merecen un agradecimiento especial por su apoyo emocional y motivación constante. Finalmente, agradezco a las personas que participaron en mi investigación y a todas las fuentes de estudio que hicieron posible este estudio.



**ÍNDICE GENERAL**

DEDICATORIA ..... i

AGRADECIMIENTO ..... ii

ÍNDICE DE TABLAS ..... vii

ÍNDICE DE FIGURAS ..... viii

RESUMEN ..... ix

ABSTRACT ..... x

INTRODUCCIÓN ..... xi

**CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA**

1.1. Planteamiento del problema..... 1

1.2. Formulación del problema ..... 2

    1.2.1. Problema general ..... 2

    1.2.2. Problemas específicos ..... 3

1.3. Justificación de la investigación..... 3

**CAPÍTULO II**

**OBJETIVOS**

2.1. Objetivo general ..... 5

2.2. Objetivos específicos ..... 5

**CAPÍTULO III**

**MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

3.1. Antecedentes de la investigación ..... 6

    3.1.1. Internacional ..... 6



- 3.1.2. Nacional..... 7
- 3.1.3. Local..... 9
- 3.2. Marco teórico..... 10
- 3.3. Gestión del talento humano ..... 10
  - 3.3.1. Definición de la gestión del talento humano ..... 10
  - 3.3.2. Evolución histórica de la gestión del talento humano ..... 10
  - 3.3.3. Objetivos y beneficios de una efectiva gestión del talento humano..... 11
  - 3.3.4. Teorías y modelos de gestión del talento humano ..... 11
  - 3.3.5. Modelos de gestión del talento humano ..... 12
  - 3.3.6. Procesos clave en la gestión del talento humano..... 14
  - 3.3.7. Tendencias y desafíos actuales en la gestión del talento humano ..... 15
- 3.4. Calidad de servicio ..... 16
  - 3.4.1. Definición de calidad de servicio ..... 16
  - 3.4.2. Evolución histórica de la calidad de servicio ..... 17
  - 3.4.3. Objetivos y beneficios de la calidad de servicio ..... 18
  - 3.4.4. Teorías y modelos de calidad de servicio ..... 19
  - 3.4.5. Elementos clave de la calidad de servicio ..... 20
  - 3.4.6. Medición y evaluación de la calidad de servicio ..... 21
  - 3.4.7. Tendencias y desafíos actuales en la calidad de servicio..... 21
- 3.5. MARCO CONCEPTUAL..... 22

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS**

- 4.1. Hipótesis general ..... 25
- 4.2. Hipótesis específicas..... 25



4.3. Variables ..... 26

4.4. Operacionalización de variables..... 27

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Enfoque de la investigación ..... 28

5.2. Método(s) aplicados a la investigación ..... 28

5.3. Tipo de investigación..... 28

5.4. Nivel de investigación ..... 29

5.5. Diseño de investigación..... 29

5.6. Población y muestra..... 30

    5.6.1. Población ..... 30

    5.6.2. Muestra ..... 30

5.7. Técnica e instrumentos ..... 30

    5.7.1. Técnica ..... 30

    5.7.2. Instrumento..... 30

5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento ..... 31

    5.8.1. Confiabilidad ..... 31

    5.8.2. Validez ..... 32

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos ..... 32

5.10. Contrastación de hipótesis ..... 33

5.11. Contrastación de las hipótesis específicas ..... 34



**CAPÍTULO VI**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

6.1. Presentación de resultados ..... 40

6.1.1. Prueba de normalidad ..... 40

6.1.2. Escala de coeficiente de correlación..... 41

6.1.3. Interpretación del diagrama de dispersión ..... 42

6.1.4. Prueba de correlación del objetivo general..... 43

6.1.5. Prueba de correlación de los objetivos específicos..... 44

6.2. Discusión de resultados ..... 50

CONCLUSIONES ..... 55

RECOMENDACIONES ..... 57

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 59

ANEXOS..... 62

Matriz de consistencia

Instrumento de estudio

Validez del instrumento

Matriz de datos

Evidencia de recojo de datos



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	27
<b>Tabla 2</b> Interpretación del grado de confiabilidad.....	31
<b>Tabla 3</b> Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	32
<b>Tabla 4</b> Contrastación de la hipótesis general .....	33
<b>Tabla 5</b> Contrastación de la hipótesis específica 1 .....	34
<b>Tabla 6</b> Contrastación de la hipótesis específica 2 .....	35
<b>Tabla 7</b> Contrastación de la hipótesis específica 3 .....	36
<b>Tabla 8</b> Contrastación de la hipótesis específica 4 .....	37
<b>Tabla 9</b> Contrastación de la hipótesis específica 5 .....	38
<b>Tabla 10</b> Contrastación de la hipótesis específica 6 .....	39
<b>Tabla 11</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	40
<b>Tabla 12</b> Escala de valoración de los resultados correlacionales .....	41
<b>Tabla 13</b> Prueba estadística del objetivo general.....	43
<b>Tabla 14</b> Prueba estadística del objetivo específico 1 .....	44
<b>Tabla 15</b> Prueba estadística del objetivo específico 2 .....	45
<b>Tabla 16</b> Prueba estadística del objetivo específico 3 .....	46
<b>Tabla 17</b> Prueba estadística del objetivo específico 4 .....	47
<b>Tabla 18</b> Prueba estadística del objetivo específico 5 .....	48
<b>Tabla 19</b> Prueba estadística del objetivo específico 6 .....	49



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Escala de interpretación de los diagramas de dispersión.....	42
<b>Figura 2</b> Diagrama de dispersión del objetivo general .....	43
<b>Figura 3</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 1 .....	44
<b>Figura 4</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 2 .....	45
<b>Figura 5</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 3 .....	46
<b>Figura 6</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 4.....	47
<b>Figura 7</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 5 .....	48
<b>Figura 8</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 6 .....	49



## RESUMEN

El objetivo del estudio fue; determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023. La metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, método deductivo, diseño no experimental, y un nivel correlacional. La población se consideró un total de 76 trabajadores, siendo un análisis poblacional se consideró al 100% de la población. La confiabilidad del instrumento se halló por Alfa de Cronbach, la variable 1 con una fiabilidad de ,912 “excelente” y la variable 2 ,893 “buena”, el instrumento se aprobó por tres expertos en el tema. El resultado se halló a por el estadístico no paramétrico Rho de Spearman el valor fue de 0.888 hecho que es una correlación alta positiva. El p-valor fue 0.000 ( $p=0.000<0.05$ ) este valor se comprobó por Tau b de Kendall. En conclusión, que la relación de variables, es significativa.

**Palabras clave:** Colocación, desarrollar, empatía, fiabilidad, incorporación, recompensar, retención, seguridad, supervisar, tangibilidad.



## ABSTRACT

The objective of the study was; determine the degree of relationship between the management of human talent and the quality of service in the workers of the District Municipality of Taraco, year 2023. The methodology used was a quantitative approach, applied type, deductive method, non-experimental design, and a correlational level. The population was considered a total of 76 workers, being a population analysis, 100% of the population was considered. The reliability of the instrument was found by Cronbach's Alpha, variable 1 with a reliability of .912 "excellent" and variable 2 .893 "good", the instrument was approved by three experts on the subject. The result was found by the non-parametric Spearman's Rho statistic, the value was 0.888, which is a high positive correlation. The p-value was 0.000 ( $p=0.000<0.05$ ) this value was verified by Kendall's Tau b. In conclusion, the relationship of variables is significant.

**Key words:** Placement, develop, empathy, reliability, incorporation, reward, retention, security, supervise, tangibility.



## INTRODUCCIÓN

En el actual escenario global, la gestión del talento humano y la calidad de servicio se han convertido en aspectos fundamentales para el éxito y la competitividad de las organizaciones en todos los rincones del mundo. Las empresas enfrentan desafíos en un campo cada vez más conectado y globalizado únicos a la hora de atraer, desarrollar y retener el talento más destacado, en ese tiempo que brindan un servicio excepcional a sus clientes. El reconocimiento del talento humano es el activo esencial de un organismo ha llevado a un enfoque renovado, con el objetivo de cultivar un medio de labor que impulse el crecimiento y el desempeño óptimo de los colaboradores. En este contexto, se propone examinar la estrecha relación entre las variables, explorando las buenas prácticas y técnicas dadas a margen internacional para maximizar el potencial de las personas y garantizar una experiencia excepcional para los clientes.

En el contexto peruano, adquieren una relevancia significativa en un mercado competidor y en continuo cambio. En un país caracterizado por su diversidad cultural y geográfica, progresiva demanda del público por servicios de alta calidad, las organizaciones se enfrentan a desafíos únicos para reclutar, desarrollar y retener a los profesionales más capacitados. La comprensión de que el capital humano es el motor impulsor del éxito empresarial ha llevado a un enfoque renovado, con el objetivo de crear entornos laborales que fomenten el crecimiento y el rendimiento óptimo de los empleados. En este sentido, este estudio su objetivo examinar la interrelación de las variables en el contexto peruano, explorando las buenas prácticas y estrategias integradas a nivel nacional para maximizar el potencial de las personas y ofrecer experiencias excepcionales a los clientes.

Su objetivo principal es mantener y mejorar las relaciones personales entre gerentes y socios comerciales. Teniendo en cuenta este supuesto, se indica que está relacionada con la calidad de los servicios dados los grupos de favorecidos urbanos, por lo que es importante



obtener información que contribuya al mejoramiento de los institutos estatales y la prestación de servicios a las mismas. Su finalidad es determinar la relación.

Este estudio tiene seis capítulos: Comienza con el planteamiento del problema general y específico, el segundo capítulo cuenta el planteamiento de objetivos generales y objetivos específicas, y el tercer formula el marco teórico racional está más allá de la base Además de la definición de conceptos, y teórica para el estudio. Capítulo cuatro, Hipótesis Y Operación De Variables. El capítulo cinco presenta el proceso del método de estudio. El sexto. Indica los resultados y finalmente se brinda una discusión y recomendaciones.



## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

De forma universal, muestra el entorno profesional en que cada vez más globalizado y digitalizado, las organizaciones enfrentan el desafío de atraer, desarrollar y retener talento excepcional, al mismo tiempo que ofrecen experiencias de servicio excepcionales. A pesar del avance en la gestión del talento humano y las estrategias de servicio, persisten numerosas interrogantes y desafíos en torno a cómo optimizar estas áreas de manera integral. ¿Cuáles son las mejores prácticas para captar y mantener el talento más destacado en un contexto global? ¿Cómo se puede asegurar una calidad de servicio consistente y excepcional en un entorno empresarial cada vez más diverso y exigente? Estas incógnitas destacan la necesidad de investigaciones en profundidad que aborden la interrelación de las variables a nivel mundial, proporcionando una comprensión más clara de los retos y oportunidades que se den y permitiendo un incremento de enfoques estratégicos para maximizar el potencial y optimizar la calidad del servicio.

En ámbito nacional, Si bien se reconoce la consideración de tener un grupo de trabajo talentoso y capaz, así como de ofrecer servicios de calidad a los clientes, aún existen desafíos y brechas en la implementación efectiva de estas prácticas en el



entorno empresarial peruano. Surge la interrogante de cómo las empresas peruanas pueden atraer, desarrollar y retener el talento más destacado en un mercado competitivo y en continuo cambio. Asimismo, se plantea la necesidad de comprender cómo mejorar y mantener altos rangos de calidad en la asistencia de servicios, considerando la diversidad cultural, las expectativas de los clientes y los estándares internacionales. La falta de un enfoque integral en el contexto peruano ha generado la necesidad de investigar y analizar en profundidad los desafíos específicos y las estrategias efectivas que permitan a las organizaciones optimizar en beneficio de su competitividad y éxito a nivel nacional.

Son aspectos importantes para el desarrollo eficiente y satisfactorio de las actividades municipales. Sin embargo, se observa una falta de enfoque y estrategias claras, lo cual limita el potencial del equipo y dificulta la consecución de los objetivos municipales. Además, existe una preocupación constante por optimizar, ya que se han identificado deficiencias en términos de eficiencia, efectividad y complacencia al público.

Este estudio su objetivo aborda el problema, con el fin de identificar las barreras y desafíos que impiden un óptimo aprovechamiento del talento y una óptima continua en la calidad de los servicios. Se buscará analizar las formas actuales, así como evaluar la garantía de las técnicas que se dan en óptima calidad de servicio. También se enfocará en proponer recomendaciones y estrategias específicas.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?



## **1.2.2. Problemas específicos**

PE1. ¿Cuál es la relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación de la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?

PE3. ¿Cuál es la relación de recompensar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?

PE4. ¿Cuál es la relación de desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?

PE5. ¿Cuál es la relación de la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?

PE6. ¿Cuál es la relación de supervisar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?

## **1.3. Justificación de la investigación**

Sustenta en diversa figura teórica, metodológicos y prácticos. La gestión eficaz del talento humano se reconoció en logro de ventajas competitivas sostenibles, mientras que la calidad de servicio ha sido ampliamente estudiada como un factor clave para la satisfacción y retención del público. Este estudio busca contribuir a la consolidación y aplicación práctica de estos conocimientos teóricos en el contexto específico de la GTH y la calidad de servicio.

En cuanto a la perspectiva metodológica, se basará en un enfoque de investigación cuantitativo. Por encuestas, entrevistas y examinación de datos, se recopilará referencia cuantitativa para obtener una comprensión integral. Esta metodología permitirá obtener datos que respalden las conclusiones y permitan identificar patrones y tendencias, así como información cualitativa que permita una



comprensión más a fondo de las experiencias y sensaciones de individuos implicados. Se usó un enfoque metodológico cuantitativo que permita una comprensión integral del tema, así como la necesidad práctica de brindar herramientas y recomendaciones para la mejoría.

En términos prácticos, este estudio se justifica debido a las necesidades y desafíos concretos presentes en las organizaciones en relación con las variables. En el ámbito laboral, la competencia global y la demanda de clientes cada vez más exigentes requieren un enfoque estratégico para la mejora continua con el servicio a la población. Esta investigación busca brindar herramientas y recomendaciones prácticas que les permitan optimizar sus técnicas. Además, a nivel local, en el contexto específico de estudio, se busca de los resultados y recomendaciones sean de utilidad, en su objetivo de brindar servicios eficientes y complacencia al público.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.

#### 2.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer el grado de relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.

OE2. Establecer el grado de relación entre la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.

OE3. Establecer el grado de relación entre recompensar personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.

OE4. Establecer el grado de relación entre desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.

OE5. Establecer el grado de relación entre la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.

OE6. Establecer el grado de relación entre supervisar personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. *Internacional*

Muñoz (2022) en su artículo; desarrollo de la gestión del talento en la salud colombiana: su objetivo estudiar desarrollo de la GTH. El método utilizado fue un diseño descriptivo y se realizó un análisis bibliográfico de artículos y documentos relacionados. La población de estudio incluyó a colaboradores del área de salud de Colombia y el instrumento utilizado fue una revisión bibliográfica. Los resultados dicen que ha evolucionado en estos años, pasando de un enfoque centralizado en la administración de personal a un enfoque en el desarrollo del talento humano. Se han implementado estrategias para las mejorías del caso en el ámbito salud, como la organización y capacitación de los trabajadores, la ejecución de medios de análisis del desempeño y la presentación de la igualdad de género. Las conclusiones sugieren la necesidad de seguir mejorando, para corroborar la mejora de las asistencias de salud y la satisfacción del trabajador.

Collings et al. (2019) en su artículo titulado; gestión global del talento y rendimiento en las empresas multinacionales: el objetivo fue evaluar el producto de la diversidad de grupo en la toma de acuerdos de los componentes de trabajo. El



método utilizado fue un meta-análisis de 140 estudios previos que examinaron la relación en equipos de trabajo. La población de estudio incluyó a equipos de trabajo de diferentes sectores y países. Los resultados dicen que la diversidad de género sostiene un alcance positivo en la toma de acuerdos de los componentes de trabajo, especialmente cuando se trata de tareas complejas. Las conclusiones sugieren que la diversidad de género puede ser una ventaja para las organizaciones y que se deben implementar políticas y prácticas para fomentar la variedad de género en los grupos de trabajo.

Campos y Lazo (2019) en el artículo Usuarios CNEL EP estatales se enfocan en la calidad del servicio en el progreso de la gestión: Su objetivo es analizar el enfoque de los interesados CNEL la mejora de la gestión 2018 Milagro-Ecuador EP estatal. La metodología utilizada fue un diseño descriptivo y se da una encuesta en línea a una muestra de 384 usuarios de CNEL EP en el cantón Milagro. La población de estudio incluyó a usuarios de diferentes edades, géneros y niveles socioeconómicos. Los resultados dicen que la calidad del servicio interviene el gusto y fidelización de la población de CNEL EP en el cantón Milagro. Las conclusiones sugieren la necesidad de mejorar la calidad del servicio para la mejoría de la gestión y la satisfacción de los usuarios.

### **3.1.2. Nacional**

Calle (2022) en su investigación; La gestión de los recursos humanos en la gestión de las unidades de técnica de informe y su aporte a la calidad del servicio - SUNARP I Piura 2021: El objetivo es determinar la conexión. La metodología utilizada fue un diseño descriptivo y se usa una encuesta y muestra de 50 contribuyentes. El instrumento dado fue una encuesta. Los resultados dicen que hay una conexión significativa. Además, se encontró que la capacitación y el



reconocimiento laboral son factores importantes para aumentar la calidad de servicio. Las conclusiones sugieren la necesidad de mejorar la GRH.

Paniagua (2022) en su estudio; Calidad de la gestión de recursos humanos y servicios administrativos en la Administración de la Red Integrada de Salud Lima Norte, 2021: su objetivo fue examinar la relación. La metodología utilizada fue un diseño descriptivo y una muestra de 100 participantes, la población incluyó a colaboradores de diferentes edades, géneros, el instrumento empleado fue una encuesta. Resultados, hay una conexión significativa. Además, se encontró que la capacitación y el reconocimiento laboral son factores importantes para reformar la calidad del servicio administrativo. La conclusión aconseja la exigencia de mejorar la GRH para optimar la calidad del servicio.

Lopez (2020) Objetivo es analizar la correlación de la gestión municipal y la calidad del servicio público en Tingo María, Perú. El método usado fue un diseño descriptivo y se usó la encuesta de 200 ciudadanos de Tingo María. La población de estudio incluyó a ciudadanos de diferentes edades, géneros y niveles socioeconómicos. Los resultados dicen que hay una conexión clara, y que la apreciación de la población influye en su satisfacción con el servicio público. Las conclusiones sugieren la necesidad de mejorar la gestión municipal para optimar la calidad del servicio.

Pinedo (2020) en el estudio "Gestión del talento, calidad de servicio y bienestar laboral en Wayra SAC 2019" tiene como objetivo mostrar su incidencia. El método usado fue descriptivo, correlativo y transversal, y la población fue de 70 empleados. El instrumento usado un cuestionario con 40 interrogantes. Los resultados indicaron que contribuyen positivamente en el bienestar laboral. Las



conclusiones del estudio sugieren que la entidad optimice la GTH y la calidad de servicio para aumentar el bienestar laboral de sus colaboradores.

### **3.1.3. Local**

Yucra (2023) "La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño entre los empleados de la provincia y el municipio de Yungayo 2022" es determinar la relación. El método usado fue descriptivo, correlacional y transversal con 150 aportantes de la provincia de Yunguyo y la ciudad de Puno. Su instrumento fue un cuestionario con 45 preguntas. Los resultados indicaron que hay una relación clara. Las conclusiones del estudio sugieren que debe mejorar la GTH para aumentar el desempeño laboral.

Cairo (2021) La investigación " Gestión del talento y desempeño de los colaboradores de la Oficina Regional de labor y Promoción del empleo de Puno - 2019" su objetivo general determinar la relación. El método aplicado fue de tipo descriptiva, correlacional y de corte transversal, su población de 50 trabajadores. Su instrumento usado fue un cuestionario de 35 interrogantes. Los resultados dicen que hay relación significativa. Conclusiones del estudio sugieren que debe mejorar la GTH para aumentar el desempeño laboral.

Castro (2019) el estudio; gestión del talento humano y ejecución de fines, gobierno regional puno, 2007–2010, el objetivo es determinar la conexión y resultados. El método aplicado fue de tipo descriptiva, correlacional y de corte transversal, población de 100 trabajadores. El instrumento que se usa un cuestionario de 30 interrogantes. Los resultados indicaron que hay una conexión clara. Las conclusiones del estudio sugieren que el Gobierno Regional de Puno debe mejorar la GTH para aumentar el cumplimiento de fines.



## 3.2. Marco teórico

### 3.3. Gestión del talento humano

#### 3.3.1. *Definición de la gestión del talento humano*

Chiavenato (2017) afirmó, trata el grupo de políticas y experiencias precisas para gestionar cargos directivos ligados con individuos o técnicas. Esto incluye hacer pasos de reclutamiento, selección, capacitación, beneficio y evaluación de aptitud. En definitiva, es la principal herramienta para gestionar los recursos humanos su fin es obtener el mayúsculo desempeño y desarrollo de los colaboradores, y así cooperar al logro del organismo.

Por su parte Vallejo (2015), se refiere a la función de la organización que encarga de proporcionar capacitación, desarrollo y motivación, con el objetivo de optimizar su desempeño y contribuir al logro. Este busca atraer, retener y desarrollar a los colaboradores más talentosos y comprometidos, y se enfoca en la instauración de un ámbito laboral bueno para el crecimiento y desarrollo de los empleados. Además, se encarga de la calificación del desempeño, la acción del conocimiento y la planificación, con el fin de asegurar la continuidad y al triunfo de un organismo a largo plazo.

#### 3.3.2. *Evolución histórica de la gestión del talento humano*

Para Chiavenato (2017) su libro "GTH", se puede dividir en cuatro etapas: Etapa de la administración de personal: Esta etapa se caracterizó por una visión mecánica y simplista de los empleados, considerándolos como meros recursos productivos. Se enfocaba en la selección y contratación de empleados, así como en la administración de salarios y beneficios.

Etapa de las relaciones industriales: En esta etapa, se reconoció la importancia de las relaciones laborales y se crearon los sindicatos para resguardar



los derechos del trabajador. La administración de personal se enfocó en el negocio colectivo y la resolución de inconvenientes laborales.

Etapa de la GTH: En esta etapa, se reconoció que el humano es elemental en un organismo y se comenzó a enfocar en su desarrollo y crecimiento. Se enfoca en la preparación y el impulso de los colaboradores, así como en la evaluación de la aptitud.

Etapa de la gestión estratégica del talento humano: En esta etapa, es una instrumento estratégico para el logro de la organización. Se enfoca en la alineación del propósito de la organización con las intenciones de los empleados, así como en la innovación de una cultura que genere la novedad y el crecimiento.

### ***3.3.3. Objetivos y beneficios de una efectiva gestión del talento humano***

Para Vallejo (2015) en su libro "GTH":

- Atraer y a sus empleados más talentosos y leales.
- Desarrollar las experiencias y capacidad para el desarrollo de su desempeño y apoyar al éxito de la entidad.
- Innovar un lugar laboral favorable para el crecimiento e incremento de empleados.
- Valorar el desempeño y proporcionar retroalimentación para la mejoría de su rendimiento.
- Planificar la sucesión y reafirmar la continuidad y el éxito del organismo posteriormente.

### ***3.3.4. Teorías y modelos de gestión del talento humano***

#### **Teoría del capital humano y su relación con la gestión del talento humano**

Es el concepto de que los individuos aumentan su productividad y eficiencia a través de un mayor enfoque en la educación y la capacitación. Se relaciona con esta teoría,



ya que busca desarrollar los conocimientos y competencias para ayudar en su desempeño y cooperar con el éxito de la organización. A continuación, se presentan algunos puntos sobre la relación según (Chávez, 2018) en su artículo "GTH como estrategia empresarial":

- Apunta maximizar el capital humano, lo que incluye la educación y la preparación de los empleados.
- Su teoría sostiene que la capacitación son inversiones que refuerzan la actividad y la eficiencia de los empleados, lo que se traduce en un mayor valor económico a la empresa.
- Busca ganar y mantener a los colaboradores más talentosos y comprometidos, lo que aumenta el capital humano del organismo y su capacidad para causar valor económico.
- También se enfoca en la valoración del desempeño y la realimentación, lo que permite a los colaboradores mejorar sus experiencias y aumentar su valor económico para la empresa.

### 3.3.5. *Modelos de gestión del talento humano*

Para Chiavenato (2017) hay varios modelos de GTH, entre los cuales se destacan:

**Modelo de competencias:** Este modelo se enfoca en la identificación y aumento de las aptitudes para el logro en el terreno laboral y en el organismo. Se basa en la idea que son habilidades, capacidades y conductas que se pueden desarrollar y mejorar en el tiempo.

**Modelo de potencial:** Este modelo se enfoca en la descripción y desarrollo viable del trabajador para tener tareas de más responsabilidad en el organismo. Fundamenta la idea de que el potencial es una combinación de habilidades,



conocimientos, actitudes y motivación que se pueden desarrollar y mejorar a lo largo del tiempo.

**Modelo de valor agregado:** Considera la identificación y desarrollo de las competencias particulares que ofrecen los candidatos para sumar los conocimientos de un organismo. Va más allá de simples comparaciones con puestos por cubrir y, en cambio, se centra en encontrar y brindar habilidades a la organización.

**Modelo de liderazgo:** Este modelo se enfoca en la identificación y progreso de las habilidades de liderazgo de los empleados. Se basa en la idea que es una habilidad que se puede desarrollar y mejorar a lo largo del tiempo.

**Modelo de evaluación de desempeño:** Este modelo se enfoca en la apreciación del desempeño laboral y en la retroalimentación para mejorar su rendimiento. Consiste en la idea de que la apreciación del desempeño es útil para optimizar el desempeño y la productividad.

**Modelo de entrevista de evaluación:** Este modelo se enfoca en la entrevista de evaluación como una herramienta para evaluar el desempeño y competitividades. Tiene la opinión de que la entrevista de evaluación es una herramienta importante para obtener información sobre el desempeño y las competencias.

### **Teoría de recursos humanos y su aplicación a la gestión del talento humano**

La teoría señala el valor de seres humanos en una entidad y cómo su gestión adecuada puede llevar al éxito del organismo. Esta teoría involucra la identificación, desarrollo y retención de los mejores talentos disponibles en la empresa. Según (Vallejo, 2015) en su libro, la adaptación de la teoría de recursos humanos a la GTH implica:



La instauración, mantenimiento y desarrollo de un grupo de individuos con experiencias, motivación y compromiso para lograr propósitos organizacionales y particulares.

La vinculación de las formas de recursos humanos con la estrategia empresarial para crear valor para la empresa.

Detalla el fin de la entidad y la intervención del RR. HH en el avance de procedimientos trascendentales para establecer los objetivos y estrategias a alcanzar.

La contratación eficaz, la conservación y el desenvolvimiento de los superiores talentos útiles en la organización.

Cubre todas las etapas del negocio de un empleado, desde la puesta en marcha y el crecimiento hasta del plan de jubilación y los beneficios a largo plazo.

Utilizando métodos integrales que inciden en la evaluación del empleado y la cultura de la empresa, y con la intervención de profesionales multidisciplinarios, se analiza el entorno personal y organizacional desde una perspectiva psicológica, sociológica y comunicativa con el fin de alcanzar los propósitos financieros de la entidad.

### ***3.3.6. Procesos clave en la gestión del talento humano***

Para Chiavenato (2017) el reclutamiento y selección de talento humano implica los siguientes aspectos:

- Descripción y análisis de cargos: Este proceso involucra la caracterización de las tareas, responsabilidades y requisitos de cada puesto de trabajo en un organismo.



- Planeamiento de recursos humanos: Involucra la identificación del requerimiento del colaborador del organismo y la planificación de las acciones precisa para satisfacer esas necesidades.
- Reclutamiento: Significa la caracterización y simpatía de aspirantes viables para alcanzar los puestos en la organización.
- Selección: Comprende la evaluación de los aspirantes viables para precisar su facultad para la plaza y para la organización.
- Orientación: Este proceso implica la introducción de los nuevos empleados a la organización y su puesto de trabajo, así como la familiarización con las políticas, procedimientos y cultura.
- Capacitación: Este proceso implica las aptitudes y competencias para perfeccionar su desempeño y favorecer al logro de la organización.
- Evaluación del desempeño: Implica el análisis de aptitud y la realimentación para optimizar su rendimiento y favorecer al éxito de la organización.

### ***3.3.7. Tendencias y desafíos actuales en la gestión del talento humano***

Está en constante evolución y presenta desafíos y tendencias actuales. Según Chiavenato (2017), algunas de las tendencias y desafíos actuales son:

Esta tendencia implica la identificación y aumento de las destrezas básicas para el fin de un puesto laboral y en el organismo en general. En la era digital: Esta tendencia implica la aplicación a recientes tecnologías y perfiles de trabajo, como el teletrabajo y la inteligencia artificial. En la diversidad: Esta tendencia que incluye la diversidad de género, edad, cultura y habilidades. en la era de la globalización: Esta tendencia implica la GTH en un contexto global, incluyendo la gestión de empleados en diferentes países y culturas. En la era del cambio: Esta tendencia



implica la adaptación a las variaciones constantes en el medio empresarial y la necesidad de innovación y creatividad.

Por su parte Vallejo (2015) afirma que, las tendencias y desafíos actuales en el tema abordadas, incluyen la gestión por aptitudes, adaptación a la era digital, la diversidad, gestión en un contexto global, adaptación al cambio constante y gestión en pro de la sostenibilidad social y ambiental. Estas tendencias implican identificar y desarrollar competencias, adaptarse a nuevas tecnologías y formas de trabajo, gestionar la diversidad, manejar empleados en diferentes países y culturas, fomentar la innovación y promover la sostenibilidad y la responsabilidad. Estos desafíos reflejan la necesidad de actualización y adaptación de las prácticas a las dinámicas cambiantes y a la búsqueda de un enfoque más inclusivo y sostenible.

### **3.4. Calidad de servicio**

#### ***3.4.1. Definición de calidad de servicio***

Berry et al. (1989). Se refiere el nivel en que un servicio efectúa o destaca las necesidades y expectativas del público. Son técnicas y actos que pretenden optimar el servicio al público y la relación con el usuario y la marca. Es importante para afianzar la satisfacción de los usuarios, así como internos o externos, y para que el público continúe haciendo uso de la producción o servicio dado y recomienden al demás público. Define la experiencia del cliente ya que es la comunicación de la empresa y sus consumidores. Es multidimensional y se refiere a aspectos como la condición del producto o prestación, la atención al público, la rapidez en la atención, la personalización del servicio y la resolución de problemas. En resumen, la calidad del servicio es básica en las correspondencias comerciales y para la fidelización de los clientes.



Asimismo, Horovitz (1991) define como el grado de éxito que la entidad ha escogido lograr para complacer a sus clientes, representando ahí mismo, se logra dicha calidad. En otras palabras, es un grupo de servicios que el cliente anhela, del servicio básico, como resultado del costo y el perfil de la organización. Calidad también significa satisfacer las necesidades e intereses de un cliente a un costo similar o menor que el precio que el cliente cobra por el producto o servicio. En otras palabras, la calidad del servicio es el valor que un cliente recibe de un producto o servicio, independientemente del costo de producir o proporcionar el producto o servicio.

Para Arellano (2017) se refiere a las técnicas y actos que pretenden optimar el servicio al público y el vínculo con el interesado y la marca. La calidad del servicio se refiere lo que una prestación cumple o supera las necesidades y perspectivas. Es esencial avalar la complacencia del público interno y externo y brindarles la oportunidad de continuar usando y recomendando los productos y servicios brindados a otros clientes. No es sólo una diferencia competitiva, es un factor muy importante en las relaciones comerciales. Una mala experiencia puede perjudicar las compras y ventas, y de perjudicar la fidelización del público. En resumen, son técnicas y actos que pretenden optimar la satisfacción del público y la relación con el consumidor y la marca, lo que explica un interés competitivo.

### ***3.4.2. Evolución histórica de la calidad de servicio***

Ha evolucionado a lo largo del tiempo, y según Jacques Horovitz se pueden distinguir las siguientes etapas:

**Etapas de producción:** Durante esta etapa, la calidad se centraba en la elaboración del producto o servicio, y no se prestaba mucha atención a las necesidades del cliente.



Etapa de control de calidad: Se comenzó a prestar atención a la cualidad del producto o servicio, y se implementaron medios de registro de calidad para certificar que se cumplieran ciertos estándares.

Etapa de calidad total: En esta etapa, se reconoció que expone al producto o servicio en sí, y también a la calidad del proceso de elaboración y la complacencia del público. Se implementaron sistemas de gestión de calidad total para certificar que la calidad fuera una preocupación de la organización.

Etapa de calidad de servicio: Se reconoce lo que entrega al concurrente. Se comenzó a prestar atención a la satisfacción del consumidor y a la calidad de prestación que se proporciona.

### **3.4.3. *Objetivos y beneficios de la calidad de servicio***

Los objetivos según (Horovitz, 1991) son:

- Satisfacción del cliente: Menciona la magnitud que un servicio cumple o supera las necesidades e interés. La calidad del servicio es sustancial para avalar la complacencia del público interno y externo y brindarles la oportunidad de continuar usando y recomendando los productos y servicios brindados a otros clientes.
- Fidelización del cliente: La calidad de servicio también tiene como objetivo fidelizar al cliente. Si el cliente está contento con el servicio que recibe, es más seguro que vuelva a utilizar los servicios de la entidad en el futuro.
- Mejora continua: La calidad de servicio debe ser un paso continuo de perfeccionamiento. La empresa debe estar siempre buscando formas de optimizar el servicio que ofrece al público.
- Rentabilidad: Si el cliente está contento con el servicio que recibe, es seguro que esté preparado a saldar un precio justo por la mercancía o prestación.



Por su parte Berry (1989) menciona que los beneficios son los siguientes:

- **Diferenciación de la competencia:** La calidad de servicio es una manera de diferenciarse de la competencia. Si la organización da un servicio de alta calidad, es más probable de la clientela elijan sus servicios en lugar de otra organización.
- **Mejora de la imagen de la empresa:** La calidad de servicio optimiza la apariencia del organismo. Si la organización da un servicio de buena calidad, es más probable que los clientes hablen bien de ella y la recomienden a otros.
- **Incremento de la rentabilidad:** La calidad de servicio aumenta la rentabilidad de la organización. Si el cliente está contento con el servicio que recibe, es más seguro que esté interesado a pagar un precio justo por la mercancía o prestación.
- **Reducción de costos:** La calidad de servicio puede colaborar a bajar los precios de la organización. Si el servicio es de alta calidad, es menos probable que los clientes tengan quejas o problemas, lo que puede disminuir el precio con la atención al público y la resolución de problemas.

#### **3.4.4. Teorías y modelos de calidad de servicio**

Teorías y modelos son objetos que facultan a la entidad aumentar la calidad del servicio que dan al usuario. Según (Berry, Bennet, & Brown, 1989) en su libro, existen varias teorías y modelos que se usan para optimar la calidad del servicio. A continuación, se describen algunas de estas teorías y modelos:

**Modelo de las cinco dimensiones de la calidad de servicio:** Es desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, reconoce 5 dimensiones: Fiabilidad, medida de resultado, seguridad y especificidad. Se usan para examinar la calidad de los servicios dados a los consumidores.



**Modelo de la brecha de la calidad de servicio:** Dicho por Parasuraman, Zeithaml y Berry, desarrolla 5 brechas que perjudica la calidad del servicio: conocimiento, diseño, entrega, de comunicación y expectativas. Estas brechas se utilizan para identificar los problemas que pueden estar afectando la calidad del servicio y para desarrollar técnicas para mejorarla.

**Modelo de la calidad percibida:** Este modelo se centra en la sensación del público sobre la calidad del servicio que recibe. Según este modelo, examina en acto de la desigualdad de las sensaciones del público y la aceptación que tiene del servicio que recibe.

**Modelo de la satisfacción del cliente:** Esto agrupa el gusto del consumidor como medida de la calidad del servicio. Este modelo, se evalúa en función de la complacencia del cliente con el servicio que recibe.

#### **3.4.5. Elementos clave de la calidad de servicio**

Según Horovitz (1991) son los siguientes:

**Empleados:** Los empleados son un elemento clave. Evalúa en mayor forma por la calidad del contacto personal que se tiene con los empleados. Y, es importante que los colaboradores estén capacitados y motivados para proporcionar un servicio de alta calidad.

**Proceso:** Es otro elemento clave. Se evalúa en función de la eficiencia y eficacia del proceso del servicio dado. Así que, es básico que la empresa tenga procesos bien definidos y eficientes para entregar un servicio de alta calidad.

**Tecnología:** La tecnología es otro elemento clave. Se evalúa en actividad de la tecnología que se usa para proporcionar el servicio. Por lo tanto, es importante que la empresa tenga tecnología de vanguardia para proporcionar un servicio de buena calidad.



**Comunicación:** La comunicación es otro elemento clave. Se estudia en uso de la calidad de la comunicación que se tiene con el cliente. Por lo tanto, es importante que la empresa tenga una comunicación clara y efectiva con el cliente para proporcionar un servicio de alta calidad.

**Expectativas del cliente:** Es otro elemento clave. Se evalúa en acto de la magnitud del organismo para llenar los intereses del consumidor. Por lo tanto, es importante que la empresa comprenda las expectativas del cliente y trabaje para satisfacerlas.

### ***3.4.6. Medición y evaluación de la calidad de servicio***

La medición y evaluación es un procedimiento importante para las organizaciones que desean aumentar la calidad del servicio que dan a los concurrentes. Según (Horovitz, 1991) se puede realizar de varias maneras, entre ellas: Encuestas de bienestar del cliente: Es un modo de calcular la calidad de servicio. Estas encuestas se utilizan para evaluar la complacencia del público con la prestación que se ha proporcionado. Análisis de reclamaciones: El estudio de reclamaciones es otro modo de estimar la calidad de servicio. Estas quejas y reclamaciones se utilizan para identificar los problemas que pueden estar afectando la calidad del servicio y para desarrollo de técnicas para mejorarla. Evaluación de la calidad del contacto humano: La calidad del contacto humano es un elemento clave. Así, el contacto humano es otro modo de medir la calidad de servicio. Esta evaluación se utiliza para examinar la calidad del servicio que se adecua por el contacto humano.

### ***3.4.7. Tendencias y desafíos actuales en la calidad de servicio***

Según Arellano (2017) en su artículo incluyen:

**Personalización del servicio:** Los usuarios quieren un servicio caracterizado que se ajusta a sus condiciones y prioridades individuales. Las empresas deben ser



capaces de proporcionar un servicio personalizado para llenar las percepciones del público.

**Tecnología:** La tecnología va cambiando la manera en que da el servicio. Las empresas deben ser capaces de usar la tecnología de forma positiva para entregar un servicio de buena calidad.

**Experiencia del cliente:** Las entidades han de ser idóneas defacilitar una experiencia positiva al cliente para satisfacer sus expectativas y fidelizarlos.

**Sostenibilidad:** La sostenibilidad es una preocupación creciente para los clientes y las empresas deben ser capaces de proporcionar un servicio sostenible para satisfacer las expectativas de los clientes

### 3.5. Marco conceptual

**Capacidad de Respuesta:** Menciona a la facilidad y la agilidad de un organismo para atender las necesidades y solicitudes del público de manera oportuna y eficiente. Implica la capacidad de actuar con prontitud ante las consultas, quejas o requerimientos de los clientes, asegurando que sus necesidades sean atendidas de manera satisfactoria y sin demoras innecesarias.

**Colocación de Personas:** La colocación de individuos se conexas con la asignación estratégica de empleados a roles específicos dentro de una organización. Esto implica la designación de labor y responsabilidades conforme a la habilidad, experiencia y aptitudes de los colaboradores, el objetivo de optimizar su desempeño y aportación al triunfo de los objetivos organizacionales.

**Desarrollar a las Personas:** Se refiere a la inversión en el incremento y avance de las habilidades y competencias. Esto implica la ejecución de programas de capacitación, desarrollo profesional y oportunidades de aprendizaje que consientan a



los colaboradores alcanzar su máximo competitividad y apoyar eficazmente al logro de la organización.

**Empatía:** Relaciona con el potencial de un organismo y su personal para comprender y conectarse emocionalmente con los clientes. Implica escuchar activamente las preocupaciones y necesidades de los clientes, mostrando comprensión, empatía y empeño en brindar un servicio que se adapte a las circunstancias y las emociones del cliente.

**Fiabilidad:** Se relaciona con la consistencia y la confianza de los servicios dados por una organización. En otras palabras, los clientes esperan que los servicios se entreguen de manera consistente y precisa, sin errores ni fallos. Un servicio confiable cumple con las promesas hechas a los clientes y se puede depender de él de manera constante.

**Incorporación de Personas:** Se refiere a la identificación, atracción y selección de candidatos eficaces para cubrir puestos en la organización. Involucra búsqueda activa de individuos con las aptitudes y competencias requeridas para un puesto específico, así como la integración exitosa de los nuevos empleados en la cultura y la composición de la entidad.

**Recompensar Personas:** La recompensa de personas se agrupa en la instauración y administración de sistemas de compensación y beneficios que reconozcan y valoren el desempeño y la aportación. Esto incluye salarios, incentivos, beneficios como el seguro de salud y programas de reconocimiento, todos diseñados para motivar y conservar al talento humano.

**Retención de Personas:** La retención señala las estrategias y políticas diseñadas para mantener a los empleados talentosos y experimentados en la organización a largo plazo. Esto implica la creación de un entorno de trabajo favorable, el reconocimiento



de logros, la igualdad en la labor y la vida personal, y el desarrollo de oportunidades de crecimiento profesional para evitar la rotación de empleados.

**Seguridad:** Indica la fiabilidad de que los servicios entregados por una organización son seguros tanto para el público como para sus datos e información personal. Involucra la ejecución de medidas y formas para resguardar la honorabilidad y la intimidad de los clientes, así como para asegurar que los servicios no causen daño o riesgo.

**Supervisar Personas:** Se refiere a la gestión segura de los empleados en términos de seguimiento, investigación y orientación en el desempeño de sus funciones. Los supervisores y gerentes desempeñan un papel crucial al proporcionar retroalimentación, establecer metas, ofrecer apoyo y asegurarse de que los empleados estén alineados con los objetivos organizacionales, contribuyendo así al éxito global de la empresa.

**Tangibilidad:** Señala la apariencia física de los servicios y a los elementos tangibles asociados con ellos. Incluye aspectos como la presentación de instalaciones, la apariencia del personal y cualquier material tangible relacionado con el servicio. Una buena tangibilidad contribuye a la impresión positiva por parte de los clientes.



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

La relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

#### 4.2. Hipótesis específicas

HE1. La relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

HE2. La relación de la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

HE3. La relación de recompensar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

HE4. La relación de desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

HE5. La relación de la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

HE6. La relación de supervisar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.



## 4.3. Variables

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

Implica la dirección estratégica de los recursos humanos de un organismo, con el objetivo de optimizar el desempeño y el desarrollo de los empleados para alcanzar los objetivos corporativos. (Chiavenato, 2020)

- Incorporación de persona
- Colocación de personas
- Recompensar personas
- Desarrollar a las personas
- Retención personas
- Supervisar personas

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

La complacencia de experiencias y percepciones del público durante la interacción con una organización. Es un enfoque tratado en el cliente que busca ofrecer un nivel de servicio consistente, confiable y personalizado. Involucra aspectos tangibles, como eficiencia y desempeño del personal, y aspectos intangibles, como empatía, cortesía y atención al cliente. (Berry et al. 1989)

- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable 1:</b> Gestión del talento humano	1.1. Incorporación de persona	1.1.1. Tiempo de incorporación 1.1.2. Calidad de incorporación
	1.2. Colocación de personas	1.2.1. Tasa de éxito en el reclutamiento
	1.3. Recompensar personas	1.2.2. Adaptación al puesto de trabajo 1.3.1. Satisfacción salarial 1.3.2. Retención de empleados clave
	1.4. Desarrollar a las personas	1.3.3. Salarios y beneficios 1.4.1. Programas de capacitación 1.4.2. Evaluación de desempeño
	1.5. Retención de personas	1.4.3. Promoción interna 1.5.1. Tasa de rotación 1.5.2. Índice de satisfacción laboral 1.5.3. Evaluación de clima laboral
	1.6. Supervisar personas	1.6.1. Ratio de supervisión 1.6.2. Evaluación de liderazgo
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio	2.1. Capacidad de respuesta	2.1.1. Disponibilidad de atención 2.1.2. Resolución en el primer contacto
	2.2. Fiabilidad	2.2.1. Errores o problemas recurrentes 2.2.2. Cumplimiento de promesas
	2.3. Seguridad	2.2.3. Índice de devoluciones o quejas
	2.4. Empatía	2.3.1. Índice de seguridad de datos 2.3.2. Cumplimiento de normativas
	2.5. Tangibilidad	2.4.1. Satisfacción del cliente 2.4.2. Quejas resueltas 2.4.3. Retroalimentación de empleados 2.5.1. Estado de las instalaciones 2.5.2. Calidad de los servicios 2.5.3. Facilidad de acceso a datos

*Nota.* En la tabla se muestra se define claramente la manera como se observará y medirá cada característica del estudio, variables dimensiones e indicadores.



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la investigación

Corresponde al enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2014), emplea la selección de información para experimentar hipótesis, con sede en la valoración numérica y la investigación estadística para implantar modelos de prácticas y justificar hipótesis.

#### 5.2. Método(s) aplicados a la investigación

Se utilizó el método deductivo. Según Bernal (2006) dice el método deductivo se ha unido tradicionalmente con la investigación cuantitativa, y se partirá de lo grande a lo pequeño.

#### 5.3. Tipo de investigación

Tipo aplicada; según Nieto (2018), quiere resolver problemas en los métodos de producción, repartición, desplazamiento y gasto de bienes y servicios. Usa la investigación básica para plantear problemas y dar soluciones que mejoren la actividad de sistemas, procedimientos y reglas habidas. Por otro lado, el estudio básico, se comprende la eficiencia y optimización en lugar de la verdad. La metodología utilizada implica observación, reflexión, diseño y aplicación práctica, adaptada al objeto de investigación específico.



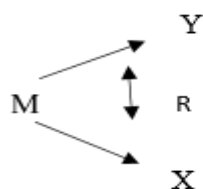
## 5.4. Nivel de investigación

Es correlacional; según Valderrama (2017), es un enfoque se agrupa en medir la relación de dos o más variables. Este nivel de investigación pretende fijar si hay una relación estadística significativa, sin establecer una relación causal directa. Utilizando técnicas de análisis estadístico, como el coeficiente de correlación, se busca la relación. El nivel correlacional permite identificar patrones o tendencias, así como predecir la conducta de una variable en actividad de otra. Sin embargo, es importante destacar que este nivel no deja establecer una relación de causa y efecto.

## 5.5. Diseño de investigación

Dio un diseño no experimental de corte transversal; según Agudelo et al. (2008) es aquel que se da sin cambiar variables y se fundamenta en el reconocimiento de fenómenos y se da en su medio natural para luego examinarlos. Los diseños no experimentales requieren de concesión en equipos, la capacidad para intervenir el tratamiento, un conjunto control o todas estas particularidades experimentales.

Los estudios transversales recopilan datos en un único momento sin seguimiento longitudinal. Esto le permite estudiar las relaciones entre variables en momentos específicos sin considerar los cambios a lo largo del tiempo. Proporciona una instantánea de la situación actual para analizar las relaciones de variables.



Dónde:

M = Muestra.

Y = Variable 1 gestión de Talento Humano.

X = Variable 2 calidad de servicio.

R = Relación entre las dos variables.



## 5.6. Población y muestra

### 5.6.1. Población

Según Hernández et al. (2014), revela la masa completa de individuos, objetos, eventos o fenómenos que conlleva un tipo común en una investigación. Representa la masa total que generaliza los resultados entregados. Como también puede ser grande o pequeña, y su definición clara y concreta es primordial para delimitar el alcance del estudio y avalar la representatividad de resultados.

Según la resolución N° 021-2018 se aprobó el CAP en la que muestra que los empleados son de 76 trabajadores.

### 5.6.2. Muestra

Tratando de una población mínima se verá a todos los integrantes, en lugar de solo un subconjunto. Y se da el 100% de la población tratando un análisis poblacional general bajo un muestreo censal.

## 5.7. Técnica e instrumentos

### 5.7.1. Técnica

La encuesta; para Baena (2017), se refiere a una herramienta utilizada para recolectar datos y obtener información relevante en una investigación a fin de adquirir datos válidos y confiables, y contribuyan a la calidad y la validez de los resultados dados en la investigación.

### 5.7.2. Instrumento

Es el cuestionario, es un grupo de interrogantes dados de forma clara y organizada que argumenten los objetivos dados con el fin de calcular las variables (Hernández et al. 2014).

Se aplicó el cuestionario con la escala de Likert para calcular el nivel de relación, en lo que tiene una crítica bipolar de cinco puntos.



## 5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento

### 5.8.1. Confiabilidad

Esto se determina por el análisis alfa de Cronbach, así lo afirma Vara-Horna (2010) en el programa desarrollado por el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), y se utiliza y comprueba la consistencia de la confiabilidad. Creamos una herramienta que se aplicó en la recopilación de datos para examinar la naturaleza y alcanzar las relaciones de variables.

Fórmula de cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

Evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

**Tabla 2**

*Interpretación del grado de confiabilidad*

Magnitud	Rango de Alfa
Excelente	0.9 -1
Bueno	0.8 - 0.9
Aceptable	0.7 – 0.8
Cuestionable	0.6 – 0.7
Pobre	0.5 – 0.6
Inaceptable	< 0.5

*Nota.* La tabla indica el grado de confiabilidad de la impetración de los resultados.

**Tabla 3***Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach*

Variable	N.º elementos	N.º válido	Alfa de Cronbach
Gestión del talento humano	15	76	,912
Calidad de servicio	13	76	,893

*Nota:* la tabla muestra los resultados de la prueba de confiabilidad de ambas variables

El hallazgo dado por el coeficiente Alfa de Cronbach revela que la variable de gestión del talento humano posee una confiabilidad de 0.912. De manera similar la segunda variable analizada calidad de servicio mostró una confiabilidad de 0.893. La tabla de interpretación, estos resultados indican que ambas variables exhiben un alto nivel de confiabilidad, y traduce en una fiabilidad “excelente” y “buena”.

### 5.8.2. Validez

Según Cohen y Swerdlik (2001), la validez de un instrumento es la aprobación de la coherencia del planteamiento de preguntas o afirmaciones, las cuales son analizadas a fin de que estos instrumentos respondan a lo que se quiere medir en el estudio.

La aprobación del instrumento dado fue sometido a la aprobación de 02 expertos en el tema.

- Dr. Robbins Flores Aguilar
- Dr. Roberto Payé Colquehuanca

### 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Desarrollé un instrumento para ser utilizado en una muestra de investigación y validado por profesionales con maestría y doctorado para recolectar información del estudio. Se coordinará con personal de la Municipalidad Distrito De Taraco, para aplicar tecnología de instrumentación y medición. Esta herramienta se aplica a empleados de la población. La información recopilada se tabulará mediante la construcción de una matriz de datos en Excel. La tabla será transferida al programa SPSS para el análisis y caracterización.

### 5.10. Contratación de hipótesis

#### a) Hipótesis general

**H0:** La relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, no es significativa.

**Ha:** La relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

#### b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%).

#### c) Prueba estadística

**Tabla 4**

*Contratación de la hipótesis general*

#### Medidas simétricas

		Error estándar		Significación
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>
		aproximada		
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,726	,034	20,777
N de casos válidos		76		

*Nota:* la tabla muestra la contratación realizada a la hipótesis general del estudio.

#### d) Resultado P-valor

La tabla 4 determinó el p-valor de la hipótesis general, este valor es de 0.000, y es menor al nivel de significancia ( $p=0.000 < 0.05$ ). esto demuestra que el resultado dado es significativa  $p\text{-valor} < \alpha$ .

#### e) Decisión

Por consiguiente, al resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se aprueba la hipótesis alterna (Ha) como cierta. Y; la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores, es significativa.

### 5.11. Contrastación de las hipótesis específicas

#### a) Hipótesis específica 1

**H0:** La relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, no es significativa.

**Ha:** La relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

#### b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%).

#### c) Prueba estadística

#### Tabla 5

*Contrastación de la hipótesis específica 1*

Medidas simétricas					
		Error estándar			Significación
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,448	,063	6,886	,000
N de casos válidos		76			

*Nota:* la tabla muestra la contrastación realizada a la hipótesis específica 1 del estudio.

#### d) Resultado P-valor

La tabla 5 determinó el p-valor de la hipótesis específica 1, este valor es de 0.000, y es menor al nivel de significancia ( $p=0.000 < 0.05$ ). Esto demuestra que el resultado obtenido es significativo  $p\text{-valor} < \alpha$ .

#### e) Decisión

Por consiguiente, al resultado, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis alterna ( $H_a$ ) como cierta. Señala; la relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores, es significativa.

**a) Hipótesis específica 2**

**H0:** La relación de la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, no es significativa.

**Ha:** La relación de la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$  (5%).

**c) Prueba estadística****Tabla 6**

*Contrastación de la hipótesis específica 2*

Medidas simétricas					
		Error estándar		Significación	
	Valor	asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,671	,034	18,157	,000
N de casos válidos		76			

*Nota:* la tabla muestra la contrastación realizada a la hipótesis específica 2 del estudio.

**d) Resultado P-valor**

La tabla 6 determinó el p-valor de la hipótesis específica 2, este valor es de 0.000, y es menos al nivel de significancia ( $p=0.000 < 0.05$ ). esto demuestra que el resultado obtenido es significativa  $p\text{-valor} < \alpha$ .

**e) Decisión**

Por consiguiente, al resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha) como cierta. Señala; la relación de la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores, es significativa.

**a) Hipótesis específica 3**

**H0:** La relación de recompensar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, no es significativa.

**Ha:** La relación de recompensar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$  (5%).

**c) Prueba estadística****Tabla 7**

*Contrastación de la hipótesis específica 3*

	Medidas simétricas			Significación aproximada
	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,597	,050	11,494	,000
N de casos válidos	76			

*Nota:* la tabla muestra la contrastación realizada a la hipótesis específica 3 del estudio.

**d) Resultado P-valor**

La tabla 7 determinó el p-valor de la hipótesis específica 3, este valor es de 0.000, y es menos al nivel de significancia ( $p=0.000 < 0.05$ ). esto demuestra que el resultado obtenido es significativa  $p\text{-valor} < \alpha$ .

**e) Decisión**

Por consiguiente, al resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha) como cierta. Indica; la relación de recompensar personas con la calidad de servicio en los trabajadores, es significativa.



**a) Hipótesis específica 4**

**H0:** La relación de desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, no es significativa.

**Ha:** La relación de desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$  (5%).

**c) Prueba estadística**

**Tabla 8**

*Contrastación de la hipótesis específica 4*

	Medidas simétricas			
	Valor	Error estándar		Significación aproximada
		asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,669	,042	15,195	,000
N de casos válidos	76			

*Nota:* la tabla muestra la contrastación realizada a la hipótesis específica 4 del estudio.

**d) Resultado P-valor**

La tabla 8 determinó el p-valor de la hipótesis específica 4, este valor es de 0.000, y es menos al nivel de significancia ( $p=0.000 < 0.05$ ). esto demuestra que el resultado obtenido es significativa  $p\text{-valor} < \alpha$ .

**e) Decisión**

Por consiguiente, al resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha) como cierta. Indica; la relación de desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores, es significativa.

**a) Hipótesis específica 5**

**H0:** La relación de la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, no es significativa.

**Ha:** La relación de la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$  (5%).

**c) Prueba estadística****Tabla 9**

*Contrastación de la hipótesis específica 5*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Error estándar			Significación
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,731	,043	15,528	,000
N de casos válidos		76			

*Nota:* la tabla muestra la contrastación realizada a la hipótesis específica 5 del estudio.

**d) Resultado P-valor**

La tabla 9 determinó el p-valor de la hipótesis específica 5, este valor es de 0.000, y es menos al nivel de significancia ( $p=0.000 < 0.05$ ). esto demuestra que el resultado obtenido es significativa  $p\text{-valor} < \alpha$ .

**e) Decisión**

Por consiguiente, al resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha) como cierta. Señala; la relación de la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores, es significativa.



**a) Hipótesis específica 6**

**H0:** La relación de supervisar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, no es significativa.

**Ha:** La relación de supervisar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Taraco, año 2023, es significativa.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$  (5%).

**c) Prueba estadística**

**Tabla 10**

*Contrastación de la hipótesis específica 6*

	Medidas simétricas			Significación aproximada
	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,366	,080	4,432	,000
N de casos válidos	76			

*Nota:* la tabla muestra la contrastación realizada a la hipótesis específica 6 del estudio.

**d) Resultado P-valor**

La tabla 10 determinó el p-valor de la hipótesis específica 6, este valor es de 0.000, y es menos al nivel de significancia ( $p=0.000 < 0.05$ ). esto demuestra que el resultado obtenido es significativa  $p\text{-valor} < \alpha$ .

**e) Decisión**

Consecuente, al resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se aprueba la hipótesis alterna (Ha) como cierta. Indica; la relación de supervisar personas con la calidad de servicio en los trabajadores, es significativa.



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación de resultados

Evidencia los resultados confiables, en el sostén a los propósitos dados, por el procesamiento de los datos en SPSS que fueron recopilados por las encuestas dados a la muestra de la población.

##### 6.1.1. Prueba de normalidad

**Tabla 11**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Gestión del talento humano	Calidad de servicio
N		76	76
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	37,18	35,92
	Desv. Desviación	8,228	7,850
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,117	,087
	Positivo	,117	,087
	Negativo	-,079	-,066
Estadístico de prueba		,117	,087
Sig. asintótica(bilateral)		,011 <sup>c</sup>	,001 <sup>c,d</sup>

*Nota:* La tabla indica el resultado de la prueba de normalidad aplicada a las variables de gestion del talento humano y la variables caliad de servicio.

La prueba de normalidad fue realizada para evaluar la distribución de los datos en las variables de Gestión del talento humano y Calidad de servicio. Los resultados indican que las variables no siguen una distribución normal, ya que el valor de significancia



asintótica es menor que el nivel crítico de 0.05 (Gestión del talento humano:  $p = 0.011$ , Calidad de servicio:  $p = 0.001$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Estos hallazgos sugieren que los datos pueden no cumplir con el supuesto de normalidad requerido para ciertos análisis paramétricos, e influye en la demostración de los resultados y la selección apropiada de las pruebas estadísticas en el estudio. Es importante considerar enfoques alternativos o realizar transformaciones en los datos para abordar la posible no normalidad en futuros análisis.

### 6.1.2. Escala de coeficiente de correlación

**Tabla 12**

*Escala de valoración de los resultados correlacionales*

Positiva	Valoración	Negativa	Valoración
0.90 a -1.00	Muy alta positiva	-0.90 a -1.00	Muy alta negativa
0.70 a -0.90	Alta positiva	-0.70 a -0.90	Alta negativa
0.50 a -0.70	Moderada positiva	-0.50 a -0.70	Moderada negativa
0.30 a -0.50	Baja positiva	-0.30 a -0.50	Baja negativa
0.00 a -0.30	Es pequeña	-0.00 a -0.30	Es pequeña

*Nota:* la tabla muestra la calificación que se le asignará a los valores obtenidos según los resultados (Hinkle et al. 2003)

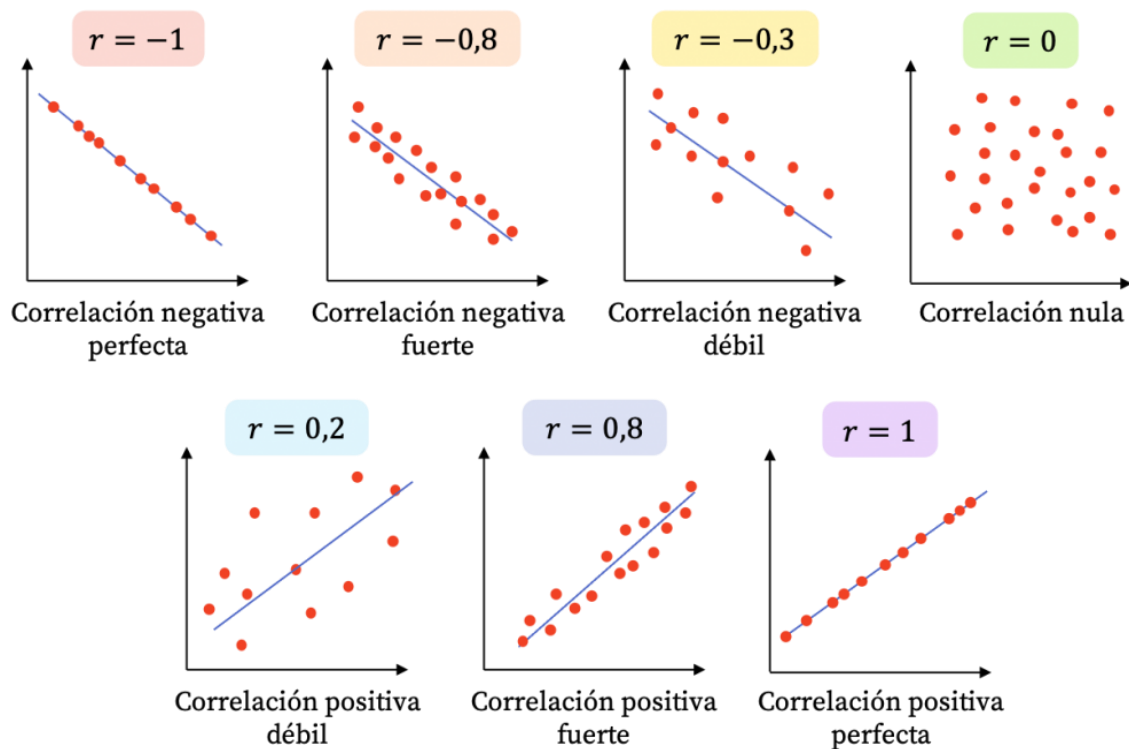
En la tabla 12 se ve la explicación de la proporción de relación que indican los resultados, en los datos estudiados, de los objetivos dados, para establecer el nivel de relación (Hinkle et al. 2003).

### 6.1.3. Interpretación del diagrama de dispersión

Una figura de dispersión, distinguido también como diagrama de dispersión, es una representación gráfica utilizada en estadísticas para mostrar visualmente un grupo de datos que involucra dos variables, representadas en dos ejes de coordenadas cartesianas. En consecuencia, los gráficos de dispersión se emplean con el fin de examinar la relación positiva (Kume, 1992).

**Figura 1**

*Escala de interpretación de los diagramas de dispersión*



*Nota:* La figura presenta la valoración de cada diagrama de dispersión según muestre los resultados de los objetivos del estudio (Kume, 1992).

6.1.4. Prueba de correlación del objetivo general

**Tabla 13**

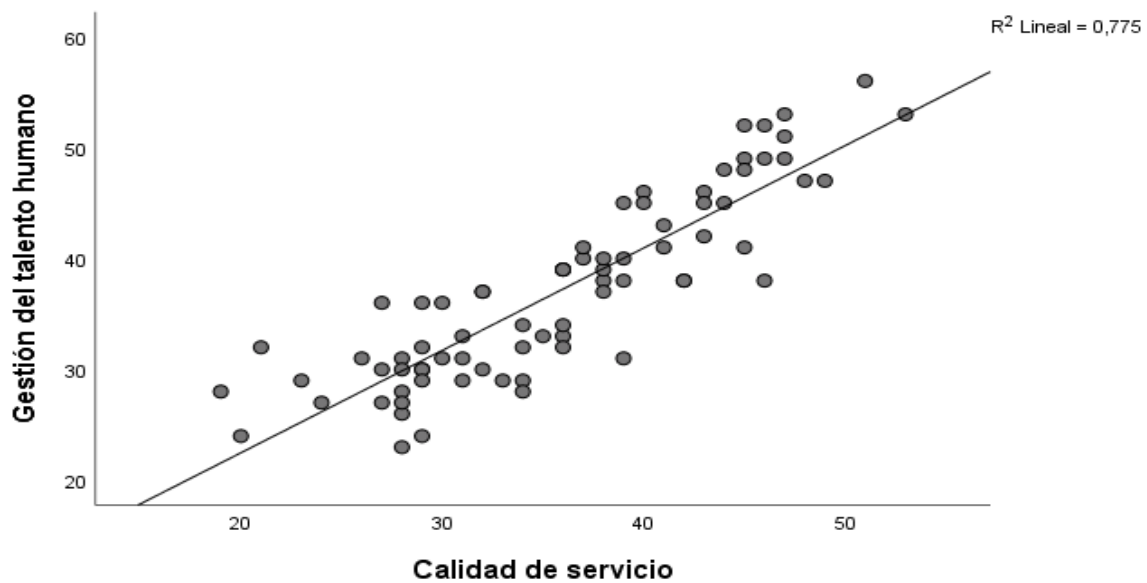
*Prueba estadística del objetivo general*

			<b>Correlaciones</b>	
			Gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

*Nota:* la tabla indica la correlación de las variables GTH y Calidad de servicio.

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión del objetivo general*



Los resultados revelaron una correlación positiva en estas variables, con un coeficiente de correlación de 0,888 ( $p < 0,01$ , bilateral). Hay una relación “alta positiva” en la gestión del talento humano y la calidad del servicio que proporciona. Lo que puede haber implicaciones para las estrategias en la organización. El diagrama de dispersión muestra visualmente los datos analizados a 76 personas, mostrando una correlación positiva fuerte.

6.1.5. Prueba de correlación de los objetivos específicos

**Tabla 14**

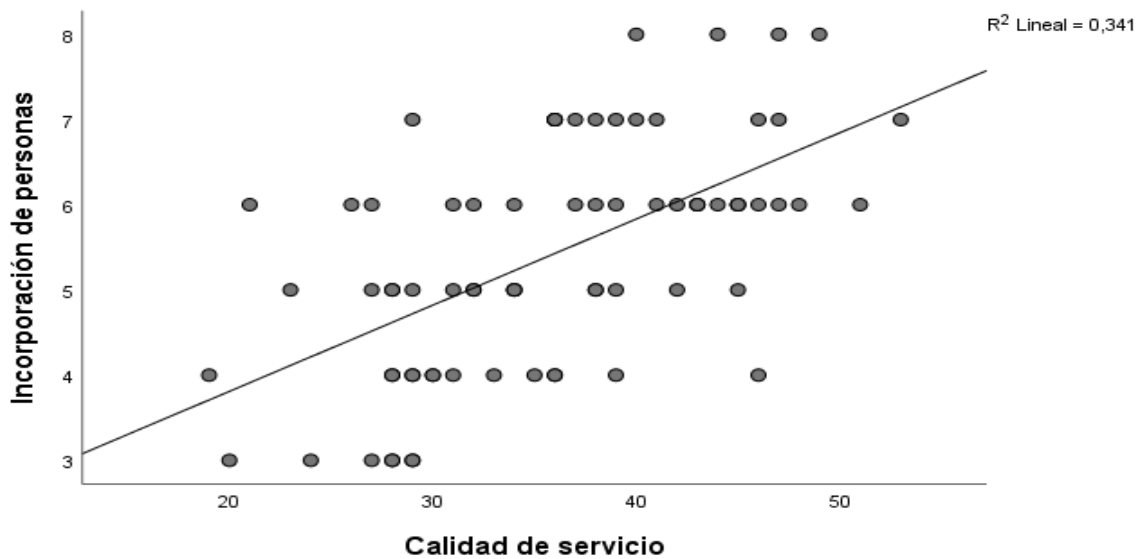
*Prueba estadística del objetivo específico 1*

			Correlaciones	
			Incorporación de personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Incorporación de personas	Coefficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

*Nota:* la tabla señala la correlación de la dimensión incorporación de personas y calidad de servicio.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión del objetivo específico 1*



Los resultados revelaron una correlación positiva en estas dos variables, con un coeficiente de correlación de 0,585 ( $p < 0,01$ , bilateral). En otros términos, hay una relación moderada positiva de la incorporación de los individuos y la calidad del servicio que se proporciona. Lo que puede haber implicaciones importantes para las estrategias en la organización. El diagrama de dispersión muestra visualmente una correlación positiva de los datos dados.

**Tabla 15**

*Prueba estadística del objetivo específico 2*

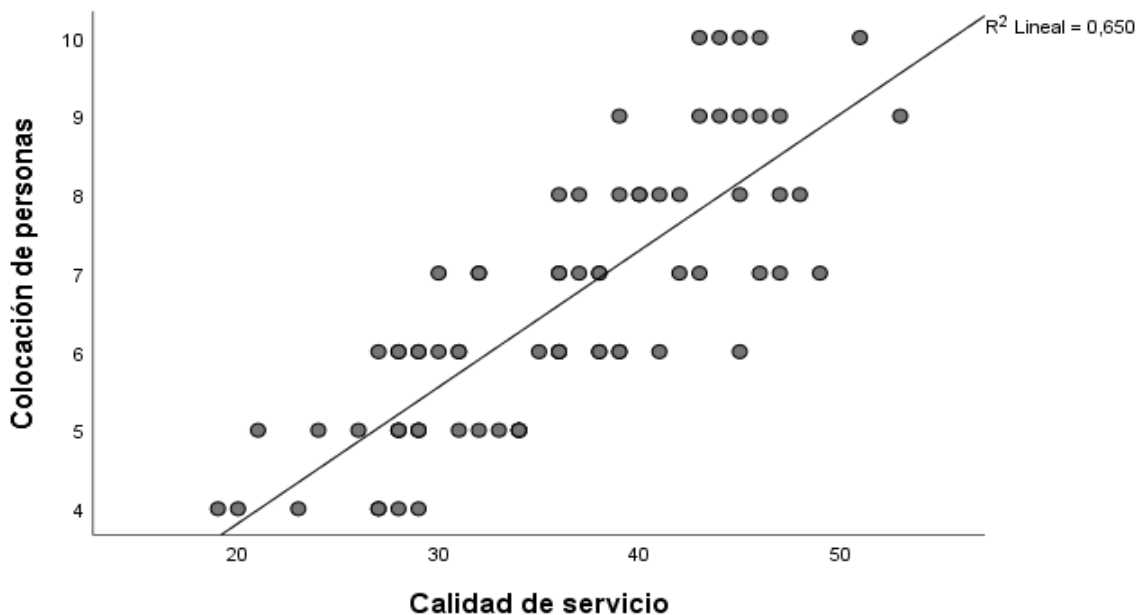
Correlaciones			Colocación de personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Colocación de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

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

*Nota:* la tabla muestra la correlación de la dimensión colocación de personas y calidad de servicio.

**Figura 4**

*Diagrama de dispersión del objetivo específico 2*



Los resultados revelaron una correlación positiva en estas dos variables, con un coeficiente de correlación de 0,823 ( $p < 0,01$ , bilateral). En otros términos, hay una relación alta positiva en la colocación de individuos y la calidad del servicio que se proporciona. Lo que puede haber implicaciones para las estrategias en el organismo. Finalmente, el diagrama de dispersión muestra visualmente una correlación positiva fuerte de los datos analizados.

**Tabla 16**

*Prueba estadística del objetivo específico 3*

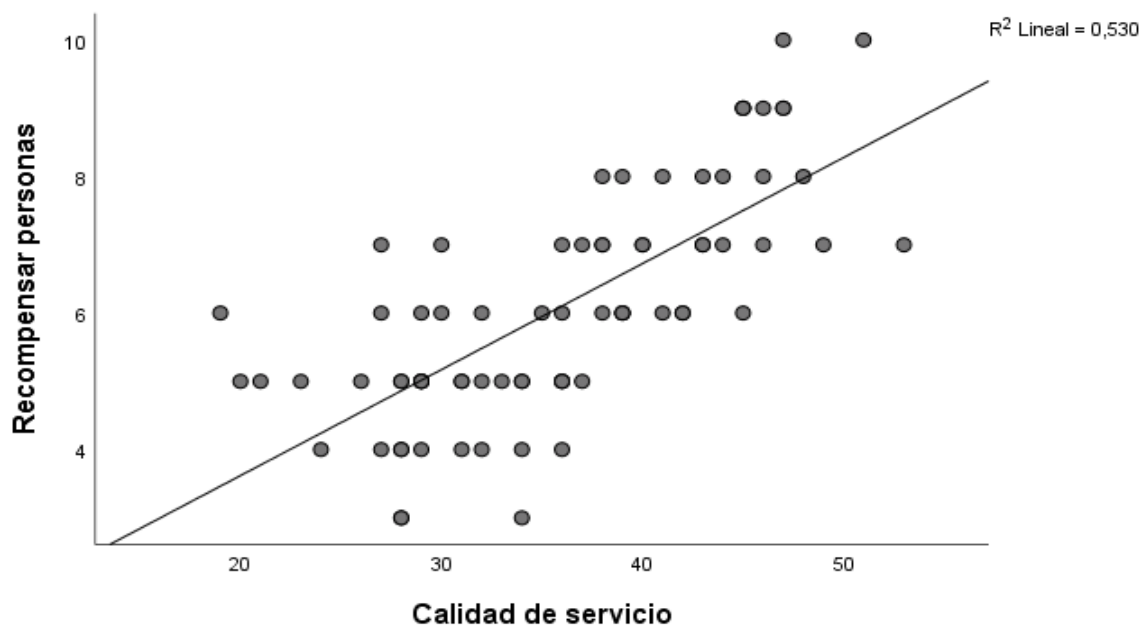
<b>Correlaciones</b>				
			Recompensar personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Recompensar personas	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

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

*Nota:* la tabla muestra la correlación de la dimensión recompensar personas y calidad de servicio.

**Figura 5**

*Diagrama de dispersión del objetivo específico 3*



Los resultados dieron una correlación positiva en estas dos variables, con un coeficiente de correlación de 0,753 ( $p < 0,01$ , bilateral). En otros términos, hay una relación alta positiva entre recompensar a los individuos y la calidad del servicio que se proporciona. Lo que puede haber implicaciones para las estrategias en el organismo. Finalmente, el diagrama de dispersión muestra visualmente una correlación positiva fuerte de los datos analizados.

**Tabla 17**

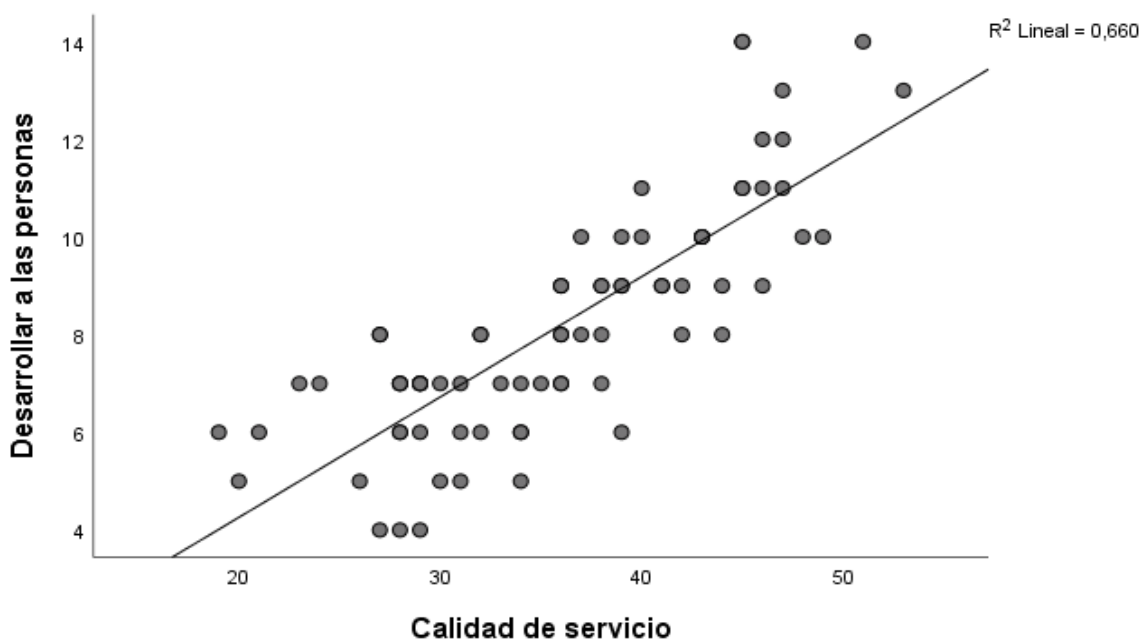
*Prueba estadística del objetivo específico 4*

<b>Correlaciones</b>				
			Desarrollar a las personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollar a las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

*Nota:* la tabla muestra la correlación de la dimensión desarrollar las personas y calidad de servicio.

**Figura 6**

*Diagrama de dispersión del objetivo específico 4*



Los resultados revelaron una correlación positiva en estas dos variables, con un coeficiente de correlación de 0,828 ( $p < 0,01$ , bilateral). En otros términos, hay una relación alta positiva entre desarrollar a los individuos y la calidad del servicio que se da. Lo que puede haber implicaciones para las estrategias en el organismo. Finalmente, el diagrama de dispersión muestra visualmente una correlación positiva fuerte de los datos analizados.

**Tabla 18**

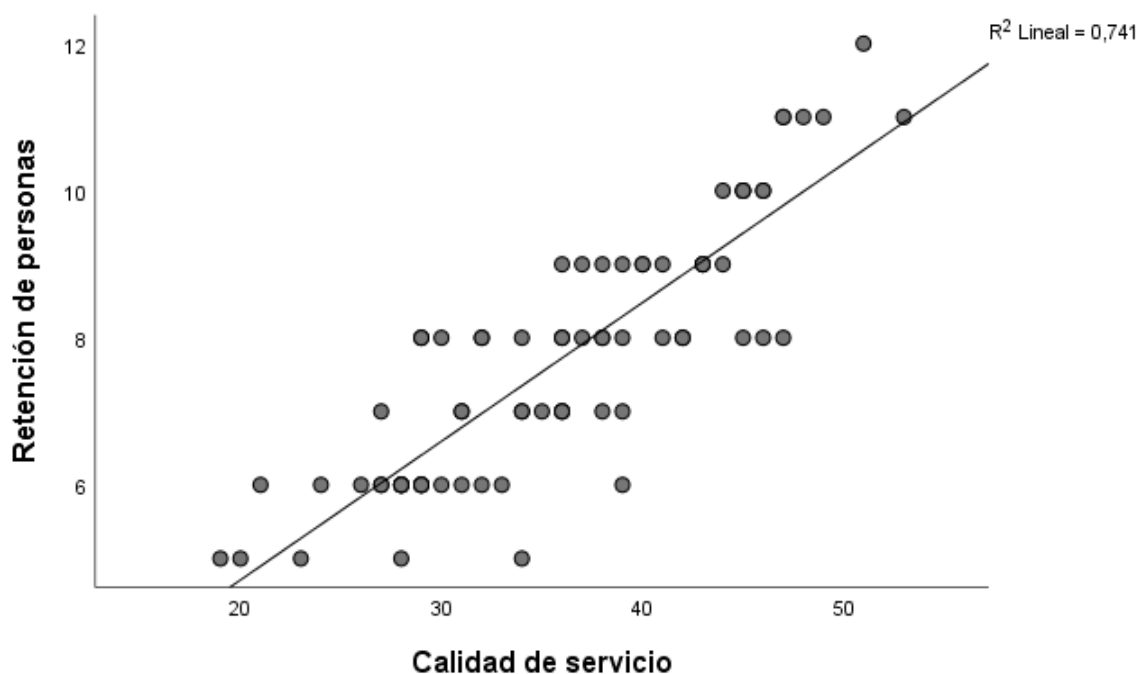
*Prueba estadística del objetivo específico 5*

<b>Correlaciones</b>				
			Retención de personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Retención de personas	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

*Nota:* la tabla indica la correlación de la dimensión retención de personas y calidad de servicio.

**Figura 7**

*Diagrama de dispersión del objetivo específico 5*



Los resultados dan una correlación positiva de estas variables, con un coeficiente de correlación de 0,855 ( $p < 0,01$ , bilateral). En otros términos, hay una relación alta positiva en la retención de personas y la calidad del servicio que se proporciona. Lo que podría tener implicaciones importantes para la toma de decisiones y estrategias En el organismo. Finalmente, el diagrama de dispersión muestra visualmente una correlación positiva fuerte de los datos analizados.

**Tabla 19**

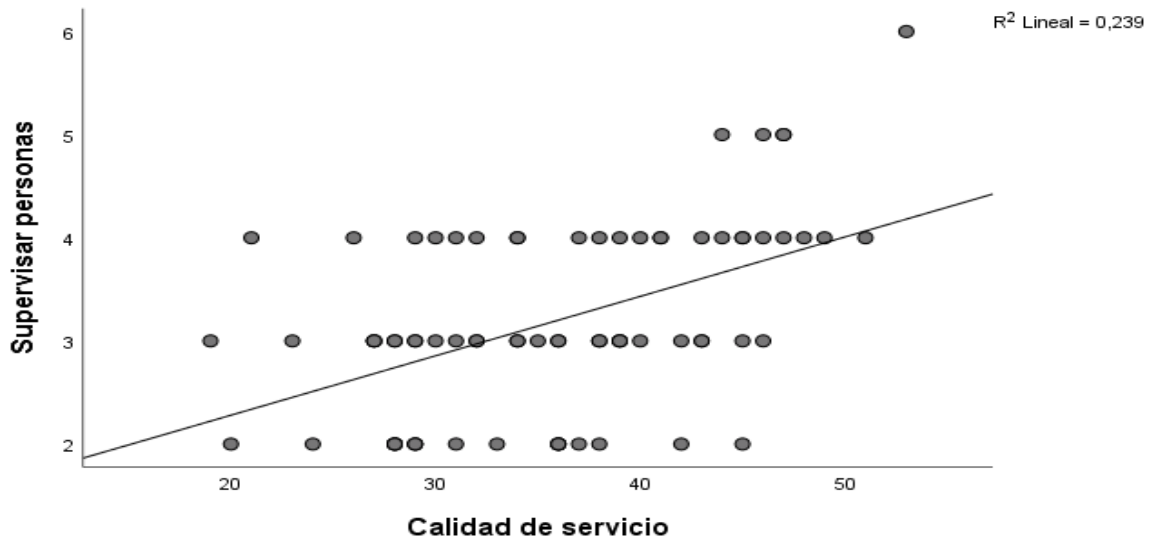
*Prueba estadística del objetivo específico 6*

Correlaciones				
			Supervisar personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Supervisar personas	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

*Nota:* la tabla muestra la correlación de la dimensión supervisar personas y calidad de servicio.

**Figura 8**

*Diagrama de dispersión del objetivo específico 6*



Los resultados revelaron una correlación positiva en estas dos variables, con un coeficiente de correlación de 0,462 ( $p < 0,01$ , bilateral). En otros términos, hay una relación baja positiva en la supervisión de personas y la calidad del servicio que se da. Lo que muestra que los trabajadores no se sienten del todo conforme con la supervisión esto podría implicar replantear la supervisión y mejorar en ese aspecto las estrategias en la organización. Finalmente, el diagrama de dispersión muestra visualmente una correlación positiva débil de los datos analizados.



## 6.2. Discusión de resultados

Este apartado de la tesis el objetivo presenta y los resultados, ofreciendo una visión clara de cómo las estrategias pueden intervenir en la calidad de servicio. Por un análisis detallado de los datos recopilados, se busca proporcionar insights valiosos que puedan ser utilizados tanto por la Municipalidad de Taraco como por otras instituciones gubernamentales que buscan mejorar su eficiencia y satisfacción del cliente interno y externo.

A continuación, se presentarán y discutirán los hallazgos más relevantes de esta investigación, destacando las conexiones de las variables, y explorando las implicaciones prácticas de estos resultados para las futuras investigaciones en este campo.

En relación al objetivo general, el resultado mostró un valor de correlación del 88.8% en la GTH y la calidad del servicio y un p-valor de 0.000 siendo este resultado una correlación alta positiva. Este resultado es soportado por el aporte de Pinedo (2020) quien afirmó que las variables influyen positivamente en el gusto laboral. Las conclusiones sugieren que la entidad debe mejorar la GTH y la calidad de servicio para aumentar el bienestar laboral de sus colaboradores. Es un componente crítico en la administración pública, en las entidades gubernamentales encargadas de dar servicios importantes a la comunidad.

En la misma línea, Paniagua (2022), afirmó que hay una relación significativa en la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio administrativo, y que la percepción de los trabajadores sobre la GRH influye en la calidad del servicio. Además, se halló que la capacitación y el reconocimiento laboral son factores básicos para aumentar la calidad del servicio. La conclusión sugiere la necesidad de mejorar la GRH para optimizar la calidad del servicio. Se recomienda hacer plan de



capacitación y reconocimiento laboral para optimar el servicio administrativo y la satisfacción.

En relación del objetivo específico 1, el resultado mostró un valor de correlación del 58.5% entre la incorporación de personas con la calidad del servicio y un p-valor de 0.000 siendo este resultado una correlación moderada significativa. Este resultado es soportado por el aporte de Collings et al. (2019) en la que asevera que la diversidad de género hay una derivación positiva en la toma de decisiones de las agrupaciones de trabajo, especialmente cuando se trata de tareas complejas. Las conclusiones sugieren que la diversidad de género puede ser una ventaja para las organizaciones y que se deben implementar políticas y prácticas para fomentar la diversidad de género.

Por su parte Muñoz (2022) indica el sector salud ha evolucionado en estos años, pasando de un enfoque en la administración de personal a un enfoque centrado. Se han implementado políticas y estrategias para mejorarlas, como la organización y preparación de los colaboradores, la ejecución de plan de evaluación del desempeño y la presentación de la igualdad de género en el área. Las conclusiones sugieren la necesidad de seguir mejorando en ello, para garantizar la calidad de los servicios de salud y el bienestar de los trabajadores.

En relación del objetivo específico 2, el resultado mostró un valor de correlación del 82.3% entre la colocación de personas con la calidad del servicio y un p-valor de 0.000 siendo este resultado una correlación moderada y significativa. Este resultado es soportado por el aporte de Calle (2022) quien afirmó hay una conexión significativa y la idea del trabajador interviene en la calidad de servicio. Además, se encontró que la capacitación y el reconocimiento laboral son factores importantes.



Las conclusiones sugieren la necesidad de optimar la GRH para optimar la calidad de servicio.

Por su parte Yucra (2023) indica que hay una relación positiva y significativa en la GTH y el desempeño laboral. Las conclusiones del estudio sugieren que la Municipalidad de Yunguyo, Puno, debe mejorar. Este estudio es de relevancia significativa, ya que contribuye a la comprensión de los manejos de GRH influyen en el gusto del cliente interno.

En relación del objetivo específico 3, el resultado mostró un valor de correlación del 75.3% entre recompensar personas y la calidad del servicio y un p-valor de 0.000 siendo este resultado una correlación moderada significativa. Este resultado es soportado por el aporte de Castro (2019) quien también determinó que tiene una relación positiva en la GTH y la realización de fines del Gobierno Regional de Puno. Las conclusiones del estudio sugieren que el Gobierno Regional de Puno debe mejorar la GRH para aumentar el cumplimiento de metas.

En relación del objetivo específico 4, el resultado mostró un valor de correlación del 82.8% entre desarrollar a las personas con la calidad del servicio y un p-valor de 0.000 siendo este resultado una correlación moderada significativa. Este resultado es soportado por el aporte de Campos y Lazo (2019) quienes indican que la calidad del servicio interviene significativamente en el complacencia y fidelización de los usuarios de CNEL EP en el cantón Milagro. Las conclusiones sugieren la necesidad de optimar la calidad del servicio para optimizar la gestión y el bienestar del público.

En relación del objetivo específico 5, el resultado mostró un valor de correlación del 85.5% en la conservación de sujetos con la calidad del servicio y un p-valor de 0.000 siendo este resultado una correlación moderada significativa. Este



resultado es soportado por el aporte de Mohammad et al. (2021) quienes afirman indican que hay una relación significativa, y que la percepción del trabajador sobre la GRH influye en la calidad de servicio. Además, se encontró que la capacitación y el reconocimiento laboral son factores importantes para aumentar la calidad de servicio. Las conclusiones sugieren la necesidad de mejorar.

En relación al objetivo específico 6, el resultado mostró un valor de correlación del 46.2% entre supervisar personas y la calidad del servicio y un p-valor de 0.000 siendo este resultado una correlación moderada significativa. Este resultado es soportado por el aporte de Lopez (2020) quien afirmó que hay una relación en la gestión municipal y la calidad del servicio público en Tingo María, y que la percepción del ciudadano en la gestión municipal influye en su satisfacción con el servicio público. Las conclusiones sugieren la necesidad de mejorar la gestión municipal para optimar la calidad del servicio.

Por su parte Cairo (2021) afirmó que hay relación positiva en la GTH y el desempeño laboral del empleado. Concluye que la Dirección Regional de labor y Promoción del Empleo de Puno debe mejorar la GTH para aumentar el desempeño laboral de su personal. Finaliza que subsiste una relación en el transcurso de contratación y el desempeño laboral, se puede esperar un buen desempeño laboral a través de una mejor contratación e integración. Además, hay una correlación en la formación y el desempeño laboral, más formación, mejores resultados laborales. Finalmente, subsiste una relación definida en la GRH y el desempeño laboral.

En los años, la gestión de recursos humanos ha evolucionado considerablemente en las instituciones públicas, adoptando enfoques más estratégicos y orientados a resultados. Sin embargo, la eficacia de estas prácticas y su impacto en



la optimización de la calidad de servicio aún son cuestiones que requieren una exploración más profunda y una comprensión precisa.

En este argumento, la investigación propone profundizar de manera minuciosa las políticas, prácticas y percepciones relacionadas con la GTH. Y, se llevó las encuestas y análisis de datos cuantitativos para evaluar cómo estas prácticas se correlacionan con la idea de calidad de servicio que dan.



## CONCLUSIONES

### Primera

El objetivo general fue; determinar el grado de relación en la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023. Por lo que la relación por el estadístico no paramétrico Rho de Spearman su valor es 0.888 lo que es una correlación alta positiva. El p-valor fue 0.000 ( $p=0.000<0.05$ ) este valor se determinó por Tau b de Kendall. Se concluyó que la relación, es significativa.

### Segunda

El objetivo específico 1 fue; establecer el grado de relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores deL Municipio Distrital de Taraco, año 2023. Ya que la relación se determinó por el estadístico no paramétrico Rho de Spearman el valor es 0.585 lo que es una correlación moderada positiva. El p-valor fue 0.000 ( $p=0.000<0.05$ ) este valor se determinó por Tau b de Kendall. Se concluyó que la relación en la dimensión, incorporación de personas y la calidad del servicio en los trabajadores, es significativa.

### Tercera

El objetivo específico 2 fue; establecer el grado de relación entre la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023. Ya que la relación se determinó por el estadístico no paramétrico Rho de Spearman cuyo valor es de 0.823 lo que es una correlación alta positiva. El p-valor fue 0.000 ( $p=0.000<0.05$ ) este valor se determinó por de Tau b de Kendall. Se concluyó que la relación en la dimensión, colocación de personas y la calidad del servicio en los trabajadores, es significativa.

### Cuarta

El objetivo específico 3 fue; establecer el grado de relación entre recompensar personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipio Distrital de Taraco, año 2023. En consecuencia, la relación se determinó por el estadístico no paramétrico Rho de Spearman y valor es de 0.753 y es una correlación alta positiva. El p-valor fue 0.000 ( $p=0.000<0.05$ )



este valor se determinó por Tau b de Kendall. Conclusión la relación en la dimensión, recompensar personas y la calidad del servicio en los trabajadores, es significativa.

### **Quinta**

El objetivo específico 4 fue; establecer el grado de relación en desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipio Distrital de Taraco, año 2023. Ya que la relación se determinó por el estadístico no paramétrico Rho de Spearman el valor es 0.828 lo cual es una por de Tau b de Kendall. Concluye que la relación en la dimensión, desarrollar a los individuos y la calidad del servicio, es significativa.

### **Sexta**

El objetivo específico 5 fue; establecer el grado de relación entre la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipio Distrital de Taraco, año 2023. Ya que la relación se determinó por el estadístico no paramétrico Rho de Spearman el valor es de 0.855 y es una correlación alta positiva. El p-valor fue 0.000 ( $p=0.000<0.05$ ) este valor se determinó por Tau b de Kendall. Conclusión la relación en la dimensión, conservación de los sujetos y la calidad del servicio en los trabajadores, es significativa.

### **Séptima**

El objetivo específico 6 fue; establecer el grado de relación en supervisar personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipio Distrital de Taraco, año 2023. Ya que la relación se determinó por el estadístico no paramétrico Rho de Spearman su valor es de 0.462 y es una correlación baja positiva. El p-valor fue 0.000 ( $p=0.000<0.05$ ) este valor se determinó por de Tau b de Kendall. Conclusión la relación en la dimensión, supervisar personas y la calidad del servicio en los trabajadores, es significativa.



## RECOMENDACIONES

### **Primera**

Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Taraco la implementación de dos medidas clave para mejorar la gestión del talento humano y, en consecuencia, la calidad del servicio a la población. Primero, proporcionar un Programa de Desarrollo Profesional Continuo que incluya capacitación, evaluación del desempeño, oportunidades de crecimiento y la participación activa de los funcionarios. Estas acciones impulsarán la mejora en la municipalidad y satisfacer las necesidades del usuario de modo seguro.

### **Segunda**

Se recomienda a la gerencia de recursos humanos establecer un proceso de selección riguroso y transparente. Esto incluye la definición clara de requisitos y responsabilidades, anuncios de vacantes accesibles, evaluaciones basadas en méritos, participación de comités imparciales y retroalimentación a candidatos. Estas acciones ayudarán a atraer y retener profesionales cualificados, mejorando así la calidad de los servicios dados.

### **Tercera**

Se sugiere al público usuario de la Municipalidad Distrital de Taraco estar atentos a la selección de profesionales calificados e idóneos para los puestos clave. Es importante dar parte dinámicamente en los pasos de seguimiento y evaluación, y proporciona retroalimentación constructiva sobre la calidad de los servicios recibidos para certificar una óptima atención y la eficiencia de la municipalidad.

### **Cuarta**

Se recomienda a los funcionarios y autoridades de la Municipalidad Distrital de Taraco efectuar un sistema de recompensas basado en méritos, donde se reconozca y premie el desempeño excepcional y la contribución significativa de los empleados. Esto no solo



motivará a los trabajadores a mejorar su rendimiento, sino que también promoverá una mayor eficiencia y calidad de servicios dados.

### **Quinta**

Se sugiere a los mandos de la Municipalidad Distrital de Taraco invertir en la formación profesional de su personal a través de programas de formación y capacitación continuos. Además, se sugiere fomentar un ambiente de aprendizaje y crecimiento que promueva el desarrollo de experiencias y conocimientos, lo que contribuirá significativamente a optimar la calidad de los servicios brindados.

### **Sexta**

Se recomienda a los funcionarios y autoridades de la Municipalidad Distrital de Taraco hacer técnicas de retención de talento, como ofrecer medios de desarrollo y ampliación profesional, así como establecer un sistema de reconocimiento y recompensas fundado en méritos para motivar y retener al personal talentoso. También promover una cultura de trabajo inclusiva y un clima laboral positivo que fomente la responsabilidad y el bienestar del colaborador, lo que a su vez mejorará la eficiencia y la calidad del servicio dado a la población.

### **Séptima**

Se recomienda a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco que participen activamente en la supervisión de las actividades de los trabajadores municipales, manteniendo un diálogo abierto con las autoridades para reportar cualquier ineficiencia o incumplimiento de funciones. Además, se sugiere que se involucren en iniciativas de control social y vigilancia ciudadana para promover la claridad y la rendición de cuentas, ya que contribuirá a optimar la calidad del servicio ofrecido a toda la población.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *Revista en Ciencias Sociales*(18), 1–46. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10495/2622>
- Arellano, H. O. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*(3), 72-83. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/3194>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Berry, L., Bennet, D. R., & Brown, C. W. (1989). La calidad en el servicio. *Ediciones Díaz de Santos*. Obtenido de [http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal\\_pdf/cal11.pdf](http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf)
- Cacsire, G. I. (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de recursos humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10930>
- Cairo, Y. M. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno - 2019*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17443>
- Calle, M. A. (2022). *La gestión de los recursos humanos y su contribución en la calidad de servicio en la Gerencia de Unidad Tecnológica de la Información – SUNARP I Piura año 2021*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9270>
- Campos, L. H., & Lazo, C. M. (2019). La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018. *Visionario Digital*, 3(2), 99-113. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.395>
- Castro, J. A. (2019). gestión del talento humano y cumplimiento de objetivos y metas del gobierno regional de Puno, 2007 – 2010. *Kipukamayuy Andino*, 1(1). doi:<http://dx.doi.org/10.35306/.v1i1.685>



- Chávez, L. E. (2018). La gestión del talento humano como estrategia empresarial. *Perspectiva*, 19(4). Obtenido de [https://mail.upagu.edu.pe/files\\_ojs/journals/27/articles/614/submission/review/614-133-2215-1-4-20190131.pdf](https://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/614/submission/review/614-133-2215-1-4-20190131.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: The McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Cohen, R., & Swerdlik, M. (2001). *Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición* (Sexta ed.). Querétaro: McGraw-Hill.
- Collings, David, Kamel, M., & Wayne, C. (2019). Global Talent Management and Performance in Multinational Enterprises: A Multilevel Perspective. *ournal of management*, 45(2), 540-566. doi:<https://doi.org/10.1177/0149206318757018>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mcgraw-hill / interamericana editores, S.A.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. España: McGraw-Hill.
- Kume, H. (1992). *Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad*. Editorial Norma.
- Lopez, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-31. doi: <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Mohammad, R. A., Rasha, A., Arash, Z., Jaffar, A., & Roya, N. (2021). Innovative human resource management strategies during the COVID-19 pandemic: A systematic narrative review approach. *Heliyon*, 7(6), e07233. doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07233>
- Morales, D. C., & Paredes, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Muñoz, M. C. (2022). *Evolución de la gestión del talento humano en el sector salud de Colombia*. Universidad Simón Bolívar. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12442/10137>



- Nieto, N. T. (2018). *Tipos de investigación*. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Paniagua, G. I. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83859>
- Pinedo, M. A. (2020). *Gestión del talento humano, calidad de servicio y satisfacción laboral en la empresa Wayra SAC Breña 2019*. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53287>
- Quispe, R., & Alcoser, A. A. (2022). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la superintendencia nacionalde migraciones, sede central de Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2). Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/240>
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Sam Marcos.
- Vallejo, L. M. (2015). *Gestión del talento humano*. Ecuador: La Caracola Editores.
- Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una Tesis en Ciencias Empresariales?* . Segunda ed.
- Yucra, I. (2023). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, Puno, 2022*. Tesis de grado, Universidad Privada San Carlos. Obtenido de <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/460>



# ANEXOS



**Enfoque:** Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo:** Aplicada. **Nivel:** Correlacional. **Diseño:** No experimental-transversal **Técnica:** Encuesta

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación de la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación de recompensar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?</p> <p>PE4. ¿Cuál es la relación de desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?</p> <p>PE5. ¿Cuál es la relación de retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?</p> <p>PE6. ¿Cuál es la relación de supervisar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023?</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>HE1. La relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.</p> <p>HE2. La relación de la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.</p> <p>HE3. La relación de recompensar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.</p> <p>HE4. La relación de desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.</p> <p>HE5. La relación de la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.</p> <p>HE6. La relación de supervisar personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023, es significativa.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>OE1. Establecer el grado de relación de la incorporación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023,</p> <p>OE2. Establecer el grado de relación entre la colocación de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.</p> <p>OE3. Establecer el grado de relación entre recompensar personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.</p> <p>OE4. Establecer el grado de relación entre desarrollar a las personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.</p> <p>OE5. Establecer el grado de relación entre la retención de personas con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.</p> <p>OE6. Establecer el grado de relación entre supervisar personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023.</p>	<p>1. Vi. Gestión del talento humano</p> <p>La gestión del talento humano implica la administración estratégica de los recursos humanos de una organización, con el objetivo de optimizar el desempeño y el desarrollo de los empleados para alcanzar los objetivos corporativos. (Chiavenato, 2020)</p> <p>2. Vd. <b>Calidad de servicio</b></p> <p>La satisfacción de las experiencias y expectativas de los clientes durante la interacción con una organización. Es un enfoque centrado en el cliente que busca ofrecer un nivel de servicio consistente, confiable y personalizado. Involucra aspectos tangibles, como eficiencia y desempeño del personal, y aspectos intangibles, como empatía, cortesía y atención al cliente. (Berry et al. 1989)</p>	<p>1.1. Incorporación de persona</p> <p>1.2. Colocación de personas</p> <p>1.3. Recompensar personas</p> <p>1.4. Desarrollar a las personas</p> <p>1.5. Retención de personas</p> <p>1.6. Supervisar personas</p> <p>2.1. Capacidad de respuesta</p> <p>2.2. Fiabilidad</p> <p>2.3. Seguridad</p> <p>2.4. Empatía</p> <p>2.5. Tangibilidad</p>	<p>1.1.1. Tiempo de incorporación</p> <p>1.1.2. Calidad de incorporación</p> <p>1.2.1. Tasa de éxito en el reclutamiento</p> <p>1.2.2. Adaptación al puesto de trabajo</p> <p>1.3.1. Satisfacción salarial</p> <p>1.3.2. Retención de empleados clave</p> <p>1.3.3. Salarios y beneficios</p> <p>1.4.1. Programas de capacitación</p> <p>1.4.2. Evaluación de desempeño</p> <p>1.4.3. Promoción interna</p> <p>1.5.1. Tasa de rotación</p> <p>1.5.2. Índice de satisfacción laboral</p> <p>1.5.3. Evaluación de clima laboral</p> <p>1.6.1. Ratio de supervisión</p> <p>1.6.2. Evaluación de liderazgo</p> <p>2.1.1. Disponibilidad de atención</p> <p>2.1.2. Resolución en el primer contacto</p> <p>2.2.1. Errores o problemas recurrentes</p> <p>2.2.2. Cumplimiento de promesas</p> <p>2.2.3. Índice de devoluciones o quejas</p> <p>2.3.1. Índice de seguridad de datos</p> <p>2.3.2. Cumplimiento de normativas</p> <p>2.4.1. Satisfacción del cliente</p> <p>2.4.2. Quejas resueltas</p> <p>2.4.3. Retroalimentación de empleados</p> <p>2.5.1. Estado de las instalaciones</p> <p>2.5.2. Calidad de los servicios</p> <p>2.5.3. Facilidad de acceso a datos</p>



## Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

### I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV, facultad de ciencias administrativas, escuela profesional de administración y gestión pública, con el objetivo de conocer la relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Taraco, solicitamos su colaboración llenando esta encuesta, marcando con una "X" la respuesta de su elección. Le agradecemos de antemano su cooperación.

### II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una "X" la alternativa correcta:

**1= Nunca      2= Casi nunca      3= A veces      4= Casi siempre      5= Siempre**

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
1	¿Considera que son adecuada las acciones para atraer el talento calificado?	1	2	3	4	5
2	¿La selección del personal se realiza en base a los méritos?	1	2	3	4	5
3	¿Las habilidades y destrezas de los postulantes se consideran en la selección?	1	2	3	4	5
4	¿Se evalúa el comportamiento que exhiben los colaboradores?	1	2	3	4	5
5	¿Se plantea procesos de capacitación con el fin de mejorar el desempeño?	1	2	3	4	5
6	¿Se evalúa la conformidad del trabajador referente a la condición laboral?	1	2	3	4	5
7	¿desarrolla y aplica sus competencias en las funciones que desempeña?	1	2	3	4	5
8	¿Es óptimo el compromiso de los trabajadores con la Municipalidad?	1	2	3	4	5
9	¿Se evalúa el conocimiento del trabajador según las funciones que cumple?	1	2	3	4	5
10	¿Sus capacidades son adecuadas para el puesto que desempeña?	1	2	3	4	5
11	¿Se evalúa las competencias de cada trabajador según el perfil del puesto?	1	2	3	4	5
12	¿Considera justa la remuneración que percibe según sus servicios prestados?	1	2	3	4	5
13	¿Los beneficios que perciben son de acuerdo al mercado laboral?	1	2	3	4	5
14	¿La remuneración que percibe es de acuerdo al promedio del mercado?	1	2	3	4	5
15	¿La entidad emplea recursos para mejorar la calidad de vida de su personal?	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
16	¿Los factores laborales favorecen un adecuado desempeño en sus funciones?	1	2	3	4	5
17	¿Las jornadas laborales se cumple de acuerdo al art. 25 de la constitución?	1	2	3	4	5
18	¿Se promueve oportunidades de mejora en función a los resultados?	1	2	3	4	5
19	¿Considera que las destrezas de los trabajadores son valiosos y reconocidos?	1	2	3	4	5
20	¿Se realiza capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos profesionales?	1	2	3	4	5
21	¿El desempeño del personal se refleja positivamente en los resultados?	1	2	3	4	5
22	¿Considera idóneo para un adecuado desempeño las condiciones de trabajo?	1	2	3	4	5
23	¿Se siente satisfecho con la dedicación laboral que presta a la organización?	1	2	3	4	5
24	¿Se cumple con los objetivos y metas planteadas en la entidad?	1	2	3	4	5
25	¿Considera adecuado la comunicación interna y externa de la organización?	1	2	3	4	5
26	¿La municipalidad contribuye con ideas para el desarrollo de su población?	1	2	3	4	5
27	¿Muestran responsabilidad solidaria frente a situaciones no previstas?	1	2	3	4	5
28	¿Desarrollan actividades a fin de incentivar las habilidades complementarias?	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**  
**TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO**  
**EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023**

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: ... *Robbier Flores Aguilar* .....
- PROFESIÓN : ... *lic. en Administraciones de Empresas* .....
- CARGO ACTUAL: ... *Docente* .....
- GRADO ACADÉMICO: ... *Doctor* .....

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = 40/50 = 0.80$

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....  
.....

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (  $C \geq 75\% = 0.75$  )
- b. Desaprobado (  $C < 75\% = 0.75$  )

Lugar y fecha: ... *Juliana* ... *20 de Setiembre del 2023* .....

  
 .....  
 Firma del experto  
 DNI N° *02926851*  
 N° celular: *912645614* .....



### UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: ... Roberta Payé Colquehuanca .....
- PROFESIÓN : ... Administrador .....
- CARGO ACTUAL: ... Docente .....
- GRADO ACADÉMICO: ... Doctor .....

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	X	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	X	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = 44/50 = 0.88$

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ( $C \geq 75\% = 0.75$ )
- b. Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

Lugar y fecha: ... Juliana ... 20 de Septiembre del 2023 .....

Firma del experto  
DNI N° 02141741  
N° celular: 996-793377



### MATRIZ DE DATOS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, AÑO 2023																																				
Nº	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																		SUMA	CALIDAD DE SERVICIO										SUMA						
	Incorporación			Colocación			Recompensar			Desarrollar			Retención			Supervisión				Respuesta		Fiabilidad		Seguridad		Empatía			Tangibilidad							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28							
E1	4	2	6	3	4	7	3	2	3	8	2	2	3	7	2	3	3	8	1	1	2	38	3	4	3	3	1	1	4	3	4	3	3	4	2	38
E2	2	2	4	3	3	6	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	4	31	2	3	1	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	30
E3	2	2	4	3	4	7	3	2	2	7	3	2	4	9	3	2	3	8	2	1	3	38	3	5	3	2	3	3	3	5	4	3	4	4	4	46
E4	3	2	5	5	5	10	4	2	3	9	5	4	5	14	4	3	3	10	3	1	4	52	3	3	4	2	3	2	4	5	5	2	4	5	3	45
E5	3	3	6	3	3	6	4	3	2	9	5	4	5	14	3	4	3	10	2	2	4	49	3	4	4	3	2	2	5	4	2	3	4	5	4	45
E6	3	3	6	5	5	10	2	3	3	8	4	3	3	10	3	2	4	9	1	2	3	46	3	4	3	2	3	3	5	4	4	2	4	3	3	43
E7	3	3	6	4	3	7	4	3	2	9	4	4	3	11	5	3	3	11	2	3	5	49	3	4	4	3	3	3	5	4	3	2	4	5	4	47
E8	4	3	7	4	2	6	3	2	1	6	3	2	4	9	2	3	3	8	2	1	3	39	3	4	2	2	1	3	4	3	4	2	3	2	3	36
E9	3	3	6	2	3	5	2	2	1	5	2	1	3	6	1	2	3	6	2	2	4	32	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	21
E10	3	2	5	3	2	5	2	1	1	4	3	1	2	6	2	2	2	6	2	2	4	30	2	3	2	2	2	3	4	2	3	1	3	3	2	32
E11	3	3	6	5	4	9	2	2	3	7	3	2	3	8	3	3	4	10	2	3	5	45	3	4	4	3	3	2	5	4	3	4	4	2	3	44
E12	3	2	5	4	4	8	3	1	2	6	3	2	3	8	2	2	4	8	1	2	3	38	2	3	4	3	2	1	5	5	5	3	4	2	3	42
E13	3	4	7	5	4	9	2	3	2	7	5	3	5	13	5	3	3	11	3	3	6	53	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	53
E14	2	1	3	3	2	5	1	2	1	4	3	1	3	7	2	2	2	6	1	1	2	27	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	24
E15	3	3	6	2	3	5	2	1	2	5	2	1	2	5	1	2	3	6	2	2	4	31	2	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2	2	3	26
E16	4	3	7	4	4	8	2	1	2	5	4	2	4	10	2	3	3	8	1	1	2	40	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	37
E17	4	3	7	4	4	8	2	2	1	5	3	2	3	8	3	3	3	9	1	1	2	39	2	4	2	2	2	3	3	4	4	2	3	2	3	36
E18	4	2	6	3	4	7	2	1	2	5	3	2	3	8	2	3	3	8	1	2	3	37	2	3	3	2	1	2	4	3	2	2	3	2	3	32
E19	2	1	3	2	2	4	1	1	1	3	2	1	1	4	2	1	3	6	1	2	3	23	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	2	2	28
E20	3	2	5	3	2	5	2	2	1	5	3	1	2	6	2	1	2	5	1	2	3	29	2	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	34
E21	2	1	3	3	2	5	1	1	2	4	3	1	3	7	1	1	3	5	1	1	2	26	2	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	28
E22	4	4	8	5	3	8	3	2	2	7	4	3	4	11	3	3	3	9	2	1	3	46	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	40
E23	3	3	6	3	3	6	2	1	1	4	2	1	2	5	2	2	2	6	1	1	2	29	1	3	2	2	1	3	4	3	2	2	3	3	2	31
E24	2	1	3	2	2	4	1	1	2	4	2	1	1	4	2	1	3	6	1	2	3	24	2	3	2	2	2	1	3	3	2	4	2	1	2	29
E25	3	4	7	5	5	10	3	2	3	8	5	3	4	12	4	2	4	10	3	2	5	52	3	5	4	2	3	2	5	3	3	4	3	5	4	46
E26	3	3	6	5	3	8	3	3	2	8	3	3	4	10	4	3	4	11	2	2	4	47	3	5	4	3	2	2	5	5	3	4	4	4	4	48
E27	3	2	5	3	2	5	1	1	1	3	2	1	2	5	2	2	3	7	2	1	3	28	1	3	2	2	2	3	3	3	3	5	2	2	3	34
E28	4	3	7	3	3	6	3	2	2	7	2	3	4	9	1	2	4	7	2	1	3	39	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	36
E29	2	3	5	2	3	5	3	1	1	5	2	1	3	6	2	2	3	7	1	2	3	31	3	4	3	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	31
E30	1	2	3	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	1	2	2	5	1	1	2	24	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	20
E31	3	4	7	4	4	8	2	3	2	7	4	3	3	10	2	3	4	9	2	2	4	45	2	4	3	3	2	2	3	5	3	3	3	4	3	40
E32	2	3	5	2	2	4	1	1	2	4	2	1	1	4	2	2	3	7	1	2	3	27	2	2	1	1	1	2	3	3	2	5	1	2	2	27
E33	4	2	6	5	4	9	3	2	2	7	4	3	3	10	3	2	4	9	2	2	4	45	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	43
E34	2	2	4	3	2	5	2	1	2	5	3	2	2	7	1	2	3	6	1	1	2	29	2	4	1	1	1	3	4	3	3	2	3	3	3	33
E35	2	2	4	3	4	7	2	1	2	5	3	2	3	8	3	2	2	7	1	1	2	33	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	2	36



# TESIS UANCV



## VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

E36	3	2	5	4	3	7	3	2	1	6	3	2	4	9	3	2	2	7	1	2	3	37	2	4	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	2	38
E37	3	3	6	4	3	7	2	2	3	7	4	2	4	10	3	3	3	9	2	1	3	42	3	4	4	2	2	3	5	5	4	3	3	3	2	43
E38	2	2	4	1	3	4	2	2	2	6	3	1	2	6	1	2	2	5	2	1	3	28	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	19
E39	4	2	6	3	2	5	1	1	2	4	2	2	3	7	2	3	3	8	2	2	4	34	3	3	2	2	1	2	4	2	3	3	3	3	34	
E40	3	2	5	1	3	4	2	2	1	5	3	2	2	7	1	2	2	5	2	1	3	29	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	23
E41	4	3	7	3	3	6	3	1	3	7	3	1	4	8	3	2	3	8	2	1	3	39	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	2	2	38
E42	2	3	5	3	3	6	2	2	1	5	2	1	3	6	2	3	3	8	1	1	2	32	2	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	29
E43	4	4	8	4	4	8	4	3	3	10	5	4	3	12	5	3	3	11	1	3	4	53	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	3	5	3	47
E44	3	2	5	3	3	6	3	2	2	7	2	3	4	9	3	2	4	9	2	2	4	40	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	38
E45	3	2	5	3	2	5	1	1	1	3	3	1	3	7	1	2	3	6	1	1	2	28	2	4	2	1	1	3	2	2	1	5	2	1	2	28
E46	4	4	8	3	4	7	2	2	3	7	3	3	4	10	4	3	4	11	2	2	4	47	4	5	3	4	3	2	4	5	4	4	4	4	3	49
E47	2	4	6	3	4	7	2	2	2	6	4	2	3	9	2	3	3	8	1	1	2	38	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	42
E48	3	2	5	4	4	8	2	2	2	6	3	3	4	10	3	2	3	8	1	2	3	40	2	3	2	2	2	3	5	4	4	2	3	4	3	39
E49	2	1	3	2	3	5	3	1	1	5	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	4	30	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	29
E50	3	3	6	5	5	10	4	3	3	10	5	4	5	14	4	4	4	12	1	3	4	56	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	51
E51	3	2	5	4	2	6	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	3	31	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	28
E52	2	2	4	2	3	5	2	1	2	5	3	2	2	7	1	2	3	6	2	1	3	30	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	29
E53	2	4	6	5	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	4	8	1	3	4	41	2	4	3	3	2	2	4	4	5	3	2	4	3	41
E54	2	2	4	3	2	5	1	2	1	4	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	27	2	1	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	3	28
E55	2	2	4	3	2	5	2	2	1	5	3	2	2	7	2	2	2	6	1	1	2	29	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	29
E56	3	2	5	4	3	7	2	2	2	6	2	3	3	8	3	2	3	8	2	1	3	37	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	32
E57	2	2	4	3	3	6	2	1	2	5	2	2	3	7	3	2	3	8	1	1	2	32	3	4	3	1	2	1	3	4	3	3	3	3	3	36
E58	3	1	4	3	3	6	2	1	2	5	2	2	3	7	2	2	3	7	2	2	4	33	2	3	3	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	31
E59	2	4	6	3	5	8	3	1	2	6	4	3	4	11	3	2	3	8	1	1	2	41	3	5	3	3	2	3	3	5	4	3	3	4	4	45
E60	2	1	3	2	2	4	2	2	2	6	3	2	3	8	1	2	3	6	2	1	3	30	2	4	1	1	1	2	3	3	1	2	2	3	27	
E61	4	4	8	5	5	10	3	3	2	8	3	3	3	9	3	2	4	9	3	1	4	48	3	4	3	3	2	2	5	4	4	2	4	5	3	44
E62	2	2	4	3	3	6	2	1	2	5	3	2	2	7	2	2	2	6	1	1	2	30	2	3	1	1	2	2	2	2	2	5	1	3	2	28
E63	3	3	6	3	3	6	3	2	2	7	3	2	3	8	2	2	2	6	2	1	3	36	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	27
E64	3	3	6	4	5	9	4	2	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	2	1	3	48	3	5	4	3	1	3	4	4	5	3	3	3	4	45
E65	2	2	4	3	3	6	3	2	1	6	2	1	3	6	2	2	2	6	2	1	3	31	2	4	3	3	2	3	5	4	2	3	2	4	2	39
E66	2	2	4	4	2	6	2	2	2	6	3	2	2	7	1	3	3	7	1	2	3	33	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	35
E67	4	3	7	3	3	6	3	2	1	6	3	2	4	9	2	2	3	7	2	1	3	38	3	4	3	2	2	1	5	3	4	3	3	3	3	39
E68	3	3	6	4	5	9	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	4	9	1	3	4	45	2	4	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	39
E69	3	1	4	4	3	7	3	2	2	7	3	1	3	7	3	2	3	8	2	1	3	36	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	30
E70	4	3	7	3	4	7	1	2	1	4	3	2	2	7	2	3	2	7	1	1	2	34	3	4	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	36
E71	4	3	7	3	3	6	2	2	2	6	3	1	3	7	2	3	3	8	1	1	2	36	2	4	2	1	1	2	3	3	1	2	3	2	3	29
E72	3	3	6	5	4	9	4	2	3	9	4	3	4	11	4	3	3	10	2	2	4	49	2	5	4	2	2	2	5	5	3	4	4	4	4	46
E73	4	3	7	3	3	6	3	2	3	8	3	2	4	9	3	3	3	9	2	2	4	43	3	4	4	3	3	1	5	5	4	2	3	2	41	
E74	3	3	6	4	3	7	2	3	2	7	4	1	3	8	3	2	4	9	2	2	4	41	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	2	4	2	37
E75	3	4	7	5	4	9	4	2	3	9	4	4	5	13	3	2	3	8	2	3	5	51	3	4	3	3	2	2	5	5	5	3	3	5	4	47
E76	2	3	5	2	3	5	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	4	32	2	3	2	2	2	2	3	3	3	5	2	2	3	34

### EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 28-08-24

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for author information: Nombres y Apellidos, Dirección, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte, Teléfono, email, Facultad y/o Escuela de Posgrado, Escuela Profesional o Mención, Título o Grado Académico a optar, Asesor, Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones, Trabajo de Investigación, Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional, Trabajo Académico, Título, Palabras claves, ¿Esta obra se desarrolló en la UANCV?, and footnotes.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

28-08-24

Fecha