



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**



**OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA  
DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS  
EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

**JULIACA – PERÚ  
2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA  
DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS  
EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

  
M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO

:

  
Dr. RICHARD CONDÓRI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO

:

  
M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

ASESOR DE TESIS

:

  
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PÉREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

## RESOLUCIÓN N° 028-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 09 de julio de 2024.

### VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-8529 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 09 de julio de 2024 y el expediente: 2024-CU-8491 (título) de fecha 09 de julio de 2024, del (la) bachiller **ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI** quien solicita *nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada **OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024**, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

### CONSIDERANDO:

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 056-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 104-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

**Que**, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y**, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO** para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024**, del bachiller **ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS** para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.

Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.

Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.

Asesor: : Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ.

**ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Virtual, Plataforma Virtual (Cisco Webex Meet) .

Fecha, Hora : 10 de julio de 2024, 16:00 Horas.

**ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.





UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

09/07/2024  
JCHM/v15  
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



120 años del Bicentenario de la constitución de nuestra independencia y 90 años del nacimiento de las Facultades de Ingeniería y Arquitectura

## RESOLUCIÓN N° 104-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 13 de Junio de 2024

### VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-6487 de fecha 30 de Mayo de 2024, del Bach. **ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

### CONSIDERANDO:

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. **ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024**, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**,

**Estando**, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

**ARTICULO TERCERO. - DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
M.C. José Luis Torres Ronda  
DECANO

Cc  
Año: 2024  
JCHM v1.1  
Distribución: Asesor de Tesis, interesado

Plaza de Investigación Urbanización Taperachi Km 4.5 Saliza Puno - Juliaca



## RESOLUCIÓN N° 056-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 17 de abril de 2024

### VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-3074 de fecha 08 de abril de 2024, del (la) Bach. **ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

### CONSIDERANDO:

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. **ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI**, solicitó la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: **OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024**; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, ratificó la propuesta del Asesor Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulada: **OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER**, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

**ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Leon Carlos Herrera Miranda

Cc  
Ago 2024



## OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE


### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.pucesa.edu.ec">repositorio.pucesa.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://apirepositorio.unh.edu.pe">apirepositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



<b>Título de la tesis</b>	
<b>OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Alondra Hida Ocoruro Pachari
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72206012
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0005-7372-4944">https://orcid.org/0009-0005-7372-4944</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Oscar Gonzalo Apaza Perez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42431259
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2464-5730">https://orcid.org/0000-0002-2464-5730</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Herrera Miranda
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Richard Condori Cruz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Pinto Larico
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41742156



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú            Departamento: Puno            Provincia: San Román            Distrito: Juliaca            Localidad: Juliaca            Latitud: S 15° 29' 27"            Longitud: O 70° 07' 37"</p>  <p><a href="https://maps.app.goo.gl/DMe1J62L6xa76KWd6">https://maps.app.goo.gl/DMe1J62L6xa76KWd6</a></p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2024 – Julio 2024
URL de disciplinas OCDE	<p><b>Ingeniería de sistemas y comunicaciones</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</a></p> <p><b>Ingeniería de procesos</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</a></p>
<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	



UNIVERSIDAD ANDINA  
 "PUNO CORDERO VELASQUEZ"  
 MSc. Juan Carlos Pardo Miranda  
 DIRECTOR (e)  
 Unidad de Investigación FIS



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI, identificado con DNI Nro. 72206012, en mi condición de egresado de:

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

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

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

OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO  
AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN  
JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024

Asesorado por: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

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 13 de setiembre del 2024

  
Firma del Asesor  
(obligatoria)

  
Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

A dios.



## AGRADECIMIENTO

A mis padres.



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA ..... i**  
**AGRADECIMIENTO ..... ii**  
**ÍNDICE GENERAL..... iii**  
**INDICE DE TABLAS..... vii**  
**INDICE DE FIGURAS ..... xi**  
**RESUMEN..... xiv**  
**ABSTRACT ..... xvi**  
**INTRODUCCIÓN..... xviii**

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

**1.1 Análisis de la situación problemática .....20**  
**1.2 Planteamiento del problema.....21**  
    1.2.1 Problema general ..... 21  
    1.2.2 Problemas específicos..... 22  
**1.3 Objetivos de la investigación .....22**  
    1.3.1 Objetivo general ..... 22  
    1.3.2 Objetivos específicos..... 22  
**1.4 Justificación de la investigación .....22**  
    1.4.1 Justificación técnica..... 22  
    1.4.2 Justificación económica ..... 23  
    1.4.3 Justificación social ..... 24  
**1.5 Hipótesis de la investigación .....24**  
    1.5.1 Hipótesis general..... 24  
    1.5.2 Hipótesis específicas..... 24  
**1.6 Variables e indicadores .....25**  
    1.6.1 Variable independiente ..... 25  
    1.6.2 Variable dependiente..... 25  
**1.7 Operacionalización de variables .....25**



**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

**2.1 Antecedentes de la investigación .....27**

2.1.1 Antecedentes internacionales ..... 27

2.1.2 Antecedente nacional ..... 29

2.1.3 Antecedente local ..... 32

**2.2 Bases teóricas .....34**

2.2.1 Modelo de gestión ..... 34

2.2.2 Gestión del talento humano ..... 35

2.2.3 Proceso de la gestión de talento humano ..... 37

2.2.4 Importancia de la gestión del talento humano ..... 38

2.2.5 Gestión del talento humano por competencias ..... 38

2.2.6 Enfoques de gestión del talento humano ..... 39

2.2.7 La gestión moderna de talento humano..... 40

2.2.8 Talento humano ..... 44

2.2.9 Planificación del talento humano..... 45

2.2.10Administración del talento humano ..... 47

2.2.11Calidad ..... 47

2.2.12Servicio ..... 48

2.2.13Calidad de servicio ..... 48

2.2.14Cliente ..... 50

2.2.15Elementos de la atención al cliente: ..... 50

2.2.16Factores de atención al cliente ..... 51

2.2.17Clasificación de los clientes ..... 52

**Marco conceptual.....53**

2.2.18Gestión ..... 53

2.2.19Gestión del talento humano ..... 53

2.2.20Talento humano ..... 53

2.2.21Calidad de servicio ..... 53

2.2.22Desempeño laboral ..... 54



**CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

**3.1 Diseño de la investigación .....55**

**3.2 Método de la investigación.....55**

**3.3 Nivel y tipo de la investigación .....56**

**3.3.1 Nivel de la investigación ..... 56**

**3.3.2 Tipo de la investigación ..... 56**

**3.4 Población y muestra .....56**

**3.4.1 Población ..... 56**

**3.4.2 Muestra..... 57**

**3.5 Técnicas e instrumentos de investigación para la recolección de datos .....57**

    3.5.1 Técnicas de la Investigación..... 57

    3.5.2 Instrumentos de la investigación. .... 58

**3.6 Validez y confiabilidad del instrumento.....58**

    3.6.1 Validación de los instrumentos. .... 58

    3.6.2 Confiabilidad de los instrumentos..... 59

**3.7 Plan de recolección y procesamiento de datos .....59**

    3.7.1 Desarrollo del plan de investigación. .... 59

    3.7.2 Procesamiento y análisis de datos. .... 63

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1 Resultados .....64**

    4.1.1 Resultados obtenidos sobre la situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías ..... 64

    4.1.2 Resultados obtenidos sobre el desarrollo de la gestión del talento humano para mejorar el servicio en la institución educativa privada San Juan Masías ..... 112

    4.1.3 Resultados obtenidos sobre las relaciones que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la institución educativa privada San Juan Masías ..... 160



<b>4.2 Discusión de Resultados .....</b>	<b>163</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>165</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>166</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>167</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>171</b>



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Cuadro de operacionalización de variables.....	26
<b>Tabla 2</b>	Validación por expertos.....	58
<b>Tabla 3</b>	Cuestionario sobre la gestión del talento humano.....	60
<b>Tabla 4</b>	Cuestionario sobre la calidad de servicio.....	61
<b>Tabla 5</b>	Encuesta sobre la gestión de talento humano.....	66
<b>Tabla 6</b>	GTH – Pregunta 1.....	67
<b>Tabla 7</b>	GTH – Pregunta 2.....	68
<b>Tabla 8</b>	GTH – Pregunta 3.....	69
<b>Tabla 9</b>	GTH – Pregunta 4.....	70
<b>Tabla 10</b>	GTH – Pregunta 5.....	71
<b>Tabla 11</b>	GTH – Pregunta 6.....	72
<b>Tabla 12</b>	GTH – Pregunta 7.....	73
<b>Tabla 13</b>	GTH – Pregunta 8.....	74
<b>Tabla 14</b>	GTH – Pregunta 9.....	75
<b>Tabla 15</b>	GTH – Pregunta 10.....	76
<b>Tabla 16</b>	GTH – Pregunta 11.....	77
<b>Tabla 17</b>	GTH – Pregunta 12.....	78
<b>Tabla 18</b>	GTH – Pregunta 13.....	79
<b>Tabla 19</b>	GTH – Pregunta 14.....	80
<b>Tabla 20</b>	GTH – Pregunta 15.....	81
<b>Tabla 21</b>	GTH – Pregunta 16.....	82
<b>Tabla 22</b>	Resultado general de la encuesta de la gestión del talento humano.....	83
<b>Tabla 23</b>	Resultado de la dimensión condiciones de trabajo.....	84
<b>Tabla 24</b>	Resultado de la dimensión motivación laboral.....	85
<b>Tabla 25</b>	Resultado de la dimensión capacidad laboral.....	86
<b>Tabla 26</b>	Resultado de la dimensión clima laboral.....	87
<b>Tabla 27</b>	Nivel alcanzado de la GTH.....	88



<b>Tabla 28</b>	Encuesta sobre la calidad de servicio .....	89
<b>Tabla 29</b>	Calidad de servicio – Pregunta 1 .....	90
<b>Tabla 30</b>	Calidad de servicio – Pregunta 2 .....	91
<b>Tabla 31</b>	Calidad de servicio – Pregunta 3 .....	92
<b>Tabla 32</b>	Calidad de servicio – Pregunta 4 .....	93
<b>Tabla 33</b>	Calidad de servicio – Pregunta 5 .....	94
<b>Tabla 34</b>	Calidad de servicio – Pregunta 6 .....	95
<b>Tabla 35</b>	Calidad de servicio – Pregunta 7 .....	96
<b>Tabla 36</b>	Calidad de servicio – Pregunta 8 .....	97
<b>Tabla 37</b>	Calidad de servicio – Pregunta 9 .....	98
<b>Tabla 38</b>	Calidad de servicio – Pregunta 10 .....	99
<b>Tabla 39</b>	Calidad de servicio – Pregunta 11 .....	100
<b>Tabla 40</b>	Calidad de servicio – Pregunta 12 .....	101
<b>Tabla 41</b>	Calidad de servicio – Pregunta 13 .....	102
<b>Tabla 42</b>	Calidad de servicio – Pregunta 14 .....	103
<b>Tabla 43</b>	Calidad de servicio – Pregunta 15 .....	104
<b>Tabla 44</b>	Calidad de servicio – Pregunta 16 .....	105
<b>Tabla 45</b>	Resultado general de la encuesta de la calidad de servicio .....	106
<b>Tabla 46</b>	Resultado de la dimensión Facilidad de atención.....	107
<b>Tabla 47</b>	Resultado de la dimensión fiabilidad en el servicio .....	108
<b>Tabla 48</b>	Resultado de la dimensión confianza en la atención .....	109
<b>Tabla 49</b>	Resultado de la dimensión empatía en el servicio .....	110
<b>Tabla 50</b>	Nivel alcanzado de la calidad de servicio.....	111
<b>Tabla 51</b>	Desarrollo de la gestión del talento humano .....	113
<b>Tabla 52</b>	Encuesta sobre la gestión de talento humano .....	114
<b>Tabla 53</b>	GTH – Pregunta 1 - Después .....	115
<b>Tabla 54</b>	GTH – Pregunta 2 - Después .....	116
<b>Tabla 55</b>	GTH – Pregunta 3 - Después .....	117
<b>Tabla 56</b>	GTH – Pregunta 4 – Después .....	118



<b>Tabla 57</b> GTH – Pregunta 5 - Después .....	119
<b>Tabla 58</b> GTH – Pregunta 6 - Después .....	120
<b>Tabla 59</b> GTH – Pregunta 7 - Después .....	121
<b>Tabla 60</b> GTH – Pregunta 8 - Después .....	122
<b>Tabla 61</b> GTH – Pregunta 9 - Después .....	123
<b>Tabla 62</b> GTH – Pregunta 10 - Después .....	124
<b>Tabla 63</b> GTH – Pregunta 11 - Después .....	125
<b>Tabla 64</b> GTH – Pregunta 12 - Después .....	126
<b>Tabla 65</b> GTH – Pregunta 13 - Después .....	127
<b>Tabla 66</b> GTH – Pregunta 14 - Después .....	128
<b>Tabla 67</b> GTH – Pregunta 15 - Después .....	129
<b>Tabla 68</b> GTH – Pregunta 16 - Después .....	130
<b>Tabla 69</b> Resultado general de la encuesta de la gestión del talento humano - Después .....	131
<b>Tabla 70</b> Resultado de la dimensión condiciones de trabajo - Después .....	132
<b>Tabla 71</b> Resultado de la dimensión motivación laboral - Después .....	133
<b>Tabla 72</b> Resultado de la dimensión capacidad laboral - Después .....	134
<b>Tabla 73</b> Resultado de la dimensión clima laboral - Después .....	135
<b>Tabla 74</b> Nivel alcanzado de la GTH - Después.....	136
<b>Tabla 75</b> Encuesta sobre la calidad de servicio .....	137
<b>Tabla 76</b> Calidad de servicio – Pregunta 1 - Después .....	138
<b>Tabla 77</b> Calidad de servicio – Pregunta 2 - Después .....	139
<b>Tabla 78</b> Calidad de servicio – Pregunta 3 - Después .....	140
<b>Tabla 79</b> Calidad de servicio – Pregunta 4 - Después .....	141
<b>Tabla 80</b> Calidad de servicio – Pregunta 5 - Después .....	142
<b>Tabla 81</b> Calidad de servicio – Pregunta 6 - Después .....	143
<b>Tabla 82</b> Calidad de servicio – Pregunta 7 - Después .....	144
<b>Tabla 83</b> Calidad de servicio – Pregunta 8 - Después .....	145
<b>Tabla 84</b> Calidad de servicio – Pregunta 9 - Después .....	146
<b>Tabla 85</b> Calidad de servicio – Pregunta 10 - Después .....	147



<b>Tabla 86</b> Calidad de servicio – Pregunta 11 - Después .....	148
<b>Tabla 87</b> Calidad de servicio – Pregunta 12 - Después .....	149
<b>Tabla 88</b> Calidad de servicio – Pregunta 13 – Después.....	150
<b>Tabla 89</b> Calidad de servicio – Pregunta 14 - Después .....	151
<b>Tabla 90</b> Calidad de servicio – Pregunta 15 - Después .....	152
<b>Tabla 91</b> Calidad de servicio – Pregunta 16 - Después .....	153
<b>Tabla 92</b> Resultado general de la encuesta de la calidad de servicio - Después .....	154
<b>Tabla 93</b> Resultado de la dimensión Facilidad de atención – Después .....	155
<b>Tabla 94</b> Resultado de la dimensión fiabilidad en el servicio - Después .....	156
<b>Tabla 95</b> Resultado de la dimensión confianza en la atención - Después .....	157
<b>Tabla 96</b> Resultado de la dimensión empatía en el servicio - Después.....	158
<b>Tabla 97</b> Nivel alcanzado de la calidad de servicio - Después.....	159
<b>Tabla 98</b> Relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio ....	160
<b>Tabla 99</b> Relación entre la dimensión Condiciones de trabajo con la calidad de servicio .....	161
<b>Tabla 100</b> Relación entre la dimensión Motivación Laboral con la calidad de servicio .....	161
<b>Tabla 101</b> Relación entre la dimensión Capacidad Laboral con la calidad de servicio .....	162
<b>Tabla 102</b> Relación entre la dimensión Clima Laboral con la calidad de servicio.....	162



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Proceso de gestión del talento humano .....	44
<b>Figura 2</b>	GTH – Pregunta 1 .....	67
<b>Figura 3</b>	GTH – Pregunta 2 .....	68
<b>Figura 4</b>	GTH – Pregunta 3 .....	69
<b>Figura 5</b>	GTH – Pregunta 4 .....	70
<b>Figura 6</b>	GTH – Pregunta 5 .....	71
<b>Figura 7</b>	GTH – Pregunta 6 .....	72
<b>Figura 8</b>	GTH – Pregunta 7 .....	73
<b>Figura 9</b>	GTH – Pregunta 8 .....	74
<b>Figura 10</b>	GTH – Pregunta 9 .....	75
<b>Figura 11</b>	GTH – Pregunta 10 .....	76
<b>Figura 12</b>	GTH – Pregunta 11 .....	77
<b>Figura 13</b>	GTH – Pregunta 12 .....	78
<b>Figura 14</b>	GTH – Pregunta 13 .....	79
<b>Figura 15</b>	GTH – Pregunta 14 .....	80
<b>Figura 16</b>	GTH – Pregunta 15 .....	81
<b>Figura 17</b>	GTH – Pregunta 16 .....	82
<b>Figura 18</b>	Resultado de la dimensión condiciones de trabajo .....	84
<b>Figura 19</b>	Resultado de la dimensión motivación laboral .....	85
<b>Figura 20</b>	Resultado de la dimensión capacidad laboral .....	86
<b>Figura 21</b>	Resultado de la dimensión clima laboral .....	87
<b>Figura 22</b>	Nivel alcanzado de la GTH .....	88
<b>Figura 23</b>	Calidad de servicio – Pregunta 1 .....	90
<b>Figura 24</b>	Calidad de servicio – Pregunta 2 .....	91
<b>Figura 25</b>	Calidad de servicio – Pregunta 3 .....	92
<b>Figura 26</b>	Calidad de servicio – Pregunta 4 .....	93
<b>Figura 27</b>	Calidad de servicio – Pregunta 5 .....	94



<b>Figura 28</b>	Calidad de servicio – Pregunta 6 .....	95
<b>Figura 29</b>	Calidad de servicio – Pregunta 7 .....	96
<b>Figura 30</b>	Calidad de servicio – Pregunta 8 .....	97
<b>Figura 31</b>	Calidad de servicio – Pregunta 9 .....	98
<b>Figura 32</b>	Calidad de servicio – Pregunta 10 .....	99
<b>Figura 33</b>	Calidad de servicio – Pregunta 11 .....	100
<b>Figura 34</b>	Calidad de servicio – Pregunta 12 .....	101
<b>Figura 35</b>	Calidad de servicio – Pregunta 13 .....	102
<b>Figura 36</b>	Calidad de servicio – Pregunta 14 .....	103
<b>Figura 37</b>	Calidad de servicio – Pregunta 15 .....	104
<b>Figura 38</b>	Calidad de servicio – Pregunta 16 .....	105
<b>Figura 39</b>	Resultado de la dimensión Facilidad de atención .....	107
<b>Figura 40</b>	Resultado de la dimensión fiabilidad en el servicio.....	108
<b>Figura 41</b>	Resultado de la dimensión confianza en la atención.....	109
<b>Figura 42</b>	Resultado de la dimensión empatía en el servicio .....	110
<b>Figura 43</b>	Nivel alcanzado de la calidad de servicio .....	111
<b>Figura 44</b>	GTH – Pregunta 1 - Después .....	115
<b>Figura 45</b>	GTH – Pregunta 2 - Después .....	116
<b>Figura 46</b>	GTH – Pregunta 3 - Después .....	117
<b>Figura 47</b>	GTH – Pregunta 4 - Después .....	118
<b>Figura 48</b>	GTH – Pregunta 5 - Después .....	119
<b>Figura 49</b>	GTH – Pregunta 6 - Después .....	120
<b>Figura 50</b>	GTH – Pregunta 7 - Después .....	121
<b>Figura 51</b>	GTH – Pregunta 8 - Después .....	122
<b>Figura 52</b>	GTH – Pregunta 9 - Después .....	123
<b>Figura 53</b>	GTH – Pregunta 10 - Después .....	124
<b>Figura 54</b>	GTH – Pregunta 11 - Después .....	125
<b>Figura 55</b>	GTH – Pregunta 12 - Después .....	126
<b>Figura 56</b>	GTH – Pregunta 13 - Después .....	127



<b>Figura 57</b> GTH – Pregunta 14 - Después .....	128
<b>Figura 58</b> GTH – Pregunta 15 - Después .....	129
<b>Figura 59</b> GTH – Pregunta 16 - Después .....	130
<b>Figura 60</b> Resultado de la dimensión condiciones de trabajo - Después .....	132
<b>Figura 61</b> Resultado de la dimensión motivación laboral - Después .....	133
<b>Figura 62</b> Resultado de la dimensión capacidad laboral - Después .....	134
<b>Figura 63</b> Resultado de la dimensión clima laboral - Después .....	135
<b>Figura 64</b> Nivel alcanzado de la GTH - Después .....	136
<b>Figura 65</b> Calidad de servicio – Pregunta 1 - Después.....	138
<b>Figura 66</b> Calidad de servicio – Pregunta 2 - Después.....	139
<b>Figura 67</b> Calidad de servicio – Pregunta 3 - Después.....	140
<b>Figura 68</b> Calidad de servicio – Pregunta 4 - Después.....	141
<b>Figura 69</b> Calidad de servicio – Pregunta 5 - Después.....	142
<b>Figura 70</b> Calidad de servicio – Pregunta 6 - Después.....	143
<b>Figura 71</b> Calidad de servicio – Pregunta 7 - Después.....	144
<b>Figura 72</b> Calidad de servicio – Pregunta 8 - Después.....	145
<b>Figura 73</b> Calidad de servicio – Pregunta 9 – Después .....	146
<b>Figura 74</b> Calidad de servicio – Pregunta 10 - Después.....	147
<b>Figura 75</b> Calidad de servicio – Pregunta 11 - Después.....	148
<b>Figura 76</b> Calidad de servicio – Pregunta 12 - Después.....	149
<b>Figura 77</b> Calidad de servicio – Pregunta 13 - Después.....	150
<b>Figura 78</b> Calidad de servicio – Pregunta 14 – Después.....	151
<b>Figura 79</b> Calidad de servicio – Pregunta 15 - Después.....	152
<b>Figura 80</b> Calidad de servicio – Pregunta 16 - Después.....	153
<b>Figura 81</b> Resultado de la dimensión Facilidad de atención - Después .....	155
<b>Figura 82</b> Resultado de la dimensión fiabilidad en el servicio - Después.....	156
<b>Figura 83</b> Resultado de la dimensión confianza en la atención - Después.....	157
<b>Figura 84</b> Resultado de la dimensión empatía en el servicio - Después .....	158
<b>Figura 85</b> Nivel alcanzado de la calidad de servicio - Después .....	159



## RESUMEN

El presente trabajo denominado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA”**, para desarrollar el tema de investigación lo primero que se desarrollo es ver la situación actual en la que se encuentra la institución para que luego ver las deficiencias y es ahí en desarrollar la gestión del talento humano para poder mejorar la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Masías de la ciudad de Juliaca.

Se tuvo como objetivo general, Implementar la gestión del talento humano para la mejora del servicio al cliente de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca, OE1. Determinar la situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca. OE2. Desarrollar la gestión del talento humano para mejorar el servicio de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca. OE3. Determinar las relaciones que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca. La investigación tuvo un diseño No Experimental, con un método Cuantitativa así mismo con un nivel de investigación Descriptiva y un tipo de investigación Aplicada. Según desarrollo de la metodología trazada se llegó a las siguientes conclusiones. C1: La situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías existía distintas deficiencias y tenía un nivel de gestión del talento humano de 68% Bajo, en cuanto a la calidad de servicio tenía un nivel de 69% Bajo, lo que nos da a entender que la situación de la institución es Bajo. C2: El desarrollo de la gestión del talento humano de la institución educativa privada San Juan Masías se desarrolló satisfactoriamente para la institución ya que en una nueva encuesta que



se realizó la gestión del talento humano alcanzo un nivel Alto de 77%, en cuanto a la calidad de servicio alcanzo un nivel Alto de 72% que son muy favorable para la institución. C3: En cuanto a las relaciones que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Masías se tiene que hay una correlación positiva perfecta ya que alcanzo un valor de 0.913 reemplazo en la fórmula de Pearson.

**Palabras claves:** Gestión del Talento Humano, Encuesta, Calidad de Servicio.



## ABSTRACT

The present work called "**MANAGEMENT OF THE HUMAN TALENT FOR THE IMPROVEMENT OF THE CUSTOMER SERVICE OF THE PRIVATE EDUCATIONAL INSTITUTION SAN JUAN MASÍAS IN THE CITY OF JULIACA**", to develop the topic of investigation the first thing that is developed is to see the current situation in which the institution is found so that then to see the deficiencies and it is there in developing the management of the human talent to be able to improve the quality of service in the private educational institution San Juan Masías of the city of Juliaca.

The general objective was to implement human talent management to improve customer service at the private educational institution San Juan Masías in the city of Juliaca, SO1. To determine the current situation of the private educational institution San Juan Masías in the city of Juliaca. Develop the management of human talent to improve the service of the private educational institution San Juan Masías in the city of Juliaca. To determine the relationship between human talent management and the quality of service at the private educational institution San Juan Masías in the city of Juliaca. The research had a non-experimental design, with a quantitative method, as well as a descriptive level of research and a type of applied research. According to the development of the methodology, the following conclusions were reached. C1: The current situation of the private educational institution San Juan Masías had different deficiencies and had a level of management of the human talent of 68% Low, as for the quality of service it had a level of 69% Low, which gives us to understand that the situation of the institution is Low. C2: The development of the human talent management of the private educational institution San Juan Masías developed satisfactorily for the institution since in a new survey that was carried out the



human talent management reached a high level of 77%, as for the quality of service it reached a high level of 72% which are very favourable for the institution. C3: As for the relationship between human talent management and quality of service in the private educational institution San Juan Masías, there is a perfect positive correlation since it reached a value of 0.913 replacement in the Pearson formula.

**Key words:** Human Talent Management, Survey, Quality of Service.



## INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano surgió a principios de la década de 1990 y empezó a arraigar en las organizaciones que veían la importancia de las capacidades de sus empleados para alcanzar los objetivos de la empresa.

Las organizaciones que se toman en serio el éxito o el crecimiento en su campo se centran cada vez más en el talento humano, lo que significa que cuentan con individuos que causen sensación con sus habilidades y su comportamiento.

El éxito de cualquier organización, pública o privada, depende de su gestión. La gestión, en su definición más básica, es el proceso por el cual individuos o grupos son responsables de llevar a cabo las tareas cotidianas que se les asignan, influir en la cultura de la institución e inspirar a los empleados para que hagan su mejor trabajo en pos de los objetivos de la organización.

La gestión del talento humano es un ámbito en el que la investigación debe aportar una contribución en forma de sugerencia de mejora.

Hay cuatro capítulos que describen la organización y el desarrollo de este estudio:

**Capítulo I:** Estará conformado por la situación problemática, los problemas, los objetivos, las justificaciones, las hipótesis y las variables.

**Capítulo II:** La conformación será por los antecedentes internacionales, nacionales y locales y por las bases teóricas.

**Capítulo III:** Su conformación será por el diseño, método, nivel y tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de investigación, validez y confiabilidad de los instrumentos, plan de recolección de datos y procesamiento de datos.



**Capítulo IV:** Su conformación será por los análisis de resultados y discusión en base a los objetivos planteados.

Y por último tenemos la conformación de las recomendaciones, conclusiones, bibliografías y por los anexos.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Análisis de la situación problemática

A nivel internacional, según Reyes (2022) Numerosas organizaciones se enfrentan a problemas de retención de clientes debido a que no reconocen el carácter de sus servicios. Se pueden identificar examinando las estrategias o aplicando un modelo de gestión del talento humano para alcanzar los objetivos previstos y garantizar el máximo nivel de satisfacción de los clientes. En consecuencia, la presente investigación evalúa los factores internos para ajustarlos a la evolución de las tendencias del mercado y tomar las decisiones más ventajosas para el cliente. Los resultados de la investigación permiten evaluar las acciones necesarias para implantar un modelo de gestión del talento humano que tenga un impacto significativo en la calidad del servicio al cliente.

A nivel nacional, según Espinoza y Montalvo (2021) Las empresas han experimentado importantes transformaciones, y los cambios globales que se han producido tienen un impacto significativo y notorio en la toma de decisiones y las acciones de las organizaciones. En consecuencia, cada componente de la organización debe adaptarse a estos cambios de manera óptima. Es aquí donde los recursos humanos adquieren una nueva dimensión, ya que podrán dar el máximo esfuerzo a su trabajo y se sentirán orgullosos de su contribución a la organización.



Por ello, El objetivo de esta investigación es comprender y definir hasta qué punto es significativa la relación o el impacto de la gestión del talento humano en el desempeño laboral. Además, ofrecerá las recomendaciones necesarias para la aplicación de estrategias, procesos y programas de evaluación en la gestión del talento humano. Sin embargo, el objetivo primordial es proporcionar la información necesaria para la toma de decisiones informadas.

A nivel local, La institución educativa privada San Juan Masías, es una institución del nivel inicial, en la cual laboran 06 docentes, 30 niños, también cuenta con personal administrativo encargado de las labores de limpieza, vigilancia, control de personal y servicio generales, cumple con las normas y disposiciones del ministerio de educación del Perú, sin embargo, es indispensable contar con una buena plana de docente, infraestructura, calidad de servicio, entre otros estándares con son la calidad, esta se ve reflejada sobre todo gracias a la satisfacción del servicio al cliente.

Partiendo de todo lo anterior, con la gestión del talento humano buscamos mejorar el servicio al cliente, mediante la implementación de metodologías en especial la metodología de 360°, la cual lograra la fidelización del colaborador y del cliente. Obteniendo como impacto el prestigio y posicionamiento en el mercado de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca.

## **1.2 Planteamiento del problema**

### ***1.2.1 Problema general***

¿De qué manera la optimización de la gestión del talento humano mejorará el servicio al cliente de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca?



### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Cuál será la situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca?
2. ¿Cómo se desarrollará la gestión del talento humano para mejorar el servicio de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca?
3. ¿Cuáles serán las relaciones entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Optimizar la gestión del talento humano para la mejora del servicio al cliente de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca.
2. Desarrollar la gestión del talento humano para mejorar el servicio de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca.
3. Determinar las relaciones que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación técnica**

Para desarrollar la justificación técnica primero se vio el talento humano contribuye directamente al desempeño organizacional. Los empleados bien gestionados y motivados



tienden a ser más productivos, lo que se traduce en un mejor rendimiento global de la institución.

Una buena gestión del talento humano permite atraer y retener a los mejores empleados. Esto es fundamental en un entorno competitivo donde el capital humano de alta calidad es escaso y valioso. La retención de talento también reduce los costos asociados con la rotación de personal y el reclutamiento.

Empleados bien gestionados y satisfechos tienden a ofrecer un mejor servicio a los niños que estudien en la institución. La calidad de servicio es un indicador clave del éxito de la institución y puede ser directamente influenciada por la calidad de la gestión del talento humano.

### **1.4.2 Justificación económica**

La gestión del talento humano en una institución no solo es crucial desde un punto de vista técnico, sino también desde una perspectiva económica.

Ya que la rotación de personal conlleva costos significativos, incluyendo los gastos de reclutamiento, capacitación y la pérdida de productividad mientras se cubre una vacante. Una buena gestión del talento humano ayuda a retener a los empleados, reduciendo estos costos y aumentando la estabilidad laboral.

La gestión efectiva del talento humano maximiza la productividad de los empleados al asegurarse de que estén bien capacitados, motivados y alineados con los objetivos de la institución. Empleados más productivos contribuyen a una mayor producción y, por ende, a mayores ingresos para la institución.

La gestión del talento humano no solo mejora el rendimiento y la satisfacción de los empleados, sino que también tiene un impacto directo y positivo en la salud financiera de la institución. La inversión en una gestión eficaz del talento humano es esencial para reducir



costos, aumentar la productividad y la calidad del servicio, y asegurar la sostenibilidad y competitividad a largo plazo.

### **1.4.3 Justificación social**

La gestión del talento humano en una institución tiene un impacto significativo en la sociedad.

Ya que una gestión efectiva del talento humano mejora el bienestar y la calidad de vida de los empleados. Al proporcionar un ambiente de trabajo saludable, justo y seguro, las instituciones contribuyen al bienestar de sus trabajadores, lo cual repercute positivamente en sus familias y comunidades.

La gestión del talento humano tiene un impacto profundo y positivo en la sociedad. Al mejorar el bienestar y el desarrollo de los empleados, promover la inclusión y la diversidad, y contribuir a la estabilidad y el desarrollo económico, las instituciones que gestionan eficazmente su talento humano no solo se benefician a sí mismas, sino que también contribuyen al bienestar y progreso de la sociedad en su conjunto.

## **1.5 Hipótesis de la investigación**

### **1.5.1 Hipótesis general**

La optimización de la gestión del talento humano mejorará de manera significativa el servicio al cliente de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

1. La situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca será Regular.



2. El desarrollo de la gestión del talento humano para mejorar el servicio de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca será Positivo.
3. Las relaciones que existen entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la institución educativa privada San Juan Masías en la ciudad de Juliaca serán relaciones directas.

## 1.6 Variables e indicadores

### 1.6.1 *Variable independiente*

Gestión del talento humano

#### **Indicadores**

- Condiciones de Trabajo
- Motivación Laboral
- Capacidad Laboral
- Clima Laboral

### 1.6.2 *Variable dependiente*

Calidad de servicio al cliente

#### **Indicadores**

- Facilidad de Atención
- Fiabilidad en el Servicio
- Confianza en la atención
- Empatía en el Servicio

## 1.7 Operacionalización de variables

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables.

Variable independiente	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos de medición
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Una estrategia de gestión del talento humano es un plan global para contratar, desarrollar y retener a personas con talento en una organización.	Componentes de la gestión del talento humano	Condiciones de Trabajo	Cuestionario
			Motivación Laboral	
			Capacidad Laboral	
			Clima Laboral	
Variable dependiente	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos de medición
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	El grado en que un proveedor de servicios satisface los requisitos y expectativas de sus clientes es una medida de su calidad de servicio.	Dimensiones de la calidad de servicio	Facilidad de Atención	Cuestionario
			Fiabilidad en el Servicio	
			Confianza en la Atención	
			Empatía en el Servicio	

Nota. Elaboración Propia



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Según, Luna (2023) En su tesis “La gestión del talento humano y su influencia en la calidad de atención al cliente en la empresa Freviuno Cia Ltda., Ambato”, El objetivo de la investigación es evaluar la gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio al cliente en la empresa Freviuno Cía. Ltda., Ambato. Ltda., Ambato. El estudio pretende que la empresa realice los procesos de selección, reclutamiento, inducción y capacitación de manera efectiva, garantizando así la estabilidad laboral y un excelente servicio al cliente. El estudio empleó el método hipotético-deductivo, es decir, un enfoque descriptiva, con un diseño no experimental. Los métodos de recogida de datos fueron la encuesta y el modelo Servqual, que se utilizaron para recabar información de los empleados y los clientes, respectivamente. El análisis de los datos aportados revela que los procesos de contratación no se aplican plenamente, lo que se traduce en la ausencia de evaluaciones del rendimiento y en la falta de programas de formación planificados. En consecuencia, el servicio al cliente, la capacidad de resolución de problemas y el conocimiento de los productos se ven comprometidos debido a diversas deficiencias, entre las que se incluyen una mala relación



empleado-cliente y tiempos de servicio prolongados. Los resultados indican que la gestión del talento humano en la empresa es deficiente a la hora de seleccionar, contratar, incorporar y formar a los nuevos empleados, lo que se traduce en un servicio al cliente deficiente. Sin embargo, se sugiere que la empresa puede mejorar estos procesos implementando un modelo de gestión que mejore la calidad del servicio al cliente y al usuario.

Según, Usinia (2018) en su tesis "Gestión de talento humano en las hosterías de la ciudad de riobamba para mejorar el servicio al cliente". El objetivo de este estudio es desarrollar un Plan de Gestión del Talento Humano para los albergues de la ciudad de Riobamba. Esto se logrará analizando las exigencias y expectativas tanto de los clientes internos (personal) como de los turistas, además de considerar factores externos como atractivos, servicios, instalaciones y actividades con el fin de mejorar el servicio al cliente. Debido a la inadecuada organización administrativa en los albergues y a los continuos cambios en los sistemas de conocimiento e información de las empresas, es crucial motivar al talento humano y proporcionarles información clara y detallada sobre sus obligaciones con las instituciones. Esto les permitirá desempeñar sus funciones de manera eficaz. El segundo capítulo presenta el marco metodológico, que ofrece una explicación exhaustiva de los procedimientos inductivos y deductivos empleados. También describe las herramientas utilizadas, como la observación y las encuestas, para recopilar datos, que posteriormente se organizaron y analizaron. Las encuestas revelaron que tanto los clientes internos como los turistas expresaron su insatisfacción con los servicios prestados por las hosterías de la ciudad de Riobamba. Además, los procesos internos de la organización dentro de las hosterías también fueron fuente de insatisfacción para los clientes internos. Por lo tanto, la propuesta consiste en desarrollar un Plan de Gestión del Talento Humano para las posadas de la ciudad de Riobamba con el objetivo de mejorar el servicio al cliente. Este plan aboga por la mejora



continua de sus procesos organizativos y la integración y optimización efectivas del talento humano.

Según, Ibarra (2018) en su tesis “Diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en la inteligencia emocional para minimizar la rotación de personal en una institución bancaria”. El presente estudio se centra en el problema detectado en las instituciones bancarias en relación con la importante tasa de rotación del personal, concretamente en el departamento de cajeros. Ello ocasiona gastos considerables en formación de nuevos empleados, lo que repercute negativamente en la organización en diversos ámbitos, como los recursos humanos, las finanzas, la administración y las operaciones. Este proyecto de investigación y desarrollo sugiere un método alternativo para abordar el problema de la rotación de personal. La solución propuesta consiste en diseñar un modelo de gestión del talento humano centrado en la inteligencia emocional. La investigación se basó en la bibliografía de autores de renombre como Goleman y Chiavenato, así como en la recopilación de pruebas de campo para mejorar la comprensión de las variables del tema. Tras identificar y definir previamente una solución al problema descubierto, se desarrolla un modelo de gestión del talento humano basado en la inteligencia emocional. El objetivo es reducir la rotación de personal en una institución bancaria y, en última instancia, lograr una plantilla competente.

### **2.1.2 Antecedente nacional**

Según, Oncebay (2022) en su tesis “Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - UGEL Huamanga”. El objetivo de esta tesis es establecer la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga. La metodología empleada fue un diseño cuantitativo, correlacional, no experimental, de corte transversal.



Las metodologías empleadas incluyeron la utilización de instrumentos de encuesta y cuestionarios para cada variable, conformados por 20 ítems que son debidamente validados por expertos y evaluados en su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. La población estuvo constituida por 500 personas. Se seleccionó una muestra de 218 personas mediante muestreo aleatorio básico. El resultado se demostró utilizando el estadístico Rho de Spearman para la prueba de hipótesis debido a la naturaleza no paramétrica de los datos. El valor sig. (bilateral) fue de 0,048, inferior al nivel de significación de 0,05. El coeficiente de correlación fue de 0,134. En consecuencia, se puede inferir que la calidad del servicio que se brinda a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021 está directamente correlacionada con la administración del talento humano. La mayoría de los participantes demostró un nivel consistente en la gestión del recurso humano, lo cual es indicativo de la calidad del servicio que su organización brinda a los usuarios en su calidad de entidad estatal en la gestión educativa local.

Además, Leyva (2022) El presente estudio "Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la distribuidora San Benito s.r.l. de Tingo María". El objetivo principal del estudio fue establecer la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la empresa distribuidora San Benito ubicada en la ciudad de Tingo María. La investigación realizada es de tipo aplicada, utilizando un método cuantitativo. Se enfoca en establecer relaciones entre variables sin pretender establecer causalidad. El diseño del estudio es no experimental, es decir, no hay manipulación de las variables involucradas. Tanto la población como la muestra estaban compuestas por 42 colaboradores. Al no ser necesaria la fórmula de muestreo, se empleó la encuesta como método de recogida de datos. El cuestionario, compuesto por 20 ítems, se preparó y distribuyó utilizando el modelo de escala de Likert. Tras la recogida de datos, se aplicó estadística descriptiva mediante Excel,



mientras que la hipótesis se determinó mediante el programa SPSS a través de la correlación Rho Spearman. Los resultados indican que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la empresa distribuidora San Benito de Tingo María. Sin embargo, esta relación es débilmente positiva ( $\rho = 0,383$ ). Las dimensiones de inducción del personal, recompensa del personal y desarrollo personal no tienen una relación significativa con la calidad del servicio ( $\rho = 0,287$ ,  $\rho = 0,130$  y  $\rho = 0,221$ , respectivamente). Sólo la dimensión de contratación de personal no tiene una relación significativa con la calidad del servicio ( $\rho = 0,312$ ). Por lo tanto, se puede concluir que la gestión del talento humano no influye en la calidad del servicio prestado por el distribuidor San Benito.

Según, Arévalo & Ramírez (2019) en su tesis "Gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018". El objetivo del presente estudio fue examinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión de activos humanos en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali en el año 2018. La información recopilada sirve como herramienta para mejorar la gestión del personal y mejorar la calidad del servicio prestado. El estudio empleó un enfoque descriptivo correlacional, utilizando un diseño transversal correlacional. El cuestionario fue administrado a un total de 44 trabajadores y 44 usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali. Ambos cuestionarios constaron de 20 preguntas cerradas con 5 opciones de respuesta. Los datos recogidos se procesaron utilizando el programa Excel, y el análisis de los resultados se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson, integrado en el software SPSSv25. La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali en el año 2018 mostró una relación positiva débil y no significativa entre el talento humano y la calidad del servicio. El valor de la relación fue de 0,111, lo que indica una baja relación positiva. Adicionalmente, el valor de



0,474 tampoco fue significativo. Esto sugiere que factores como la satisfacción de los empleados, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño y la mejora de la productividad tienen un impacto limitado en el establecimiento de una relación significativa.

### **2.1.3 Antecedente local.**

Según, Gonzales (2021) en su tesis “La gestión de talento humano por competencias y su influencia en el desempeño laboral y buen trato al cliente del personal del hotel libertador – Puno 2018”. La investigación tiene como objetivo proponer mejoras en la gestión del talento humano y sus competencias en el Hotel Libertador, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y mejorar el trato al cliente por parte de los colaboradores del hotel. Asimismo, el estudio busca determinar el impacto de las competencias de la gestión del talento humano en el desempeño laboral y la calidad del servicio al cliente brindado por el personal del Hotel Libertador - Puno en el año 2018. La metodología de investigación utilizada es un diseño correlacional, específicamente un estudio transversal no experimental con enfoque cualitativo y cuantitativo. Las técnicas empleadas incluyen revisión documental, entrevistas y encuestas. Las metodologías empleadas incluyeron enfoques analítico sintético, inductivo-deductivo, de campo y bibliográfico. La muestra del estudio estuvo constituida por 25 personas, miembros del personal del Hotel Libertador. Los resultados fueron examinados según sus dimensiones e indicadores correspondientes. En cuanto al factor persistencia, el 52% de los encuestados reportó alcanzar sus metas establecidas de manera constante, mientras que el 28% reportó alcanzarlas ocasionalmente y el 20% reportó alcanzarlas siempre. En el ámbito de la gestión, el 44% de los encuestados cree poseer la capacidad de abordar eficazmente cualquier problema que pueda surgir. Por su parte, el 28% afirma poseer esta capacidad ocasionalmente, mientras que el 28% restante afirma poseerla casi siempre. En cuanto a la dimensión de implicación, el 56% de los



encuestados indicó un compromiso constante con su trabajo y con el desarrollo del hotel, mientras que el 32% expresó un compromiso inquebrantable y el 12% informó de un compromiso ocasional. En cuanto al aspecto de servicio al cliente, el 48% de los encuestados indicó que trata constantemente a los clientes de la organización con cortesía y paciencia, mientras que el 36% reaccionó ocasionalmente y el 16% respondió sistemáticamente. Los resultados de la investigación indican que una gestión eficaz del talento humano basada en las competencias aumenta la eficacia de la prestación de servicios y mejora la calidad del servicio.

Además, Roman (2023) En su tesis “Gestión del talento humano y cultura organizacional en los trabajadores de la dirección regional agraria de Puno - 2021”. Las organizaciones constan de recursos organizativos y talento humano, que son componentes esenciales integrados en la cultura organizativa. Esta cultura engloba significados heredados que se transmiten de generación en generación y se representan a través de símbolos. Estos símbolos sirven para compartir información, preservar tradiciones y promover el desarrollo de un ámbito concreto. El trabajo de Geertz de 2003 que se crean dentro de las organizaciones. El propósito de esta investigación es indagar la relación existente entre la cultura organizacional y la gestión de recursos humanos en los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Puno en el año 2021. La metodología empleada en este estudio es cuantitativa, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. El estudio es de tipo descriptivo-correlacional básico, empleando un enfoque hipotético-deductivo. La población objetivo está formada por 300 trabajadores administrativos, entre profesionales y administrativos. El tamaño de la muestra es de 170, seleccionados mediante un método de muestreo probabilístico conocido como muestreo aleatorio simple. El proceso de recogida de datos implicó el uso de técnicas de encuesta, concretamente la utilización de cuestionarios y el análisis documental, para recabar información relacionada con las variables objeto de



estudio. El análisis estadístico se realizó mediante tablas de distribución de frecuencias, gráficos de dispersión y sus respectivas interpretaciones. La prueba Tau-c Kendall con un valor  $p$  de  $0,000 < 0,05$  y el estadístico Rho de Spearman de 0,536 sugieren una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, es posible inferir que existe una correlación moderada entre la cultura organizativa y el talento humano.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 *Modelo de gestión*

El modelo de gestión es un enfoque metódico para alcanzar los objetivos de una organización mediante la aplicación eficaz del proceso administrativo de planificación, organización, dirección, coordinación y control. También facilita el registro oportuno, la comunicación, el seguimiento y el acceso a la información, permitiendo una visión global de la ejecución del proyecto y garantizando el cumplimiento de la calidad. En el contexto de los nuevos estilos de trabajo, es esencial identificar sistemáticamente y proporcionar con prontitud las competencias necesarias para un funcionamiento eficaz.

Para hacer operativo este paradigma de gestión del talento humano, es necesario definir funciones, responsabilidades y procesos novedosos. Esto no sólo para gestionar eficazmente el conocimiento que poseen los trabajadores y profesionales del banco Pichincha de Latacunga, sino también para promover la paz interna y mejorar sus relaciones intrapersonales e interpersonales con los clientes internos y externos. Adicionalmente, implica implementar nuevas prácticas y técnicas de armonización interna.

La implantación de un modelo de gestión permite introducir procedimientos que favorecen la renovación y la adaptabilidad de una organización a su entorno operativo. Mediante la utilización de técnicas de gestión, una organización puede beneficiarse de



directrices, estrategias y conocimientos para optimizar métodos y recursos, abordando así la gestión de la calidad y la rentabilidad.

### **2.2.2 *Gestión del talento humano***

En el nuevo milenio, la gestión ya no depende únicamente de factores como la tecnología y la información. El aspecto crucial del éxito de la gestión reside ahora en las personas que participan en ella. Hoy es crucial superar el miedo a lo desconocido y emprender el viaje de la transformación personal, la creatividad continua, la comprensión de la realidad, la confrontación con el futuro, la comprensión de la organización y nuestro propósito dentro de ella.

Un instrumento crucial para abordar este importante reto es la gestión por competencias, que potenciará el crecimiento y el compromiso del Capital Humano, facilitando la elevación a un nivel excepcional de las habilidades de todo el personal implicado en la actividad de la institución o empresa.

La gestión del talento humano establece una línea de comunicación continua entre los empleados y la organización. En esta fase, la empresa empieza a considerar y abordar las necesidades y aspiraciones de sus empleados, con el objetivo de ayudarles y ofrecerles oportunidades de crecimiento personal que puedan mejorar el carácter de cada individuo. Veras (2013) define la gestión del talento humano como el proceso mediante el cual una organización libera, nutre, motiva y compromete todo el talento y el potencial de su fuerza de trabajo, con el objetivo de lograr una mejora continua y sistemática tanto para los empleados como para la organización en su conjunto (p.142).

El investigador sostiene que la gestión contemporánea del talento en los recursos humanos va más allá de la mera administración y se centra en la gestión y administración de las personas. El reto consiste en fomentar un sentimiento de asociación entre los individuos



y la organización, alentando la participación activa en el desarrollo personal y organizativo continuo, y capacitando a los individuos para impulsar un cambio positivo mediante mejoras proactivas. Basándose en su amplia experiencia, la investigadora esboza las siguientes consideraciones clave.

- ∞ Los objetivos departamentales o del proceso de gestión contribuyen y facilitan el crecimiento continuo de la empresa.
- ∞ Establecer parámetros específicos y mensurables para evaluar la consecución de los objetivos.
- ∞ Garantizar una alineación completa entre los objetivos de cada departamento o proceso de gestión y los objetivos generales de la organización.
- ∞ La Gestión del Talento Humano hace especial hincapié en potenciar el crecimiento y el desarrollo profesionales.
- ∞ Realizar una evaluación exhaustiva de las competencias de todas las personas de la organización en relación con la empresa.

Para adaptarse a la evolución reciente, las organizaciones deben crear modelos de gestión participativa que fomenten el desarrollo de los empleados y promuevan la automotivación. Esto implica implantar sistemas que fomenten la adhesión a los ideales de la institución.

Numerosas organizaciones reconocen la importancia de la complejidad de este sector y por ello emplean diversos modelos de gestión del talento humano., a los que destinan importantes recursos financieros. Sin embargo, estos esfuerzos no producen resultados beneficiosos.

La gestión del talento humano es un campo altamente contingente y situacional en el que influyen diversos factores, como la cultura de la organización, la estructura organizativa que ha adoptado, las características del contexto ambiental, la actividad de la



organización, la tecnología que emplea, los procesos internos y multitud de otras variables significativas. Es muy susceptible a la mentalidad organizativa imperante.

### 2.2.3 *Proceso de la gestión de talento humano*

Espinoza y Montalvo, (2021) plantea lo siguiente:

- Procesos de integración de las personas: tiene lugar cuando se incorporan nuevas personas a la organización; aquí intervienen el reclutamiento y la selección de personal.
- Los procesos de organización de personas se refieren a los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en una empresa para gestionar y coordinar a las personas. Estos procesos esbozan las tareas y responsabilidades específicas que se espera que ejecuten los individuos una vez que pasan a formar parte de la organización. Se trata del proceso de organizar y diseñar los puestos de trabajo dentro de una organización, lo que incluye analizarlos y describirlos, distribuir a los individuos y evaluar su rendimiento.
- Los procesos para recompensar a los individuos forman parte de un sistema de incentivos diseñado para reconocer a los empleados la consecución de sus propios objetivos. Estas recompensas pueden adoptar la forma de compensaciones económicas, objetos tangibles o servicios sociales.
- Los métodos de desarrollo de los individuos abarcan iniciativas de formación y desarrollo continuo destinadas a potenciar el crecimiento personal y profesional de los miembros de la plantilla. El programa abarca la formación, las competencias, las posibilidades de desarrollo profesional y las reformas internas de la empresa.
- Los procesos para retener a los empleados implican establecer un entorno de trabajo propicio que fomente un bienestar psicológico positivo, permitiendo a los empleados alcanzar su máximo nivel de rendimiento.

- Los procesos de auditoría de las personas implican la vigilancia y regulación de las tareas realizadas por el personal para garantizar la exactitud y validez de los resultados. Las tecnologías de almacenamiento de datos y gestión de la información desempeñan un papel importante a la hora de facilitar este proceso. (Espinoza & Montalvo, 2021)

#### **2.2.4 *Importancia de la gestión del talento humano***

Reconocer la importancia de la contribución de los empleados al funcionamiento de una empresa es crucial. La eficacia y eficiencia de sus tareas repercuten directamente en el éxito de la empresa. En esencia, un personal bien formado desempeña sus funciones con mayor eficiencia y eficacia, lo que conduce a la consecución de los objetivos de la empresa. (LatynPyme, 2019).

#### **2.2.5 *Gestión del talento humano por competencias***

El objetivo de este método es proporcionar un conocimiento exhaustivo de las competencias y cualificaciones necesarias para desempeñar eficazmente una tarea determinada dentro de la empresa, garantizando así la idoneidad de las personas para cada puesto de trabajo. Este método consiste en mejorar las competencias de los empleados durante el tiempo que decidan permanecer en la organización. (BeeDIGITAL, 2019).

La capacidad de un empleado de una empresa para utilizar plenamente sus competencias dentro de la organización depende de su perfil laboral y de las políticas de la institución. Hay que tener en cuenta los siguientes parámetros. (Pérez, 2014):

- La rotación de puestos debe realizarse periódicamente para adquirir conocimientos sobre otras actividades, funciones y habilidades necesarias.
- La asignación a nuevos proyectos ya está en marcha.

- La asignación de asistentes se refiere a un método para mantener la comunicación con los altos cargos con el fin de adquirir un mejor conocimiento de su rendimiento.
- Los grupos de formación darán prioridad al desarrollo de varias competencias específicas. (Pérez, 2018)

### 2.2.6 *Enfoques de gestión del talento humano*

**Primer objeto:** desarrollo y crecimiento de las empresas.

Desde esta perspectiva, el siglo XX sería célebre por la gran proliferación de empresas que ampliaron el abanico de la vida de sus consumidores ofreciendo bienes o servicios. En el ámbito de la medicina, persistirán los avances continuos para tratar afecciones que actualmente carecen de remedio. Para lograr esta expansión estratégica y proactiva, las organizaciones tendrán que incorporar eficazmente todos los recursos disponibles, al tiempo que dan prioridad al factor humano como foco principal. Chiavenato (2019)

**Segundo enfoque:** Mejora de la organización a través de la excelencia.

La formulación de esta técnica fue impulsada por Edward Deming, una figura fundamental en el avance general de la mentalidad de calidad. Deming señaló sucintamente que cada empleado, independientemente de su función, tiene el deber de elevar constantemente los niveles de calidad, rendimiento y eficiencia. Al hacerlo, contribuirán activamente a los esfuerzos de la empresa por establecer una sólida reputación y mantener una ventaja competitiva. La aplicación de normas de calidad globales en las empresas crea un entorno óptimo para la expansión y la oportunidad de esforzarse por lograr un rendimiento excepcional. De ahí que sea crucial mantener la coherencia y la inclusión para aplicar eficazmente una estrategia de gestión de personas como característica principal,

incluso ante la transformación y el avance continuos. Integrar a todas las partes relevantes, como proveedores y clientes, en el proceso de gestión de la empresa. Chiavenato (2019)

**Tercer enfoque:** globalización

Los atributos que definen a las organizaciones modernas son la globalización, la competencia, el cambio y la búsqueda de ventajas competitivas o para el cliente. La globalización es el proceso por el que las empresas amplían sus operaciones a los mercados locales e internacionales. La competencia se produce cuando varias empresas ofrecen bienes o servicios comparables en un mercado. El cambio se refiere a la transformación perpetua de las demandas de los clientes. Las organizaciones se esfuerzan por lograr una ventaja competitiva o para el consumidor mejorando el rendimiento de sus productos o servicios. Para mantener el éxito en los mercados globales actuales, las organizaciones deben cumplir los cinco requisitos esenciales siguientes: Los bienes y servicios deben satisfacer o superar las expectativas en cuanto a su calidad, cantidad y puntualidad de entrega. La rentabilidad de una empresa depende de su capacidad para mantener precios que sean a la vez equitativos y defendibles. ¿Qué productos debo presentar a la venta? Hay que ofrecer al consumidor un nivel de servicio excepcional. Cacsire (2019)

### 2.2.7 *La gestión moderna de talento humano*

El desarrollo de competencias es el eje principal de este enfoque, que suele girar en torno a tres elementos clave:

**a) Selección:** Es el proceso en el que sólo se tiene en cuenta a las personas que poseen las competencias y cualificaciones necesarias especificadas por la organización.

El proceso de reclutamiento y selección del talento humano es un aspecto esencial de los esfuerzos de las empresas por cubrir las vacantes necesarias y garantizar un



funcionamiento óptimo. Este proceso implica elegir cuidadosamente a las personas más adecuadas para los puestos específicos que se les asignarán.

La contratación es el proceso global que abarca el análisis de las necesidades humanas y la selección y el nombramiento de los candidatos adecuados. Este término subraya la importancia de este proceso, ya que la eficiencia de una organización o empresa, independientemente de que sea pública o privada, depende en gran medida de la correcta contratación de personal. El objetivo primordial de la selección de personal es garantizar que una empresa cuente con un número suficiente de empleados que posean las competencias y cualificaciones necesarias. (Carcamo, 2018, pág. 194)

El proceso de selección de personal implica una serie de etapas particulares que se aplican para determinar qué candidato será elegido para ocupar el puesto vacante. Los procedimientos que intervienen en el proceso de contratación difieren en función de las necesidades y requisitos propios de cada organización. El principal deber del gestor de talento humano es facilitar la identificación del candidato más adecuado para una determinada descripción de puesto.

Normalmente, los siguientes resultados pueden atribuirse a un sistema de contratación defectuoso:

- Inútil y costoso
- Calidad y productividad inadecuadas
- Obstáculos para una colaboración eficaz
- Mayor tasa de bajas
- Falta de estabilidad del personal
- Hay retrasos en la tramitación.



**b) Evaluación del desempeño:** Se utiliza para determinar los niveles de competencia de cada participante.

- Evaluación del desempeño del talento humano

La evaluación del desempeño del talento humano es un procedimiento integral que implica determinar las tareas, funciones y compromisos claves de un puesto de trabajo. Esta evaluación es necesaria para establecer una estimación de su desempeño laboral.

La evaluación del rendimiento es un procedimiento metódico y regular que consiste en valorar el rendimiento de las personas en el desempeño de sus actividades, tareas y responsabilidades en sus funciones. Esta evaluación se realiza utilizando una serie de herramientas y técnicas para medir aspectos cuantitativos y cualitativos. (Faela, 2018, pág. 39)

La evaluación del rendimiento es la valoración del rendimiento laboral actual o pasado de un empleado, de acuerdo con los criterios establecidos para su desempeño.

Por lo tanto, los elementos de la evaluación se enuncian explícita e implícitamente del siguiente modo:

- Aplicar las políticas y procedimientos del lugar de trabajo
- Evaluar el rendimiento real del empleado en comparación con estos requisitos.
- Reiterar la información al empleado, con el objetivo de inspirar y animar al individuo de forma que resuelva cualquier deficiencia en su rendimiento.

La evaluación del rendimiento puede definirse de diversas maneras y con diversos enfoques.

Las actividades de gestión del departamento de talento humano se ven afectadas por la evaluación del rendimiento, que sirve para validar y redefinir las acciones de la empresa, incluidas la selección y la formación. Además, proporciona al personal conocimientos que mejorarán su rendimiento futuro.

“La evaluación del rendimiento es la valoración de la eficacia de una persona en el desempeño de sus funciones a lo largo de un periodo de tiempo determinado.” (Rodríguez, 2019, pág. 169)

c) **Formación (desarrollo):** Esta actividad sirve como prueba para evaluar las habilidades y capacidades de los participantes que han completado con éxito las actividades anteriores.

- Capacitación

La formación se define como un elemento crucial en la administración y gestión de los recursos humanos de una empresa u organización.

“La formación es un esfuerzo deliberado y organizado que aborda los requisitos específicos de una empresa u organización, con el objetivo de transformar los conocimientos, habilidades y actitudes del empleado.” (Siliceo, 2009, pág. 98)

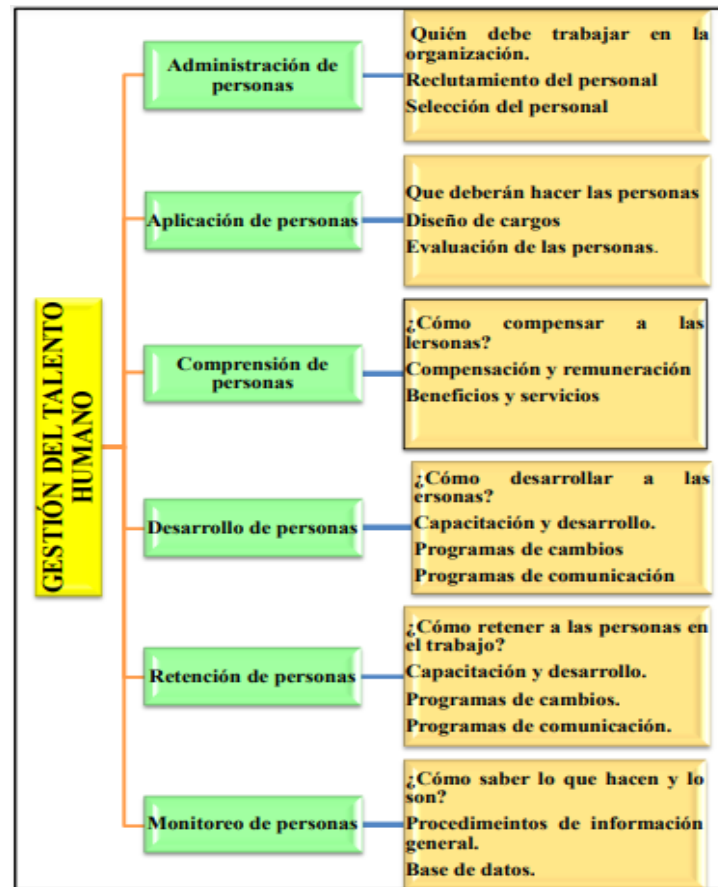
Según el citado autor, la formación se describe como el proceso de adquisición de información técnica, teórica y práctica que potencia el desarrollo de las personas en la realización de un trabajo o tarea específica.

“Los datos obtenidos del análisis de los puestos de trabajo también se utilizan en la creación de iniciativas de formación y desarrollo, ya que el análisis y la consiguiente descripción del puesto revelan las capacidades específicas que son necesarias e informan así el proceso de formación.” (Dessler, 2010, pág. 84).

La formación debe aplicarse y organizarse para mejorar los conocimientos y habilidades de los individuos, lo que conduce a un mejor rendimiento tanto en el trabajo individual como en el colectivo. Se trata de una actividad crucial y necesaria dentro de una organización, sobre todo cuando el gestor pretende fomentar una relación de colaboración entre los empleados, centrada en la consecución de objetivos.

**Figura 1**

*Proceso de gestión del talento humano*



*Nota.* Chiavenato, 2019

### 2.2.8 Talento humano

La definición de talento humano hace hincapié en los individuos inteligentes o aptos para una profesión específica. Este talento se demuestra a través de su capacidad para comprender y entender los problemas relacionados con el trabajo, así como su capacidad para resolverlos gracias a sus aptitudes, habilidades y experiencia.

El talento humano hace referencia a las capacidades intelectuales innatas que posee un individuo. Este conjunto de dotaciones intelectuales se desglosa en dos categorías, a saber, conocimientos y aptitudes, cuando se considera desde la perspectiva de la gestión de



los recursos humanos basada en las competencias. En cambio, son las competencias las que definirán en última instancia un rendimiento superior. (Alles, 2022, p.119)

Según el autor, el talento humano se refiere a la amalgama de diferentes componentes, aspectos, características, cualidades y valores de un individuo. Estos atributos se aplican y desarrollan de forma que contribuyan positivamente a una institución o empresa.

A la inversa, existen múltiples definiciones que presentan similitudes, pero que han sido redactadas por personas con experiencia pertinente en el campo, cada una de las cuales aporta contribuciones distintas.

“Los talentos se refieren a los dones naturales o sobrenaturales concedidos por Dios a las personas, además de las cualidades intelectuales como el ingenio, la habilidad y la prudencia, que son evidentes en una persona.” (Alles M., 2021, p.91)

De la información facilitada se desprende que el talento humano es producto de las cualidades inherentes a un individuo y de las aptitudes y habilidades que adquiere a lo largo de su vida, incluidos los conocimientos académicos y las competencias complementarias. Estos atributos permiten a los individuos dedicarse a actividades interesantes y beneficiosas para una empresa.

### ***2.2.9 Planificación del talento humano***

En cuanto a la planificación del talento humano, su importancia radica principalmente en asignar estratégicamente a las personas a puestos en los que sus competencias y talentos puedan aprovecharse al máximo, beneficiando tanto al individuo como a la empresa.

“La planificación de los recursos humanos consiste en aplicar el proceso de planificación fundamental para abordar las necesidades de recursos humanos de una organización.” (Castillo J., 2018, p.51).



La opinión del autor implica que la planificación del talento humano es esencial en el proceso de gestión estratégica, ya que colabora y coopera en el cumplimiento de los objetivos establecidos por el proceso de planificación.

Además, se reconoce que los requisitos y deseos en materia de recursos humanos se determinan en función de la planificación estratégica y operativa. A continuación, estos requisitos se contrastan con las necesidades actuales, lo que conduce al desarrollo de iniciativas de contratación, formación y redistribución.

La planificación del talento es un paso esencial dentro del sistema de gestión. Garantiza que los recursos humanos de una organización colaboren y tomen iniciativas de forma sincronizada, con inteligencia, para aportar valor e innovación. Esto se logra asegurando que los individuos tengan una clara comprensión de sus funciones y responsabilidades, permitiendo que el talento humano se convierta en el principal activo de una institución e impulsando un trabajo eficiente y eficaz. (Gálvez, 2020, p.82)

El autor afirma que la planificación del talento humano debe basarse firmemente en las estrategias operativas a largo plazo de la organización. El éxito de la empresa depende de la capacidad del departamento de recursos humanos para integrar una planificación eficaz del personal en el proceso más amplio de planificación empresarial.

La planificación del talento humano es el proceso estratégico de gestionar y alinear eficazmente las capacidades y la experiencia de los empleados para mejorar sistemáticamente el rendimiento en el trabajo. Esto se consigue aplicando estrategias de gestión de personal a todos los niveles de la organización.

### **2.2.10 Administración del talento humano**

La gestión del talento humano puede definirse como una técnica de gestión estratégica que pretende maximizar la generación de valor en una entidad o empresa mediante el aprovechamiento de su recurso más valioso, el recurso humano.

Las actividades de una empresa u organización abarcan diversas áreas y son cruciales para su funcionamiento general. Sin embargo, se presta especial atención a la gestión de los recursos humanos, ya que las aptitudes y capacidades de los empleados desempeñan un papel significativo en la ejecución eficaz y eficiente de las actividades de la empresa. Por lo tanto, es de suma importancia seleccionar cuidadosamente al personal que contribuirá positivamente a la organización en su conjunto.

“La gestión del talento humano, en términos prácticos, se refiere a la gestión de un recurso limitado que se encuentra en los individuos que poseen la capacidad de producir resultados valiosos para una corporación dentro de un contexto determinado. Estos individuos poseen una combinación única de talentos o habilidades que superan a los de otros miembros de un grupo, lo que les permite completar con éxito un trabajo determinado.” (Castillo C., 2019, p.73).

“Para lograr una gestión eficaz de los recursos humanos que promueva la sostenibilidad de las instituciones formales, es necesario adoptar políticas y programas integrales que se centren en la capacitación de gerentes y administradores en las áreas de creatividad e innovación tecnológica. La supervisión y el control previos de este componente son esenciales.” (Gálves, 2020, p.94).

### **2.2.11 Calidad**

La calidad es un método de mejora continua, en el que todos los departamentos de la empresa se esfuerzan por satisfacer o anticiparse a las expectativas de los consumidores



participando activamente en el desarrollo de productos o la prestación de servicios. Álvarez (2018)

De esta definición se puede concluir que la calidad busca como meta final la satisfacción de los clientes, desarrollando estrategias y planes de acción orientados a la mejora continua de la organización, esto para ofrecer excelencia en el producto final o servicio prestado.

### **2.2.12 Servicio**

El servicio se refiere a las ventajas adicionales que los clientes prevén recibir junto con el producto o servicio fundamental, en las que influyen factores como el precio, la imagen y la reputación.

El servicio es una entidad intangible que tiene varios atributos y que a veces puede ser el único producto final proporcionado al cliente, en el que pueden basarse el placer y la lealtad del cliente.

A partir de lo anterior, se puede inferir que el servicio, a pesar de no ser un objeto físico, tiene como objetivo lograr el placer del cliente y es inherente a cualquier actividad o proceso que aporte ventajas al consumidor.

### **2.2.13 Calidad de servicio**

Según, Alcaraz y Martínez (2022) La calidad del servicio es esencial para garantizar la atención y la eficacia en las organizaciones. Tanto preguntar como atender a los clientes son aspectos indispensables de este proceso. Es crucial que toda la organización se implique en el mantenimiento de altos niveles de servicio, ya que todos desempeñan un papel en la mejora de los resultados. Medir la calidad del servicio en un producto tangible es relativamente sencillo. Sin embargo, surge un reto importante cuando la percepción que



tienen las personas del servicio depende en gran medida de lo bien que se les haya atendido, desde el principio, incluyendo factores como los olores y el aspecto visual. Para lograrlo, es imprescindible que tengamos un conocimiento claro y bien definido de nuestro público objetivo. De este modo, podremos concentrar eficazmente nuestros esfuerzos en un público determinado con mayor precisión.

Según Giese y Cote (2019) La calidad del servicio se refiere al nivel de atención que ofrecen las personas a los consumidores y usuarios que buscan obtener beneficios del servicio. Implica comprender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Una vez identificadas estas necesidades, es necesario trabajar en un enfoque estratégico que garantice que el servicio se organiza y distribuye de forma racional. Este enfoque debe tener como objetivo lograr la satisfacción general de los consumidores internos y externos. Además, es crucial para la organización que los empleados desempeñen un papel importante en la prestación de un servicio excelente. Esto incluye demostrar amabilidad hacia los compañeros y trabajar eficazmente en equipo, ya que son la primera impresión que los clientes tienen de nuestro producto y servicio.

Según García (2018) La calidad del servicio viene determinada por la medida en que satisface las necesidades del consumidor. Cuanto más se adapte el servicio a los deseos del consumidor, mayor será la calidad. Por el contrario, cuanto menos se adapte a las necesidades del consumidor, menor será la calidad. Este fenómeno explora la disparidad entre la probabilidad o preferencia de los consumidores y su percepción de la demanda de un servicio óptimo. También pone de relieve la variación en la forma en que los individuos interpretan sus necesidades y deseos, según se desprende de sus percepciones y experiencias pasadas con el servicio. Además, se aplica a los clientes que tienen en cuenta dos factores clave: el precio y la calidad. Este último es especialmente significativo, ya que incide directamente en la rentabilidad de la empresa. Si la mejora de la calidad del servicio se



traduce en un aumento de los beneficios, beneficiaría a toda la organización y contribuiría a su crecimiento rentable.

### **2.2.14 Cliente**

Por cliente se entiende una persona u organización que obtiene un determinado producto o servicio mediante una transacción financiera u otras formas de pago.

Los clientes son parte integrante de la organización, ya que son los principales compradores de productos, lo que permite a la empresa funcionar, generar beneficios y mantener su plantilla. Los clientes son los destinatarios de los esfuerzos de una empresa dirigidos a satisfacer sus demandas y completar sus requisitos.

### **2.2.15 Elementos de la atención al cliente:**

Según (Peralta, 2011), Para establecer el carácter práctico de la atención al cliente, se recurre a los testimonios de autores que han realizado investigaciones sobre el tema para determinar los componentes clave de la atención al cliente.

- **Contacto cara a cara:** La interacción interpersonal directa es el principal medio de atención al cliente y su enfoque tiene en cuenta factores como: valorar a las personas, mostrar un comportamiento amable durante las conversaciones con los clientes y emplear tácticas de comunicación eficaces.
- **Relación con el cliente difícil:** Estos clientes repercuten en la empresa debido a la descortesía de ciertos clientes y a su falta de responsabilidad a la hora de utilizar los servicios de la empresa. Sin embargo, el personal de estas organizaciones debe comprender la auténtica habilidad de gestionar eficazmente a estas personas, consideradas un reto.



- **Contacto telefónico:** El método de atención al cliente es un aspecto crucial del servicio prestado. Abarca toda la conversación, incluida su duración y la calidad del mensaje enviado y comprendido por el cliente.
- **La comunicación por correo:** Cada consumidor debe recibir una comunicación personalizada en lugar de folletos genéricos o materiales similares. Al enviar el mensaje, es importante tener en cuenta que puede ser compartido a través de las redes sociales y llegar potencialmente a un público más amplio.
- **Reclamos y cumplidos:** Atender una reclamación fomenta una mejor comunicación con los clientes internos y externos, ya que un cliente insatisfecho supone un riesgo para la organización y puede provocar la desvinculación de otros clientes.
- **Instalaciones:** El estado de las instalaciones de la empresa puede influir significativamente en la experiencia del cliente, ya sea mejorando o restando satisfacción.

### ***2.2.16 Factores de atención al cliente***

Diversas variables pueden influir en el calibre del servicio al cliente, tanto interno como externo. Algunos de los factores más frecuentes son:

- La moral de los empleados se refiere al estado mental de los empleados que llevan sus problemas domésticos o personales a la oficina, lo que se traduce en una pérdida de entusiasmo y una menor capacidad para concentrarse en su tarea.
- Cuando surgen problemas interpersonales en el lugar de trabajo entre compañeros o superiores.
- Personal insuficientemente formado para atender las necesidades del público.
- Conocimientos insuficientes del producto por parte del personal.
- En presencia del caos.

El consumidor tiene muy en cuenta todas las variables esenciales que responden a sus necesidades, con especial énfasis en el producto, el precio y el servicio al cliente. Es importante señalar que los clientes modernos ya no se conforman con recibir un producto de alta calidad. Ahora valoran otras variables como las emociones, las experiencias y la información. Estamos asistiendo a un nuevo enfoque del servicio al cliente, en el que las formas intangibles de atención son cada vez más importantes.

### ***2.2.17 Clasificación de los clientes***

Según Bastos, A. (2019) Este sistema de clasificación clasifica a los clientes en función de criterios geográficos, socioeconómicos, demográficos, psicográficos, relacionados con el producto, tipo de actividad económica, capacidad de decisión, frecuencia de compra, reacción al producto, volumen de compra y lugar en la cadena de distribución. El autor categoriza a los clientes en función de características subjetivas, como: cliente pragmático, cliente inventivo, cliente reflexivo, cliente entusiasta, cliente seguro de sí mismo y cliente satisfecho.

En cuanto a la clasificación de los clientes, las organizaciones tienen la responsabilidad de identificar a sus consumidores para desarrollar estrategias dirigidas a la retención de los clientes ocasionales, al tiempo que prestan especial atención a los clientes frecuentes. Las empresas están obligadas y tienen la necesidad de ofrecer un servicio de alta calidad a sus clientes fieles, ya que estos clientes están satisfechos y, en consecuencia, son responsables de respaldar el producto y/o servicio ofrecido por la empresa. La satisfacción del cliente es crucial para fomentar un sentido de valor y significación dentro de una empresa. Esto, a su vez, cultiva una experiencia personalizada y excepcional, fomentando en última instancia la lealtad del cliente y las visitas frecuentes.



## **Marco conceptual**

### **2.2.18 Gestión**

Dessler, G. (2018), El término "formación" se refiere al acto de proporcionar a los trabajadores nuevos y experimentados los conocimientos y habilidades necesarios relacionados con su empleo.

### **2.2.19 Gestión del talento humano**

Según, Chiavenato (2018), La estrategia GTH pretende aumentar los rasgos de personalidad de los empleados y reconocerlos como individuos que poseen los talentos y competencias cruciales para el éxito de la empresa. Los individuos potencian su relación con las organizaciones para facilitar el desarrollo y la producción de bienes y servicios, alinearse con las necesidades de los clientes, mejorar la competitividad en el mercado y alcanzar objetivos estratégicos compartidos.

### **2.2.20 Talento humano**

Según, Dessler (2019) Este artículo esboza las habilidades y competencias necesarias para una gestión eficaz de los recursos humanos. Se trata de las estrategias aplicadas por una organización para garantizar un trato equitativo y un entorno de trabajo propicio para sus empleados.

### **2.2.21 Calidad de servicio**

Pérez (2013) Sostiene que la calidad del servicio es el procedimiento metafísico por el que los distintos elementos que obstaculizan un servicio se manifiestan completamente en forma de representaciones visuales distintas e instantáneas, transmitidas a través de las



evaluaciones de los clientes sobre el carácter excepcional del encuentro con el servicio. No se satisfacen las distintas preferencias de los clientes.

### ***2.2.22 Desempeño laboral***

Según, Chiavenato, citado por (Morgan, 2018), La percepción individual se evalúa mediante un método que mide cómo perciben al individuo tanto los proveedores como los clientes internos. Esta herramienta ofrece información sobre el rendimiento y las competencias de un individuo, lo que permite identificar áreas de mejora continua para potenciar la colaboración en la consecución de los objetivos de la empresa.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Diseño de la investigación

En el diseño se incluye la metodología o marco estratégico empleado para adquirir los datos necesarios para el análisis y resolución del tema de estudio. Por lo tanto, es imprescindible seguir una serie de protocolos metódicos para garantizar que la investigación realizada aporte datos valiosos y significativos. (Hernandez & Baptista, 2018).

La investigación realizada tiene un diseño **No Experimental**, ya que permitirá analizar las variables de la gestión del talento humano como también la calidad de servicio.

#### 3.2 Método de la investigación

Según, Hernandez y Baptista (2018, pág. 92), La investigación cuantitativa se distingue por el uso de metodologías matemáticas. La investigación cuantitativa utiliza técnicas matemáticas para examinar supuestos. Para garantizar su precisión, estos supuestos se someten a una exhaustiva revisión de validez.

La investigación tendrá un método **Cuantitativa**, ya que se desarrollará encuestas tanto a los docentes y padres de familia en la institución educativa privada San Juan Masías de la ciudad de Juliaca.



### 3.3 Nivel y tipo de la investigación

#### 3.3.1 Nivel de la investigación

Según, Hernandez y Baptista (2018), Los autores sostienen que la investigación explicativa trasciende las meras descripciones conceptuales. El objetivo principal de estas investigaciones es dilucidar los procesos y mecanismos fundamentales que dan origen a los fenómenos.

En cuanto al nivel de investigación, es **Descriptiva** ya que implica la causa- efecto de la calidad de servicio que se brinda en la institución y ver cuáles son los beneficios que conlleva aplicarlos.

#### 3.3.2 Tipo de la investigación

Según, Arias (2020), Según la fuente, La investigación aplicada se deriva de formas fundamentales y puras. Las teorías sirven como base para abordar cuestiones prácticas y generar conocimientos, avances y resoluciones (p. 43). La utilización de teorías funciona como un enfoque sistemático para abordar y resolver el dilema de la investigación.

La investigación lleva un tipo de investigación **Aplicada**, ya que se desarrollará la gestión del talento humano para que mejore la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Masías.

### 3.4 Población y muestra

#### 3.4.1 Población

El universo, al que se suele denominar población, es un conjunto de elementos que presentan características comparables y de los que se derivan datos. No se limita a individuos. (Hernandez & Baptista, 2018).

La población de la investigación estará conformada tanto por el personal que labora en la institución y por los padres de familia de los niños que acuden a la institución.

### 3.4.2 *Muestra*

Una muestra es una fracción meticulosamente seleccionada de la población total objetivo, elegida con el propósito explícito de reunir datos que representen con precisión a toda la población. Es fundamental asegurarse de que la muestra esté correctamente definida o restringida de antemano y posea características que representen con precisión a la población en cuestión. (Hernandez & Baptista, 2018, pág. 173).

La muestra de la investigación estará conformada por 10 personales de trabajo de la institución y por 30 padres de familia de los niños que acuden a la institución.

## 3.5 **Técnicas e instrumentos de investigación para la recolección de datos**

### 3.5.1 *Técnicas de la Investigación*

Una técnica se refiere a un determinado método o enfoque utilizado para recopilar datos o información. (Arias, 2019, pág. 85) . En la investigación se aplicaron:

- **Observación Directa:** Esta técnica es para observar el estado actual en la que se encuentra la institución.
- **Análisis documentario:** Sera de mucha utilidad para ver como desarrollar la gestión de talento humano.
- **Encuesta:** La encuesta será de mucha utilidad ya que con eso veremos el nivel en la que se encuentra la institución y saber la opinión tanto de los padres de familia como del personal que labora.



### 3.5.2 Instrumentos de la investigación.

Los instrumentos se definen como herramientas físicas o abstractas utilizadas por los investigadores para recopilar datos. (Arias, 2019, pág. 85).

- ❖ **Ficha de registro:** Este instrumento servirá para registrar sus datos al momento de realizar las encuestas.
- ❖ **Cuestionario:** Constara de 16 preguntas tanto de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio que se le realizara tanto al personal que labora ya los padres de familia de los niños de la institución.

## 3.6 Validez y confiabilidad del instrumento

### 3.6.1 Validación de los instrumentos.

En un sentido amplio, la validación es la precisión con la que un dispositivo de medición genera el valor de la variable bajo evaluación.

En el presente estudio, centrado en el avance de la gestión del talento humano, hemos seguido un planteamiento similar recabando la evaluación de tres expertos:

**Tabla 2**

*Validación por expertos*

N.º	Especialidad	Validez	Opinión
1	Experto	4.7	Aplica
2	Experto	4.7	Aplica
3	Experto	4.78	Aplica

*Nota.* Especialistas consultados



### 3.6.2 *Confiabilidad de los instrumentos.*

Según (Hernandez & Baptista, 2014) La confiabilidad es el grado en que un instrumento genera resultados consistentes y cuantificables (p. 200). La exactitud de los datos ha sido verificada mediante un examen estadístico.

La fiabilidad de los instrumentos está determinada principalmente por la información proporcionada en sus respectivos documentos de datos técnicos y su aplicación, que puede variar.

## 3.7 Plan de recolección y procesamiento de datos

En las siguientes líneas daremos a saber las fases que se desarrollara en la institución educativa privada San Juan Masías de la ciudad de Juliaca.

### 3.7.1 *Desarrollo del plan de investigación.*

- **FASE I.** Para el desarrollo de la gestión del talento humano primero se desarrolló las siguientes fases:
- **Fase I.1 Revisión bibliográfica:** En esta fase se desarrolló un análisis documental sobre la investigación a realizarse.
- **Fase I.2 Reunión con el director:** En esta fase se realizó una visita a la institución para tener una reunión con el director de la institución y hacerle llegar nuestra propuesta para mejorar la calidad de servicio tanto para los niños y padres de familia y hacerle llegar las ventajas que conllevaría la aplicación.
- **Fase I.3 Identificación insitu de la situación actual de la institución:** Luego de haber desarrollado los pasos anteriores y tener una reunión con el director procedemos primero a determinar la situación en la que se encuentra la institución y para ello se

realizó una visita a la institución, como también se realizó encuestas tanto al personal que labora y a los padres de familia.

- **Fase I.4 Cuestionario realizado al personal de trabajo de la institución sobre la gestión del talento humano:** Se realizará una encuesta a todo el personal de trabajo de la institución sobre la gestión del talento humano en la que se encuentra la institución.

**Tabla 3**

*Cuestionario sobre la gestión del talento humano*

Gestión de Talento Humano					
N°	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca Nunca
<b>Dimensión: Condiciones de Trabajo</b>					
1	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas?				
2	¿Hay un buen clima laboral en la institución que laboras?				
3	¿La infraestructura de la institución es la adecuada?				
4	¿En la institución se valora el bienestar del personal que labora en la institución?				
<b>Dimensión: Motivación Laboral</b>					
5	¿Recibes un buen trato por parte de la institución que laboras?				
6	¿Se valora el esfuerzo que dedica la institución?				
7	¿Está conforme con la remuneración que percibe por parte de la institución?				
8	¿Se le otorga beneficios por su buen desempeño laboral en la institución?				
<b>Dimensión: Capacidad Laboral</b>					
9	¿Realizas de manera coherente tus actividades en la institución?				
10	¿Actúas con criterio profesional en todas tus actividades en la institución?				
11	¿Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales en la institución?				
12	¿Conoces las actividades que ejerces en la institución?				
<b>Dimensión: Clima Laboral</b>					
13	¿Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo de la institución?				
14	¿Te identificas con la institución que laboras?				
15	¿Existe un ambiente de tranquilidad y alegre en la institución que laboras?				
16	¿Eres creativo en la institución cuando hay una actividad laboral?				

- **Fase I.5 Cuestionario realizado a los padres de familia de la institución sobre la calidad de servicio:** Se realizará una encuesta a todos los padres de familia de la institución sobre la calidad de servicio en la que se encuentra la institución.

Tabla 4

Cuestionario sobre la calidad de servicio

N°	Preguntas	Calidad de Servicio				
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Dimensión: Facilidad de Atención</b>						
1	¿La institución ofrece facilidades a los clientes?					
2	¿Se le atiende con amabilidad y celeridad en la institución?					
3	¿Hay una disposición por ayudar a los clientes en la institución?					
4	¿La institución da soluciones ante las dificultades de los usuarios?					
<b>Dimensión: Fiabilidad en el Servicio</b>						
5	¿La institución brinda un servicio de calidad a los clientes?					
6	¿En la institución se les da un buen trato a los clientes?					
7	¿Se observa seriedad en la atención en la institución?					
8	¿Se logra observar rectitud y orden en la atención de la institución?					
<b>Dimensión: Confianza en la Atención</b>						
9	¿El personal que labora en la institución le brinda confianza?					
10	¿Se siente un ambiente de familiaridad en la institución los clientes?					
11	¿Se siente cordialidad entre el personal que labora y los clientes de la institución?					
12	¿El personal que labora se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los clientes?					
<b>Dimensión: Empatía en el Servicio</b>						
13	¿La institución comprende las necesidades específicas de los clientes?					
14	¿Hay una buena relación entre los personales que laboran en la institución?					
15	¿La comunicación que existe entre el personal y los clientes son buenas en la institución?					
16	¿La institución le brinda un servicio personalizado al cliente?					



- **FASE II. Gestión del Talento Humano:** Tras haber obtenido los resultados de la situación actual y ver el estado en la que se encuentra ahora procedemos a desarrollar la gestión del talento humano y para ellos se desarrollara las siguientes fases:
- **Fase II.1 Importancia de gestionar el talento humano:** Para que una empresa alcance el éxito, no basta con contratar a personas de alto nivel y esperar resultados instantáneos. Hay que establecer y ejecutar un programa de gestión del talento humano eficiente e intencionado, que abarque todas las fases por las que pasa el personal para alcanzar su máximo rendimiento y potencial.

Cuando una organización aplica un sólido plan de gestión del talento humano, puede garantizar que las personas con las cualificaciones y la experiencia adecuadas sean asignadas a los puestos adecuados, maximizando así sus capacidades y conocimientos para impulsar la innovación y mejorar la productividad.

La gestión del talento humano mejora el rendimiento y proporciona una ventaja competitiva en cualquier mercado al adecuar las capacidades individuales a los objetivos de la organización, creando un efecto sinérgico.

Además, la gestión del potencial humano es esencial para cultivar una cultura de aprendizaje continuo dentro de la organización. Al participar en programas de formación y desarrollo, los empleados tienen la oportunidad de adquirir nuevas habilidades, mejorar sus capacidades actuales y mantenerse al día de las últimas tendencias en su campo.

La importancia de la gestión del talento humano en las organizaciones está directamente relacionada con la reputación y la marca de las empresas. La aplicación de un plan eficaz de gestión del talento humano contribuye a mejorar la reputación de la empresa como empleador atractivo. La excelente reputación también influye en cómo ven los clientes



a la empresa y en la confianza que sienten los accionistas, factores cruciales para lograr el éxito a largo plazo.

- **Fase II.2 Desarrollo de la gestión del talento humano en la institución:** Tras haber obtenido los resultados sobre la situación actual y tener un conocimiento de la gestión del talento humano procedemos a su desarrollo en base a los resultados ya obtenidos anteriormente.

### **3.7.2 *Procesamiento y análisis de datos.***

La presente investigación empleó el desarrollo de la gestión del talento humano en la institución educativa privada San Juan Masías ubicada en la ciudad de Juliaca. El estudio empleó el análisis descriptivo para detectar patrones e ilustrar el comportamiento existente. Posteriormente, se utilizó esta metodología para mejorar la calidad del servicio, ofreciendo una imagen inicial de la organización. Durante esta fase, se utilizan indicadores de negocio para evaluar el grado en que la institución está alineada con su objetivo y las circunstancias actuales.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

Tras haber desarrollado los capítulos anteriores satisfactoriamente continuamos con el desarrollo de los resultados en base a los objetivos planteados y llegando a tener los siguientes resultados:

##### *4.1.1 Resultados obtenidos sobre la situación actual de la institución educativa privada*

###### *San Juan Masías*

Como primer objetivo se tiene sobre el desarrollo de la situación actual en la que se encuentra la institución y para ello se compilo distintas informaciones que estarán constituidas lo siguiente:

- a) Situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías
- b) Situación actual de la Gestión del Talento Humano mediante una encuesta
- c) Situación actual de la calidad de servicio mediante una encuesta



### **a) Situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías**

Para poder desarrollar la situación actual en la que se encuentra la institución se hizo una visita a la institución para ver en qué condiciones se encuentra y se tuvieron los siguientes resultados:

- ∞ Existe deficiencias en las gestiones educativas en la institución.
- ∞ Otro factor que opinan los docentes es que existe una mala calidad de vida en la institución.
- ∞ Otro factor es que dicen es que no se sienten valorados ni reconocidos por la institución.
- ∞ Tampoco existe capacitaciones y el desarrollo del personal que labora.
- ∞ Existe un mal desarrollo organizacional por parte de la institución.
- ∞ Existe poca comunicación por parte de los personales de trabajo lo que conlleva a que no haya una buena calidad de servicio en la educación.
- ∞ No existe un liderazgo por parte de la directora de la institución.

### **b) Situación actual de la gestión del talento humano mediante una encuesta**

Tras haber determinado la situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías mediante una visita, también se realizó una encuesta al personal que labora sobre la gestión del talento humano obteniendo los siguientes resultados:



**Tabla 5**

*Encuesta sobre la gestión de talento humano*

N°	Preguntas	Gestión de Talento Humano				
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Dimensión: Condiciones de Trabajo</b>						
1	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas?					
2	¿Hay un buen clima laboral en la institución que laboras?					
3	¿La infraestructura de la institución es la adecuada?					
4	¿En la institución se valora el bienestar del personal que labora en la institución?					
<b>Dimensión: Motivación Laboral</b>						
5	¿Recibes un buen trato por parte de la institución que laboras?					
6	¿Se valora el esfuerzo que dedica la institución?					
7	¿Está conforme con la remuneración que percibe por parte de la institución?					
8	¿Se le otorga beneficios por su buen desempeño laboral en la institución?					
<b>Dimensión: Capacidad Laboral</b>						
9	¿Realizas de manera coherente tus actividades en la institución?					
10	¿Actúas con criterio profesional en todas tus actividades en la institución?					
11	¿Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales en la institución?					
12	¿Conoces las actividades que ejerces en la institución?					
<b>Dimensión: Clima Laboral</b>						
13	¿Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo de la institución?					
14	¿Te identificas con la institución que laboras?					
15	¿Existe un ambiente de tranquilidad y alegre en la institución que laboras?					
16	¿Eres creativo en la institución cuando hay una actividad laboral?					

⊕ **GTH – Dimensión Condiciones de Trabajo - Pregunta 1:** ¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas?

**Tabla 6**

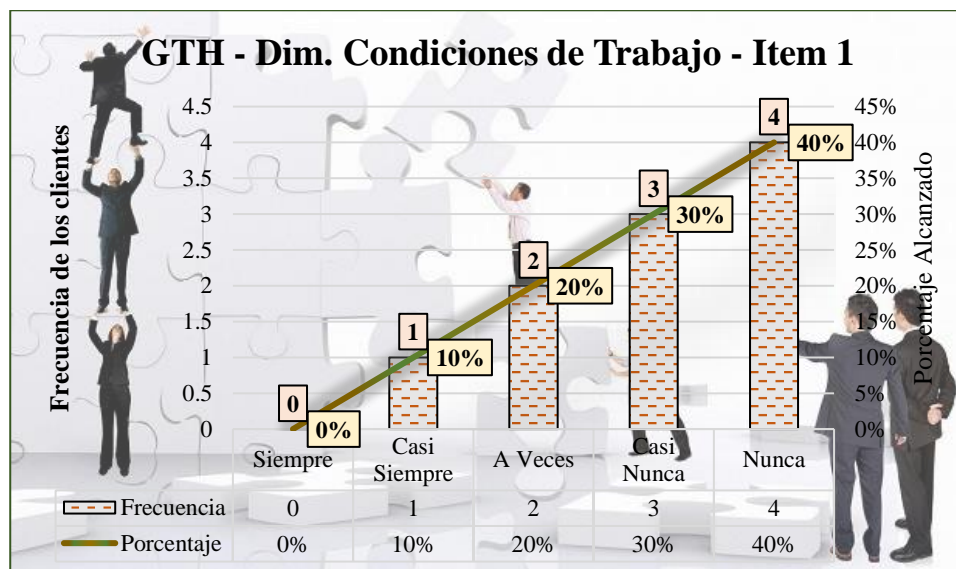
*GTH – Pregunta 1*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 1 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

**Figura 2**

*GTH – Pregunta 1*



Según la pregunta 1 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

⊕ **GTH – Dimensión Condiciones de Trabajo - Pregunta 2:** ¿Hay un buen clima laboral en la institución que laboras?

**Tabla 7**

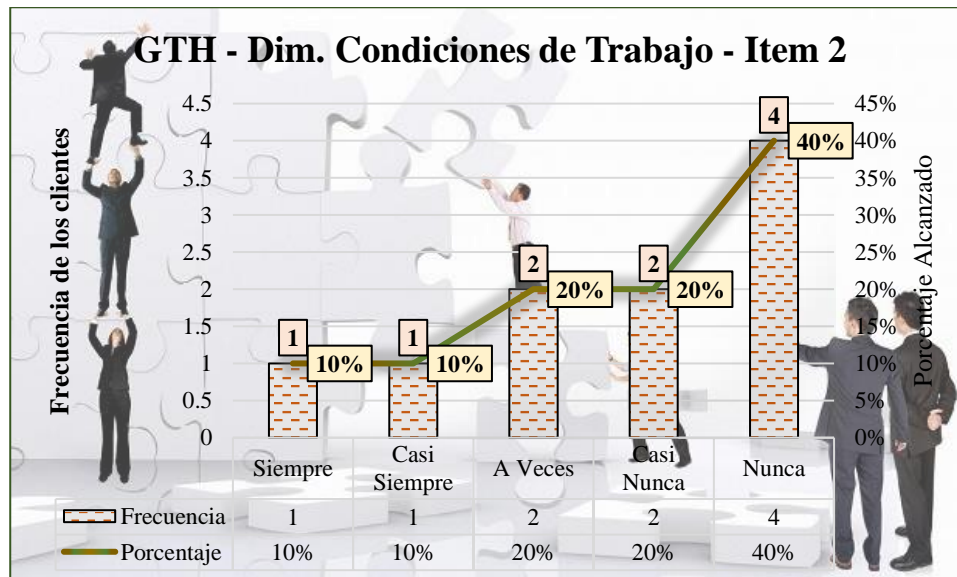
*GTH – Pregunta 2*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	10%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 2 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 40%.

**Figura 3**

*GTH – Pregunta 2*



Según la pregunta 2 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 40%.

⊕ **GTH – Dimensión Condiciones de Trabajo - Pregunta 3:** ¿La infraestructura de la institución es la adecuada?

**Tabla 8**

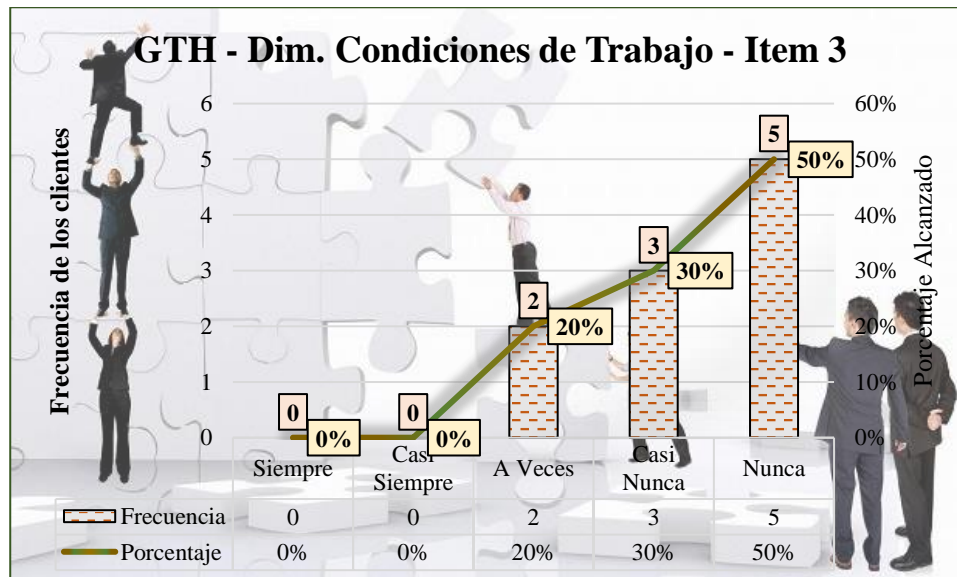
*GTH – Pregunta 3*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 3 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 0%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 50%.

**Figura 4**

*GTH – Pregunta 3*



Según la pregunta 3 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 0%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 50%.

⊕ **GTH – Dimensión Condiciones de Trabajo - Pregunta 4:** ¿En la institución se valora el bienestar del personal que labora en la institución?

**Tabla 9**

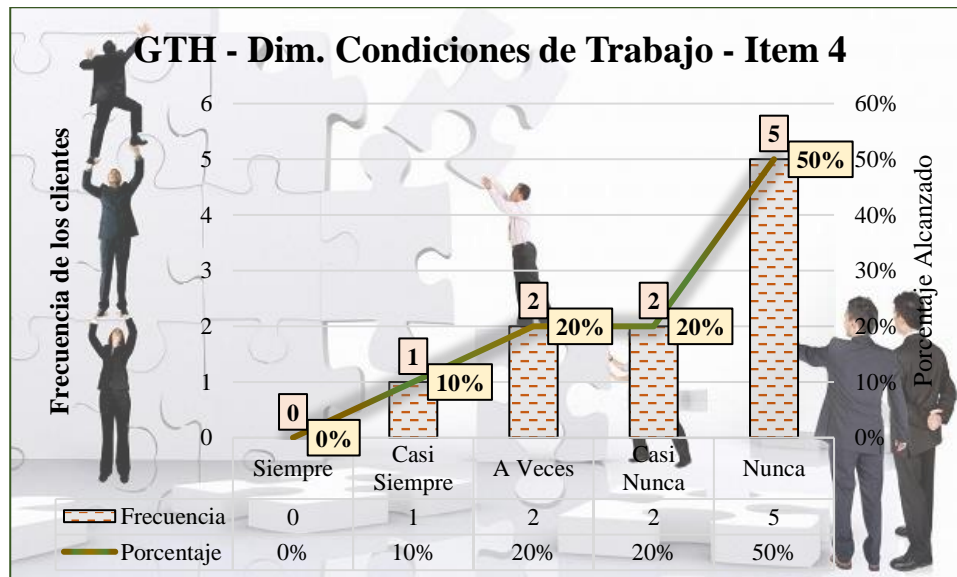
*GTH – Pregunta 4*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 4 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 50%.

**Figura 5**

*GTH – Pregunta 4*



Según la pregunta 4 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 50%.

⊕ **GTH – Dimensión Motivación Laboral - Pregunta 5:** ¿Recibes un buen trato por parte de la institución que laboras?

**Tabla 10**

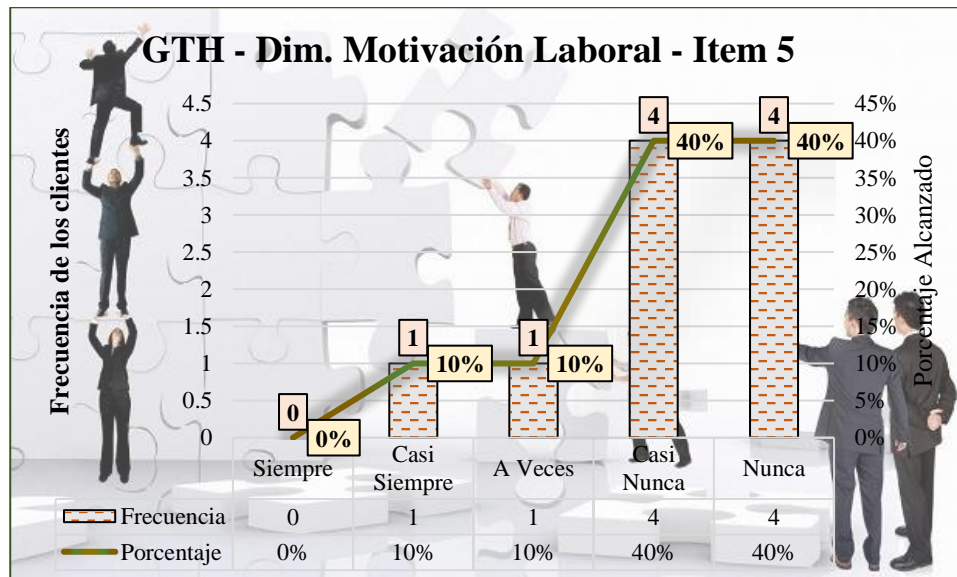
*GTH – Pregunta 5*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	4	40%
Nunca	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 5 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 10%, Casi Nunca 40% y Nunca 40%.

**Figura 6**

*GTH – Pregunta 5*



Según la pregunta 5 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 10%, Casi Nunca 40% y Nunca 40%.

⊕ **GTH – Dimensión Motivación Laboral - Pregunta 6:** ¿Se valora el esfuerzo que dedica la institución?

**Tabla 11**

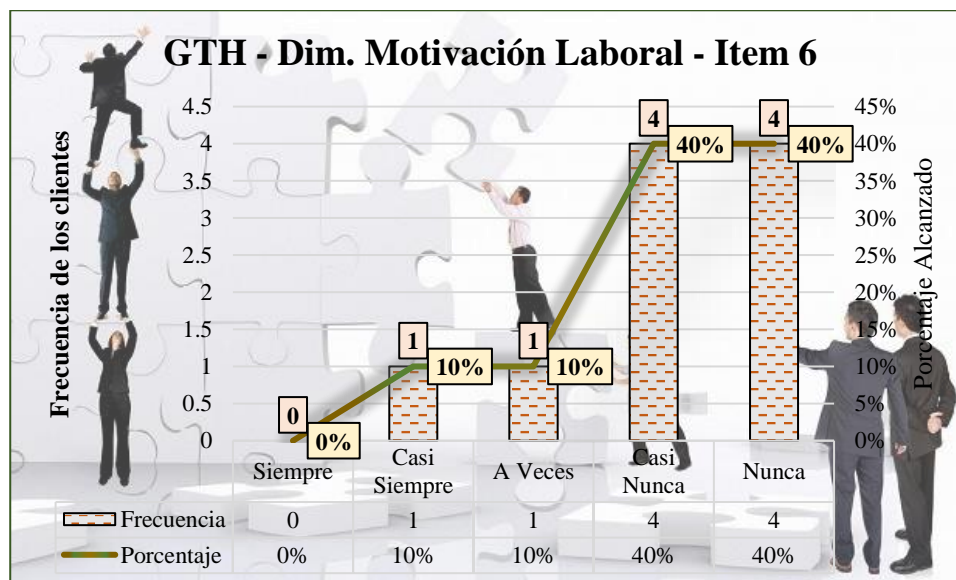
*GTH – Pregunta 6*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	4	40%
Nunca	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 6 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 10%, Casi Nunca 40% y Nunca 40%.

**Figura 7**

*GTH – Pregunta 6*



Según la pregunta 6 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 10%, Casi Nunca 40% y Nunca 40%.

⊕ **GTH – Dimensión Motivación Laboral - Pregunta 7:** ¿Está conforme con la remuneración que percibe por parte de la institución?

**Tabla 12**

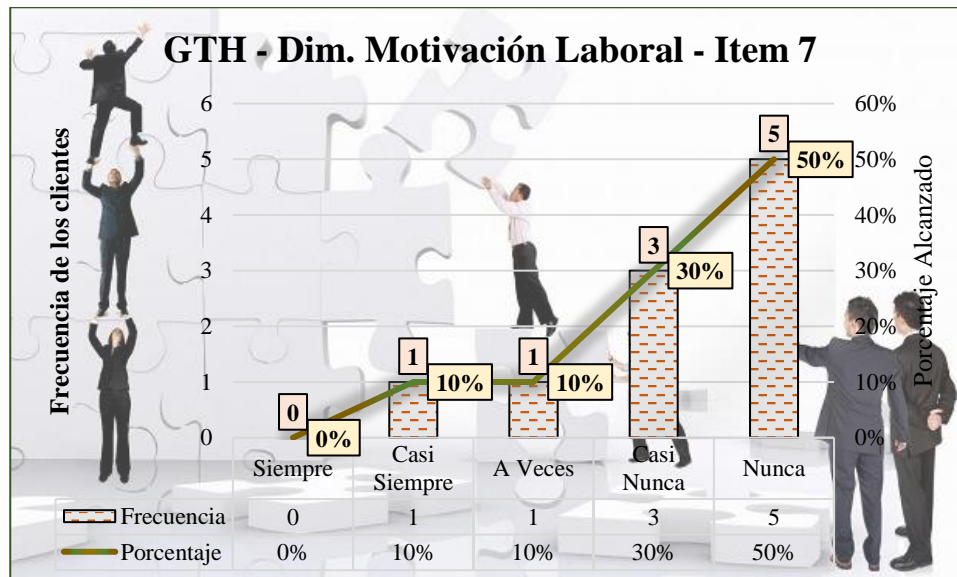
*GTH – Pregunta 7*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 7 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 10%, Casi Nunca 30% y Nunca 50%.

**Figura 8**

*GTH – Pregunta 7*



Según la pregunta 7 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 10%, Casi Nunca 30% y Nunca 50%.

⊕ **GTH – Dimensión Motivación Laboral - Pregunta 8:** ¿Se le otorga beneficios por su buen desempeño laboral en la institución?

**Tabla 13**

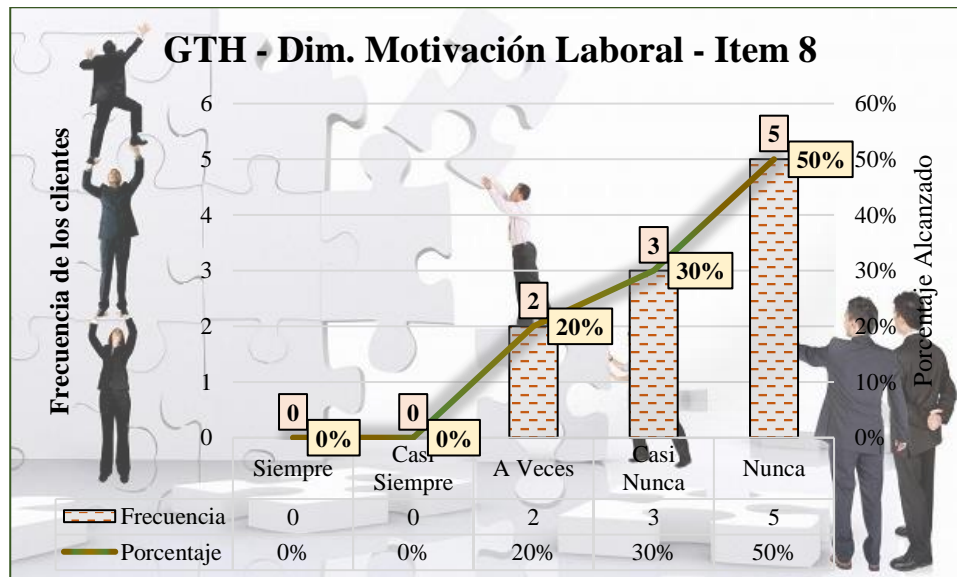
*GTH – Pregunta 8*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 8 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 0%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 50%.

**Figura 9**

*GTH – Pregunta 8*



Según la pregunta 8 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 0%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 50%.

⊕ **GTH – Dimensión Capacidad Laboral - Pregunta 9:** ¿Realizas de manera coherente tus actividades en la institución?

**Tabla 14**

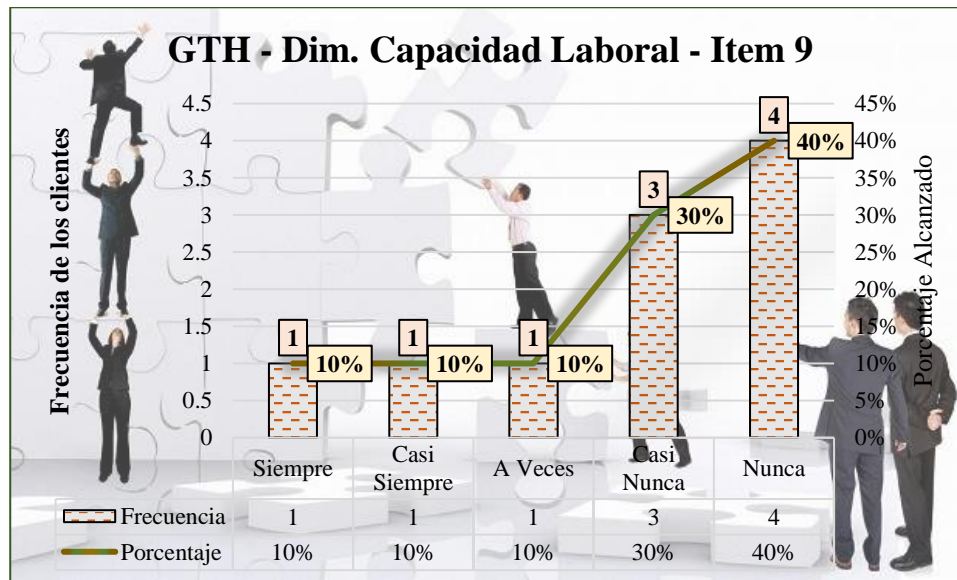
*GTH – Pregunta 9*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	10%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 9 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 10%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

**Figura 10**

*GTH – Pregunta 9*



Según la pregunta 9 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 10%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

⊕ **GTH – Dimensión Capacidad Laboral - Pregunta 10:** ¿Actúas con criterio profesional en todas tus actividades en la institución?

**Tabla 15**

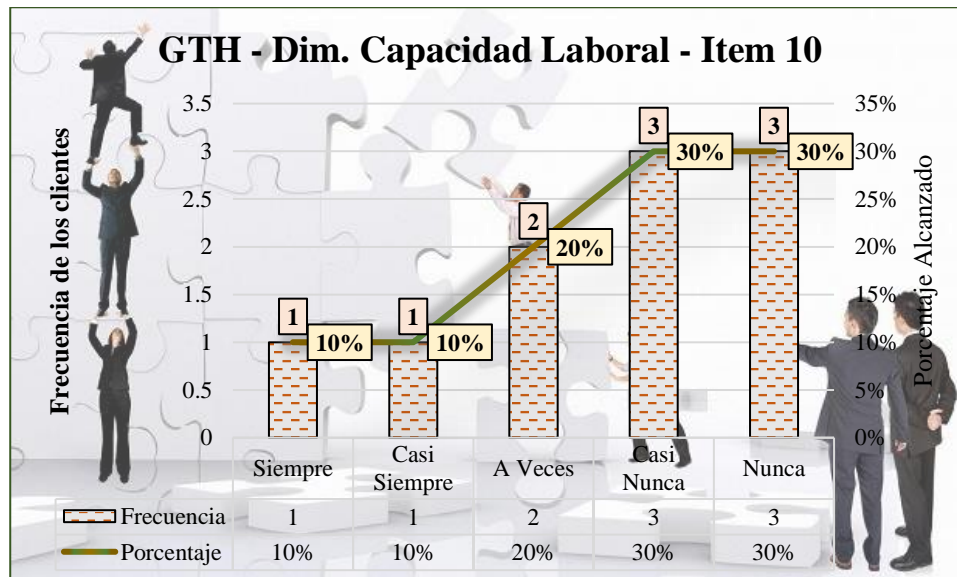
*GTH – Pregunta 10*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	10%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 10 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 30%.

**Figura 11**

*GTH – Pregunta 10*



Según la pregunta 10 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 30%.

⊕ **GTH – Dimensión Capacidad Laboral - Pregunta 11:** ¿Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales en la institución?

**Tabla 16**

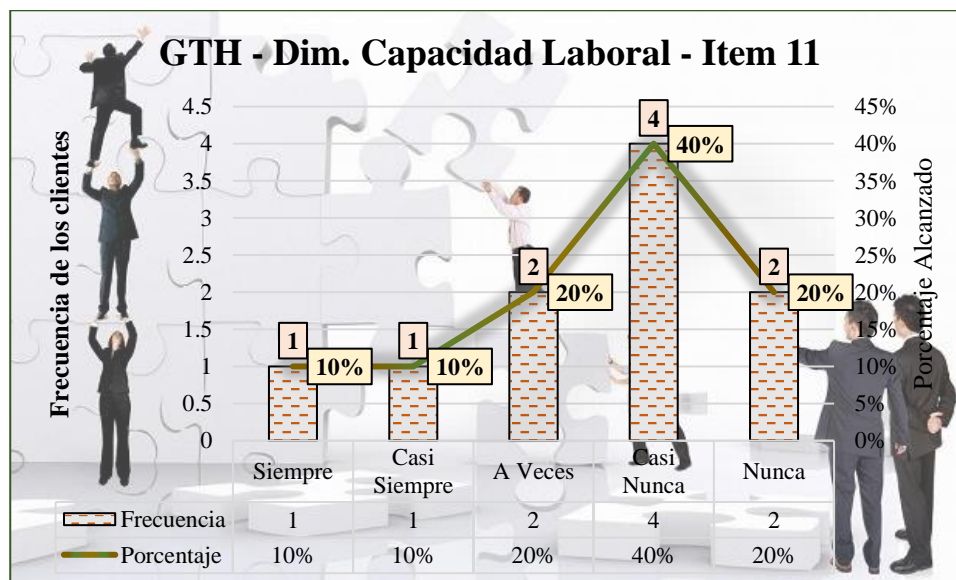
*GTH – Pregunta 11*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	10%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	4	40%
Nunca	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 11 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 40% y Nunca 20%.

**Figura 12**

*GTH – Pregunta 11*



Según la pregunta 11 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 40% y Nunca 20%.

⊕ **GTH – Dimensión Capacidad Laboral - Pregunta 12:** ¿Conoces las actividades que ejerces en la institución?

**Tabla 17**

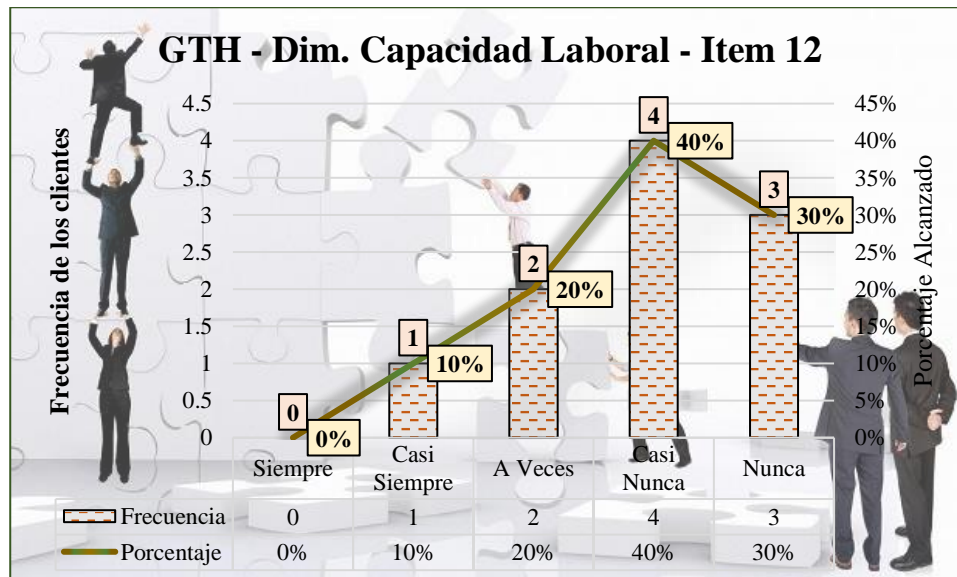
*GTH – Pregunta 12*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	4	40%
Nunca	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 12 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 40% y Nunca 30%.

**Figura 13**

*GTH – Pregunta 12*



Según la pregunta 12 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 40% y Nunca 30%.

⊕ **GTH – Dimensión Clima Laboral - Pregunta 13:** ¿Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo de la institución?

**Tabla 18**

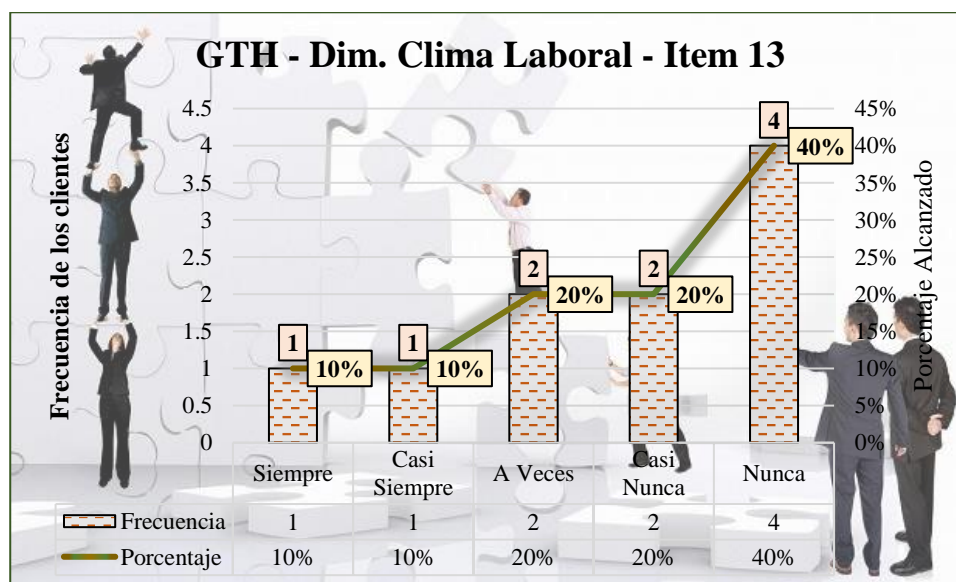
*GTH – Pregunta 13*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	10%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 13 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 40%.

**Figura 14**

*GTH – Pregunta 13*



Según la pregunta 13 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 40%.

⊕ **GTH – Dimensión Clima Laboral - Pregunta 14:** ¿Te identificas con la institución que laboras?

**Tabla 19**

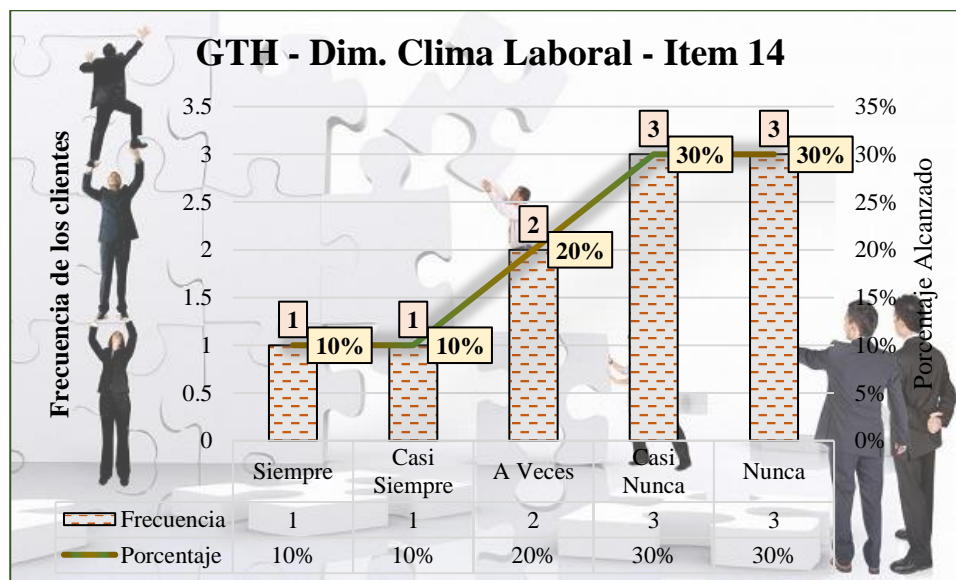
*GTH – Pregunta 14*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	10%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 14 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 30%.

**Figura 15**

*GTH – Pregunta 14*



Según la pregunta 14 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 30%.

⊕ **GTH – Dimensión Clima Laboral - Pregunta 15:** ¿Existe un ambiente de tranquilidad y alegre en la institución que laboras?

**Tabla 20**

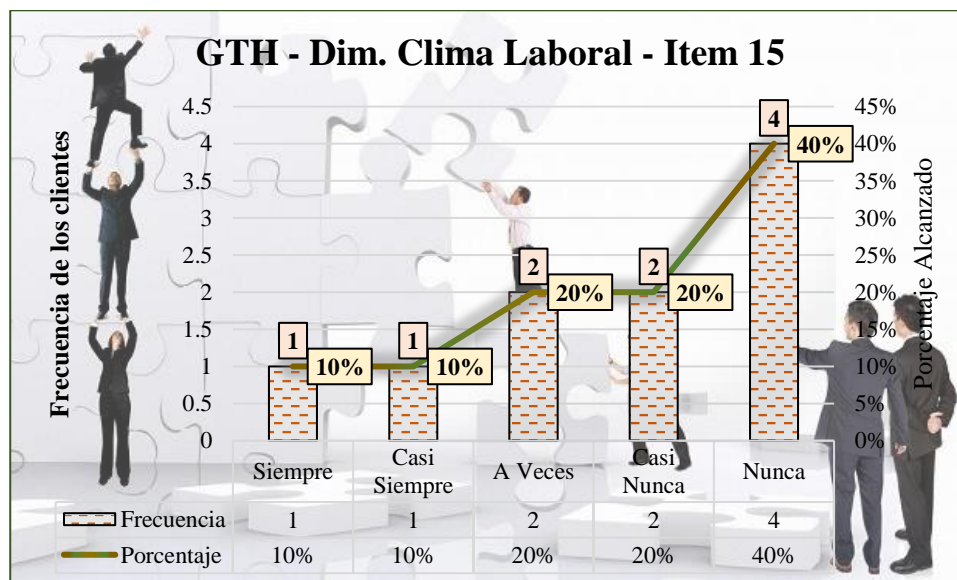
*GTH – Pregunta 15*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	10%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 15 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 40%.

**Figura 16**

*GTH – Pregunta 15*



Según la pregunta 15 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 40%.

⊕ **GTH – Dimensión Clima Laboral - Pregunta 16:** ¿Eres creativo en la institución cuando hay una actividad laboral?

**Tabla 21**

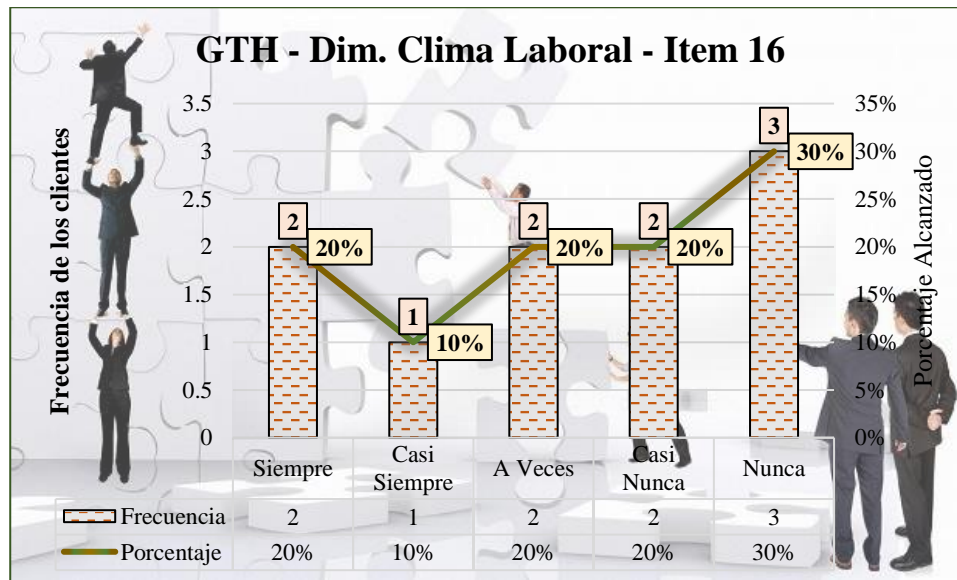
*GTH – Pregunta 16*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	2	20%
Casi Siempre	1	10%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 16 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 20%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 30%.

**Figura 17**

*GTH – Pregunta 16*



Según la pregunta 16 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 20%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 20% y Nunca 30%.



⊕ **Resultado general de la encuesta de la gestión del talento humano**

**Tabla 22**

*Resultado general de la encuesta de la gestión del talento humano*

<b>Gestión de Talento Humano</b>						
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Dimensión: Condiciones de Trabajo</b>						
1	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas?	0%	10%	20%	30%	40%
2	¿Hay un buen clima laboral en la institución que laboras?	10%	10%	20%	20%	40%
3	¿La infraestructura de la institución es la adecuada?	0%	0%	20%	30%	50%
4	¿En la institución se valora el bienestar del personal que labora en la institución?	0%	10%	20%	20%	50%
<b>Dimensión: Motivación Laboral</b>						
5	¿Recibes un buen trato por parte de la institución que laboras?	0%	10%	10%	40%	40%
6	¿Se valora el esfuerzo que dedica la institución?	0%	10%	10%	40%	40%
7	¿Está conforme con la remuneración que percibe por parte de la institución?	0%	10%	10%	30%	50%
8	¿Se le otorga beneficios por su buen desempeño laboral en la institución?	0%	0%	20%	30%	50%
<b>Dimensión: Capacidad Laboral</b>						
9	¿Realizas de manera coherente tus actividades en la institución?	10%	10%	10%	30%	40%
10	¿Actúas con criterio profesional en todas tus actividades en la institución?	10%	10%	20%	30%	30%
11	¿Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales en la institución?	10%	10%	20%	40%	20%
12	¿Conoces las actividades que ejerces en la institución?	0%	10%	20%	40%	30%
<b>Dimensión: Clima Laboral</b>						
13	¿Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo de la institución?	10%	10%	20%	20%	40%
14	¿Te identificas con la institución que laboras?	10%	10%	20%	30%	30%
15	¿Existe un ambiente de tranquilidad y alegre en la institución que laboras?	10%	10%	20%	20%	40%
16	¿Eres creativo en la institución cuando hay una actividad laboral?	20%	10%	20%	20%	30%

⊕ **Resultados GTH de la dimensión Condiciones de Trabajo:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión condiciones de trabajo de la GTH obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 23**

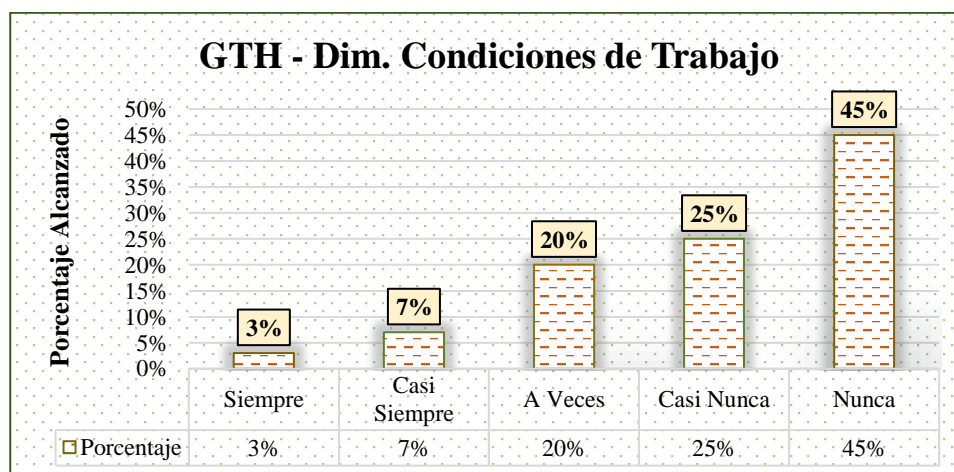
*Resultado de la dimensión condiciones de trabajo*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	3%
Casi Siempre	7%
A Veces	20%
Casi Nunca	25%
Nunca	45%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 7%, A Veces 20%, Casi Nunca 25% y Nunca 45%.

**Figura 18**

*Resultado de la dimensión condiciones de trabajo*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 7%, A Veces 20%, Casi Nunca 25% y Nunca 45%.

⊕ **Resultados GTH de la dimensión Motivación Laboral:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión motivación laboral de la GTH obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 24**

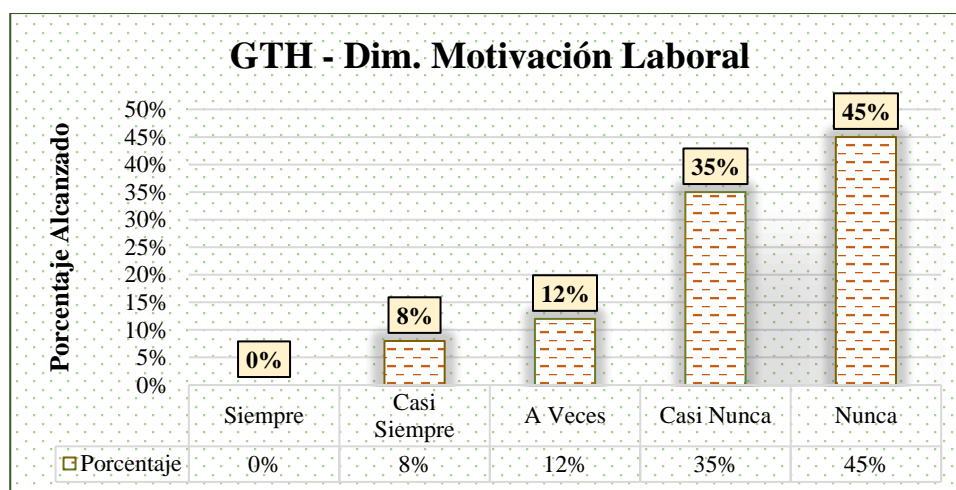
*Resultado de la dimensión motivación laboral*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	0%
Casi Siempre	8%
A Veces	12%
Casi Nunca	35%
Nunca	45%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión motivación laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 8%, A Veces 12%, Casi Nunca 35% y Nunca 45%.

**Figura 19**

*Resultado de la dimensión motivación laboral*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión motivación laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 0%, Casi Siempre 8%, A Veces 12%, Casi Nunca 35% y Nunca 45%.

⊕ **Resultados GTH de la dimensión Capacidad Laboral:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión capacidad laboral de la GTH obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 25**

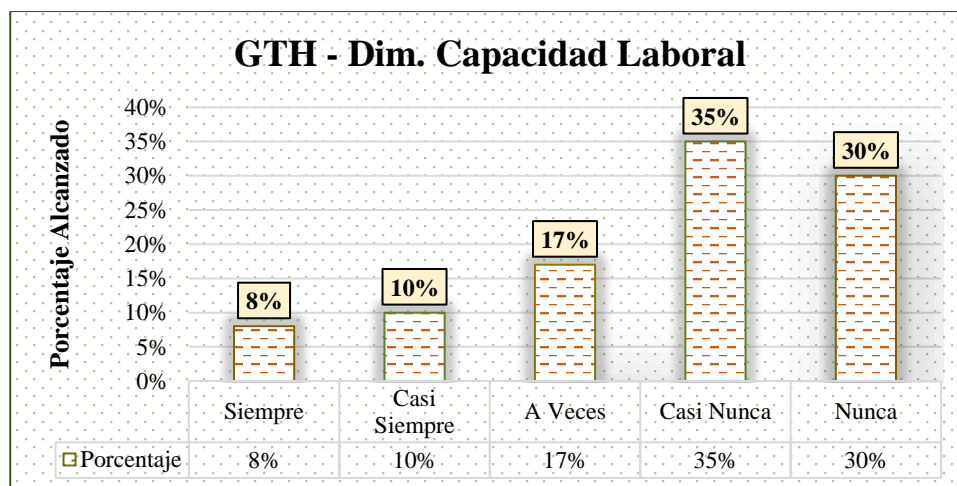
*Resultado de la dimensión capacidad laboral*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	8%
Casi Siempre	10%
A Veces	17%
Casi Nunca	35%
Nunca	30%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión capacidad laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 8%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 35% y Nunca 30%.

**Figura 20**

*Resultado de la dimensión capacidad laboral*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión capacidad laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 8%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 35% y Nunca 30%.

⊕ **Resultados GTH de la dimensión Clima Laboral:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión clima laboral de la GTH obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 26**

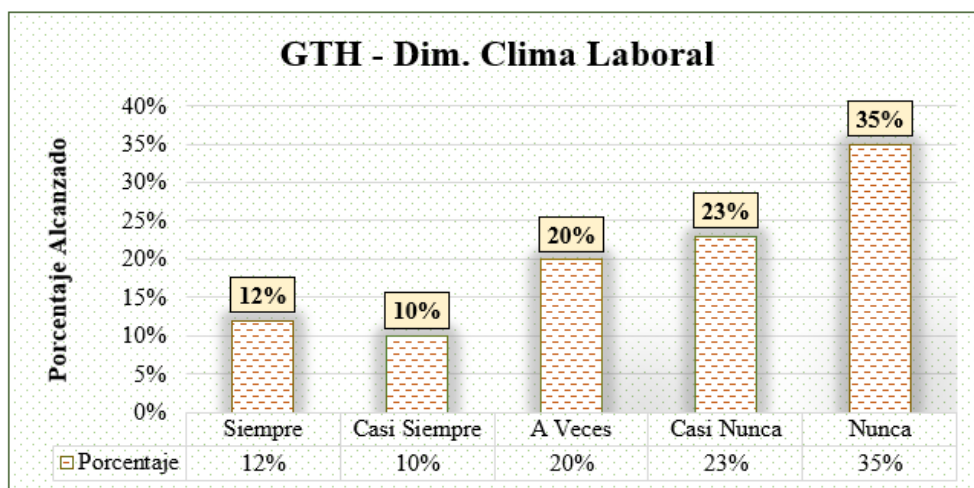
*Resultado de la dimensión clima laboral*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	12%
Casi Siempre	10%
A Veces	20%
Casi Nunca	23%
Nunca	35%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión clima laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 12%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 23% y Nunca 35%.

**Figura 21**

*Resultado de la dimensión clima laboral*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión clima laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 12%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 23% y Nunca 35%.

### ⊕ Nivel alcanzado de las dimensiones de la GTH

Una vez desarrollado todas las dimensiones procedemos a determinar el nivel alcanzado con todas las dimensiones del GTH obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 27**

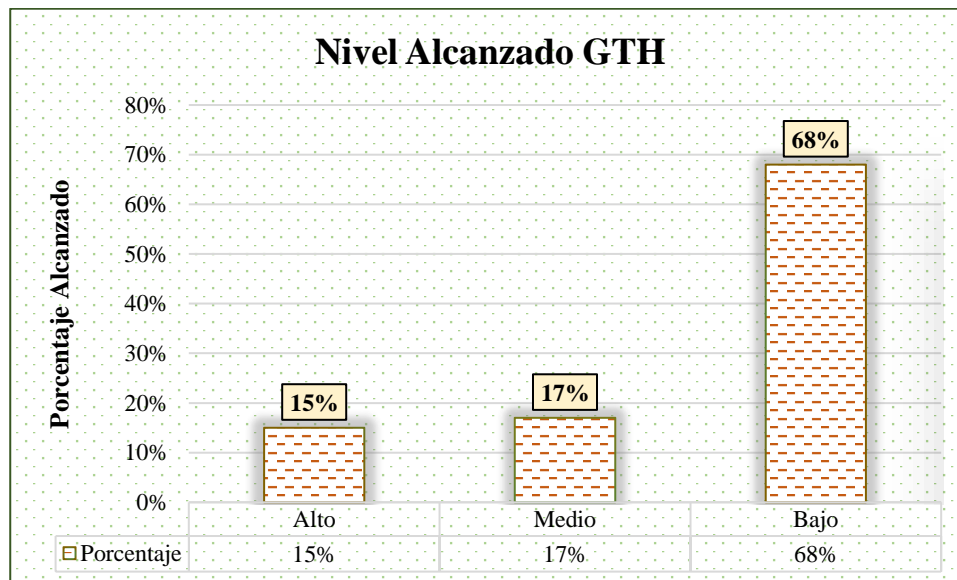
*Nivel alcanzado de la GTH*

Categoría	Porcentaje %
Alto	15%
Medio	17%
Bajo	68%

Tras haber obtenido los resultados del nivel alcanzado con todas las dimensiones del GTH se tiene un nivel: Alto 15%, Medio 17% y Bajo 68%.

**Figura 22**

*Nivel alcanzado de la GTH*



Tras haber obtenido los resultados del nivel alcanzado con todas las dimensiones del GTH se tiene un nivel: Alto 15%, Medio 17% y Bajo 68%.

**c) Situación actual de la calidad de servicio mediante una encuesta**

Tras haber determinado la situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías mediante una visita, también se realizó una encuesta a los padres de los niños sobre la calidad de servicio obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 28***Encuesta sobre la calidad de servicio*

N°	Preguntas	Calidad de Servicio				
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Dimensión: Facilidad de Atención</b>						
1	¿La institución ofrece facilidades a los clientes?					
2	¿Se le atiende con amabilidad y celeridad en la institución?					
3	¿Hay una disposición por ayudar a los clientes en la institución?					
4	¿La institución da soluciones ante las dificultades de los usuarios?					
<b>Dimensión: Fiabilidad en el Servicio</b>						
5	¿La institución brinda un servicio de calidad a los clientes?					
6	¿En la institución se les da un buen trato a los clientes?					
7	¿Se observa seriedad en la atención en la institución?					
8	¿Se logra observar rectitud y orden en la atención de la institución?					
<b>Dimensión: Confianza en la Atención</b>						
9	¿El personal que labora en la institución le brinda confianza?					
10	¿Se siente un ambiente de familiaridad en la institución los clientes?					
11	¿Se siente cordialidad entre el personal que labora y los clientes de la institución?					
12	¿El personal que labora se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los clientes?					
<b>Dimensión: Empatía en el Servicio</b>						
13	¿La institución comprende las necesidades específicas de los clientes?					
14	¿Hay una buena relación entre los personales que laboran en la institución?					
15	¿La comunicación que existe entre el personal y los clientes son buenas en la institución?					
16	¿La institución le brinda un servicio personalizado al cliente?					

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Facilidad de Atención - Pregunta 1: ¿La institución ofrece facilidades a los clientes?**

**Tabla 29**

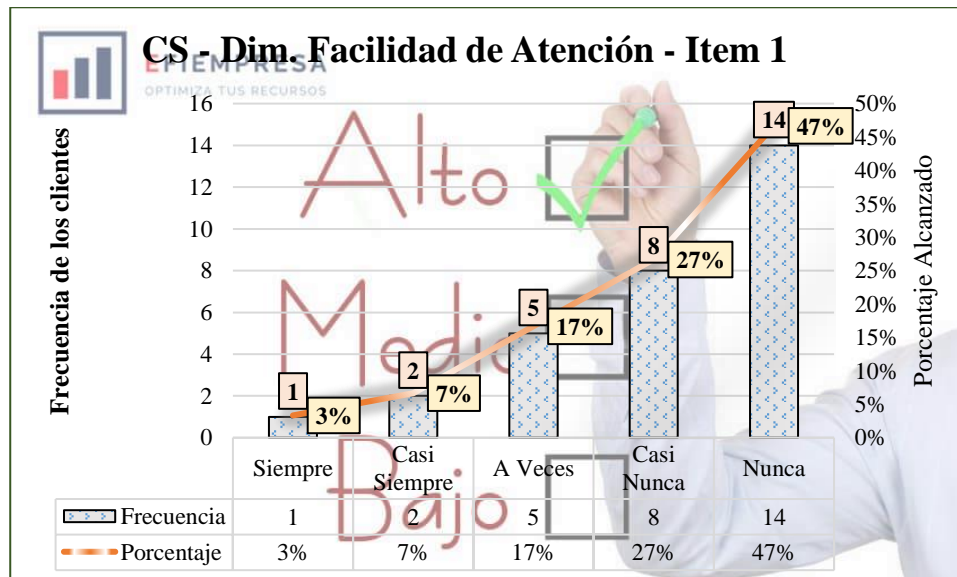
*Calidad de servicio – Pregunta 1*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	3%
Casi Siempre	2	7%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	14	47%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 1 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 7%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 47%.

**Figura 23**

*Calidad de servicio – Pregunta 1*



Según la pregunta 1 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 7%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 47%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Facilidad de Atención - Pregunta 2:** ¿Se le atiende con amabilidad y celeridad en la institución?

**Tabla 30**

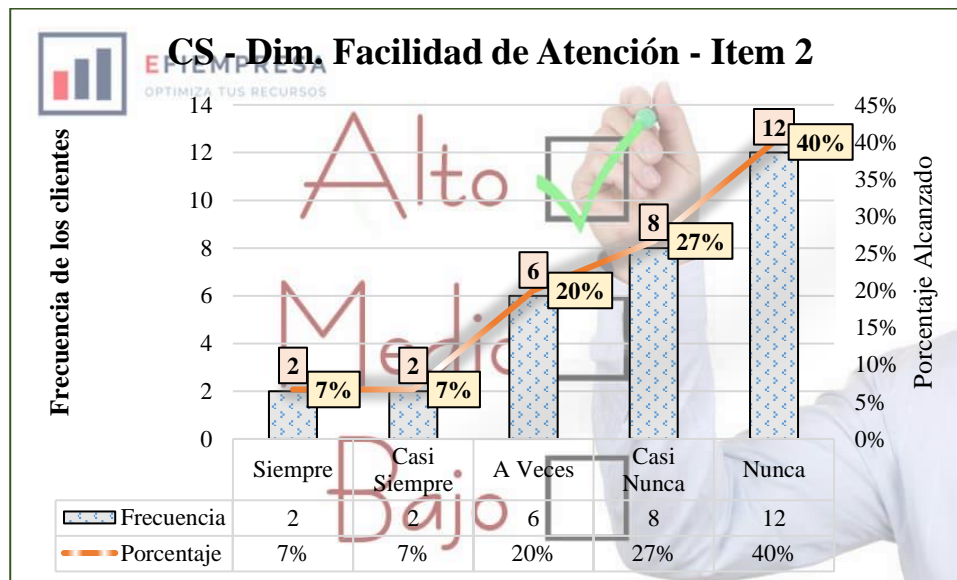
*Calidad de servicio – Pregunta 2*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	2	7%
Casi Siempre	2	7%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 2 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 7%, A Veces 20%, Casi Nunca 27% y Nunca 40%.

**Figura 24**

*Calidad de servicio – Pregunta 2*



Según la pregunta 2 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 7%, A Veces 20%, Casi Nunca 27% y Nunca 40%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Facilidad de Atención - Pregunta 3:** ¿Hay una disposición por ayudar a los clientes en la institución?

**Tabla 31**

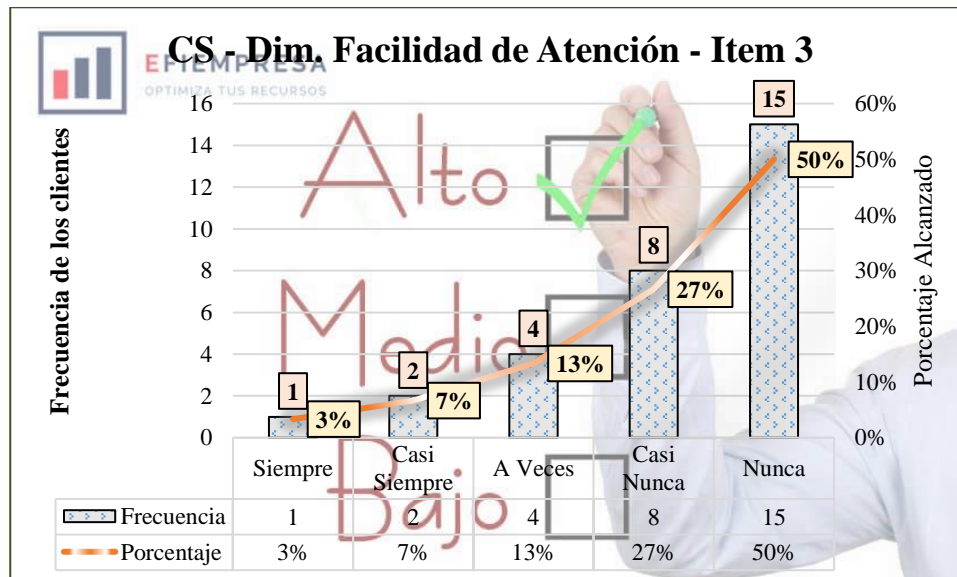
*Calidad de servicio – Pregunta 3*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	3%
Casi Siempre	2	7%
A Veces	4	13%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 3 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 7%, A Veces 13%, Casi Nunca 27% y Nunca 50%.

**Figura 25**

*Calidad de servicio – Pregunta 3*



Según la pregunta 3 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 7%, A Veces 13%, Casi Nunca 27% y Nunca 50%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Facilidad de Atención - Pregunta 4:** ¿La institución da soluciones ante las dificultades de los usuarios?

**Tabla 32**

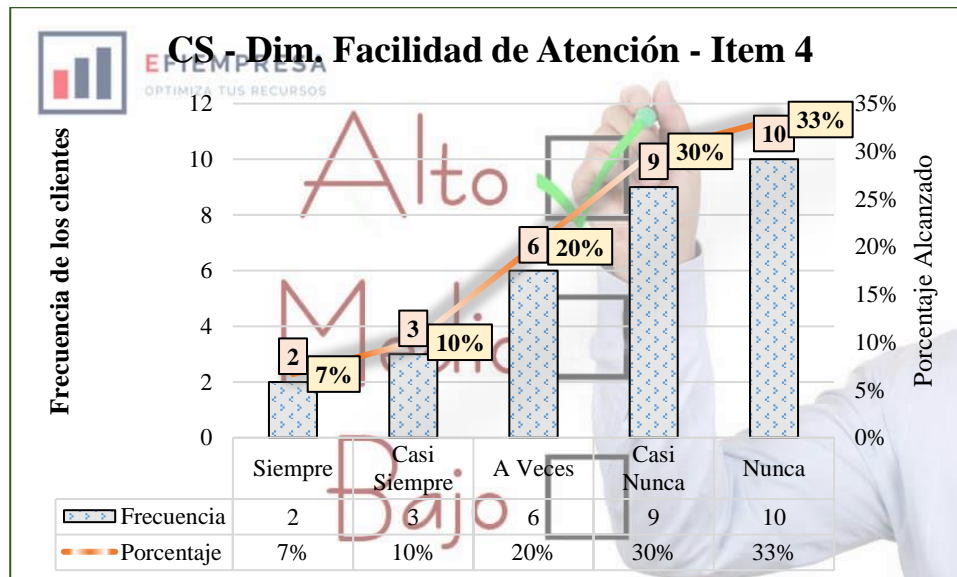
*Calidad de servicio – Pregunta 4*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	2	7%
Casi Siempre	3	10%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	9	30%
Nunca	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 4 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 33%.

**Figura 26**

*Calidad de servicio – Pregunta 4*



Según la pregunta 4 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 33%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Fiabilidad en el Servicio - Pregunta 5:** ¿La institución brinda un servicio de calidad a los clientes?

**Tabla 33**

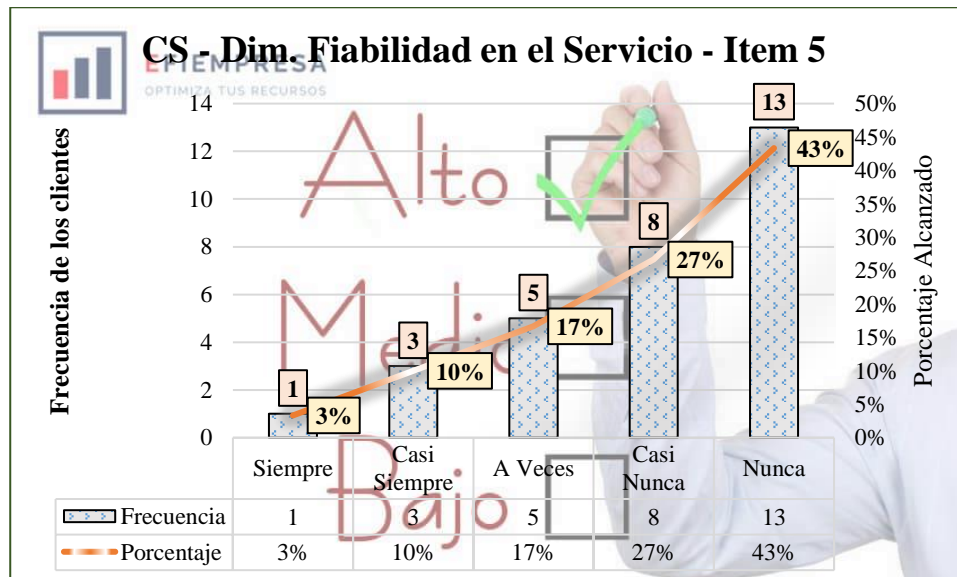
*Calidad de servicio – Pregunta 5*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	3%
Casi Siempre	3	10%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	13	43%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 5 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 43%.

**Figura 27**

*Calidad de servicio – Pregunta 5*



Según la pregunta 5 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 43%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Fiabilidad en el Servicio - Pregunta 6:** ¿En la institución se les da un buen trato a los clientes?

**Tabla 34**

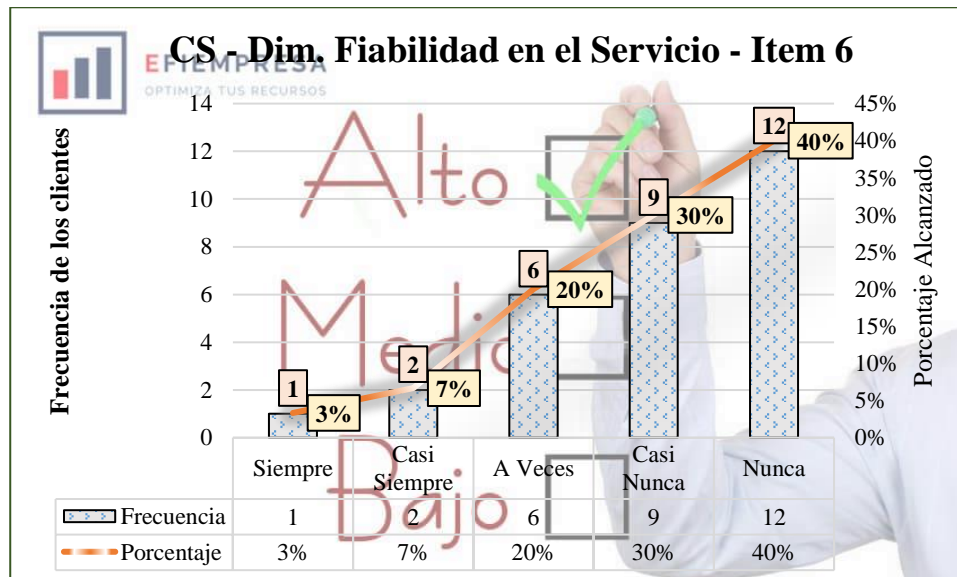
*Calidad de servicio – Pregunta 6*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	3%
Casi Siempre	2	7%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	9	30%
Nunca	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 6 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 7%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

**Figura 28**

*Calidad de servicio – Pregunta 6*



Según la pregunta 6 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 7%, A Veces 20%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Fiabilidad en el Servicio - Pregunta 7: ¿Se**

observa seriedad en la atención en la institución?

**Tabla 35**

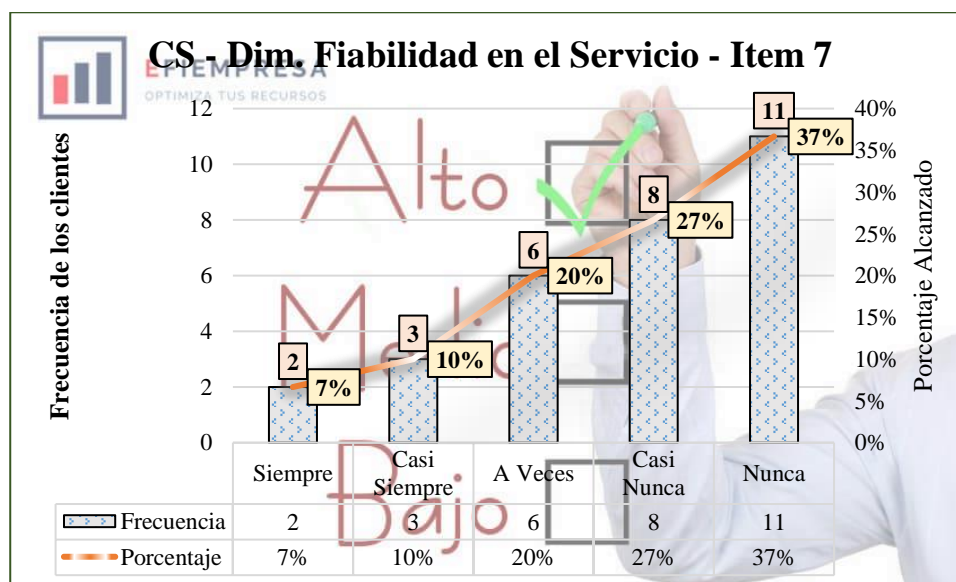
*Calidad de servicio – Pregunta 7*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	2	7%
Casi Siempre	3	10%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	11	37%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 7 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 27% y Nunca 37%.

**Figura 29**

*Calidad de servicio – Pregunta 7*



Según la pregunta 7 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 20%, Casi Nunca 27% y Nunca 37%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Fiabilidad en el Servicio - Pregunta 8:** ¿Se logra observar rectitud y orden en la atención de la institución?

**Tabla 36**

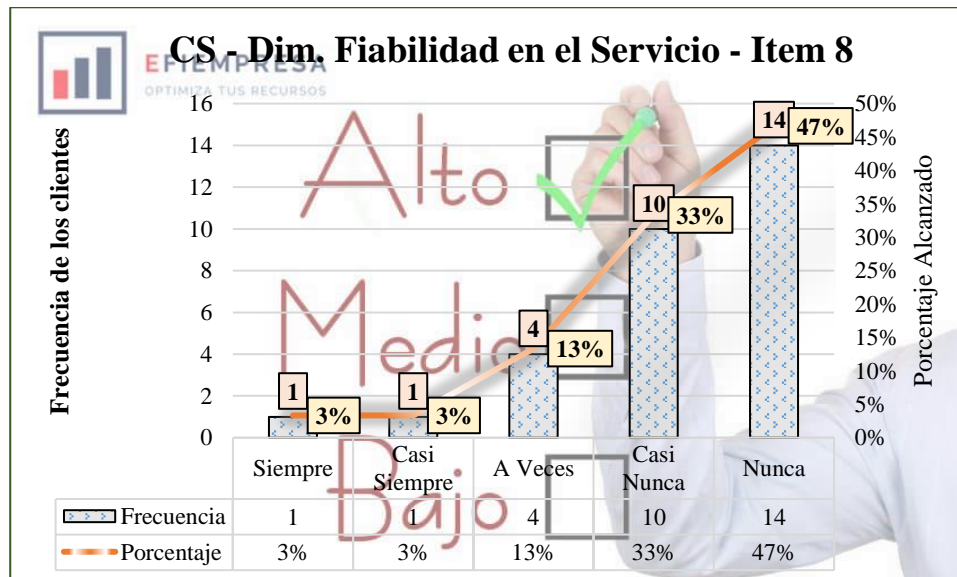
*Calidad de servicio – Pregunta 8*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	3%
Casi Siempre	1	3%
A Veces	4	13%
Casi Nunca	10	33%
Nunca	14	47%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 8 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 3%, A Veces 13%, Casi Nunca 33% y Nunca 47%.

**Figura 30**

*Calidad de servicio – Pregunta 8*



Según la pregunta 8 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 3%, A Veces 13%, Casi Nunca 33% y Nunca 47%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Confianza en la Atención - Pregunta 9:** ¿El personal que labora en la institución le brinda confianza?

**Tabla 37**

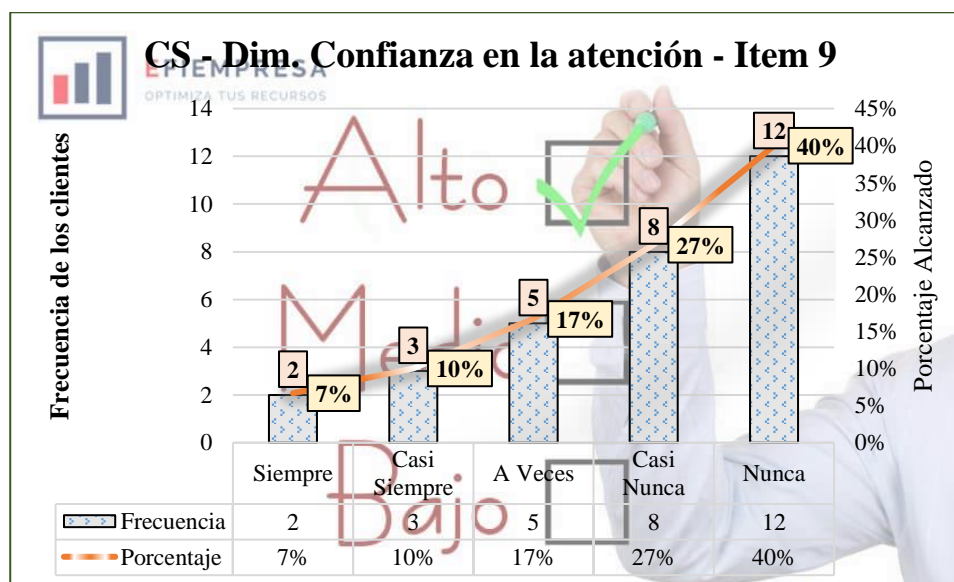
*Calidad de servicio – Pregunta 9*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	2	7%
Casi Siempre	3	10%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 9 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 40%.

**Figura 31**

*Calidad de servicio – Pregunta 9*



Según la pregunta 9 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 40%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Confianza en la Atención - Pregunta 10:** ¿Se siente un ambiente de familiaridad en la institución los clientes?

**Tabla 38**

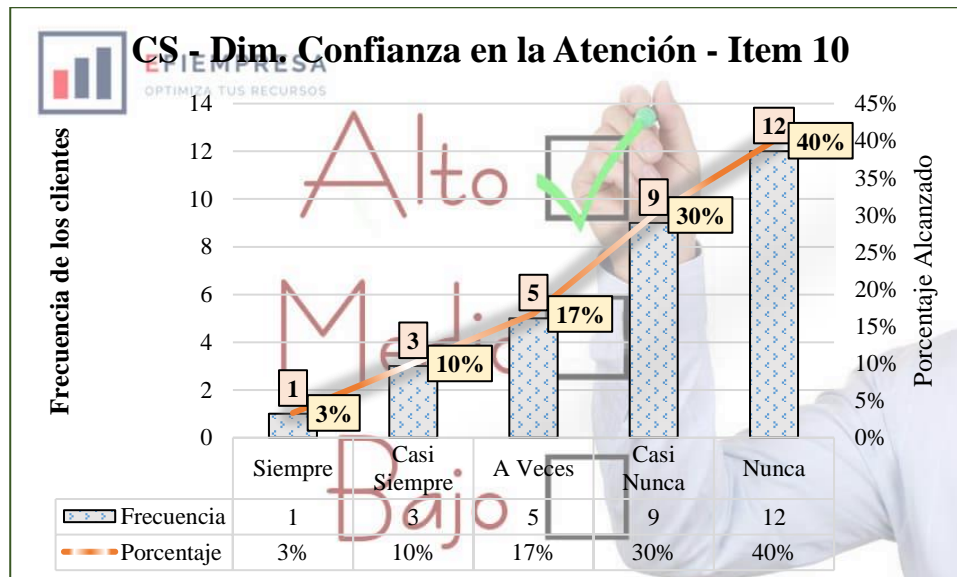
*Calidad de servicio – Pregunta 10*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	3%
Casi Siempre	3	10%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	9	30%
Nunca	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 10 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

**Figura 32**

*Calidad de servicio – Pregunta 10*



Según la pregunta 10 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Confianza en la Atención - Pregunta 11:** ¿Se siente cordialidad entre el personal que labora y los clientes de la institución?

**Tabla 39**

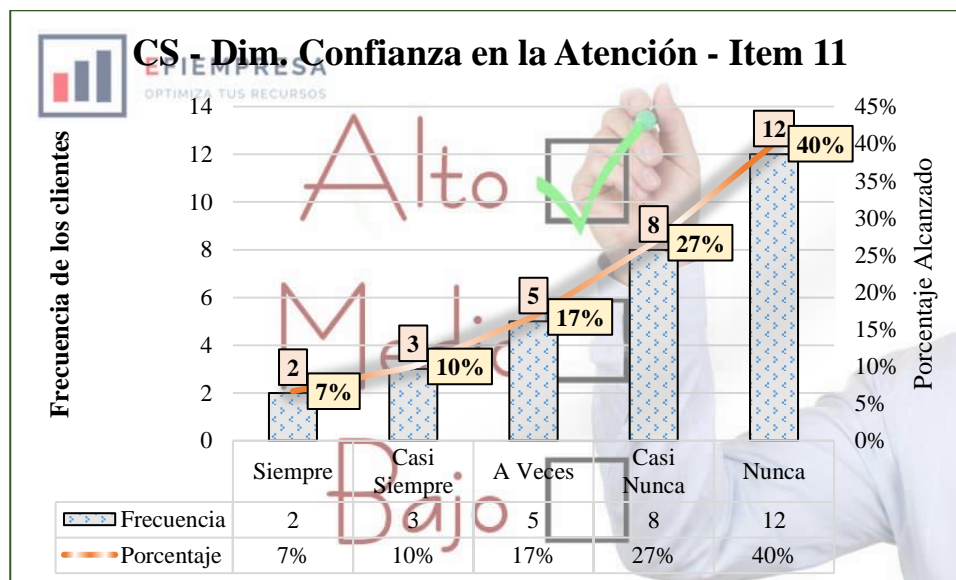
*Calidad de servicio – Pregunta 11*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	2	7%
Casi Siempre	3	10%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 11 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 40%.

**Figura 33**

*Calidad de servicio – Pregunta 11*



Según la pregunta 11 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 40%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Confianza en la Atención - Pregunta 12:** ¿El personal que labora se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los clientes?

**Tabla 40**

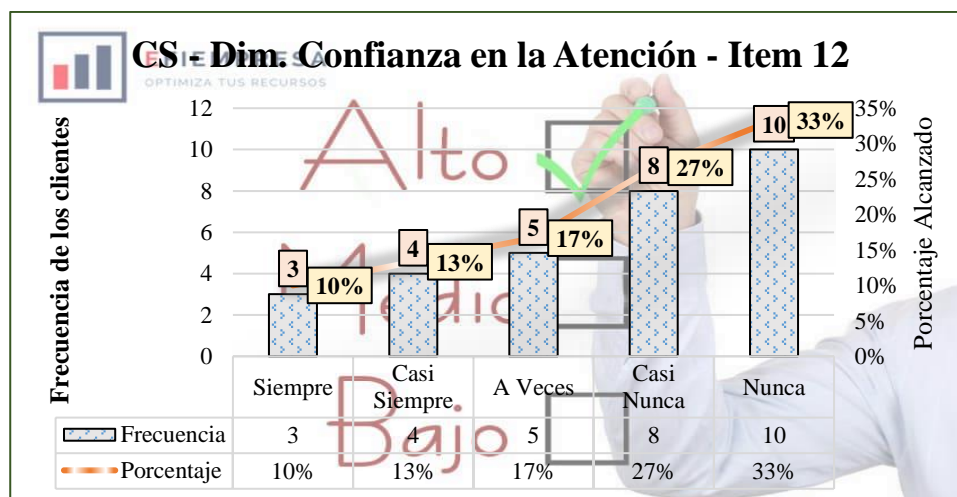
*Calidad de servicio – Pregunta 12*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	3	10%
Casi Siempre	4	13%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 12 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 13%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 33%.

**Figura 34**

*Calidad de servicio – Pregunta 12*



Según la pregunta 12 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 10%, Casi Siempre 13%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 33%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Empatía en el Servicio - Pregunta 13:** ¿La institución comprende las necesidades específicas de los clientes?

**Tabla 41**

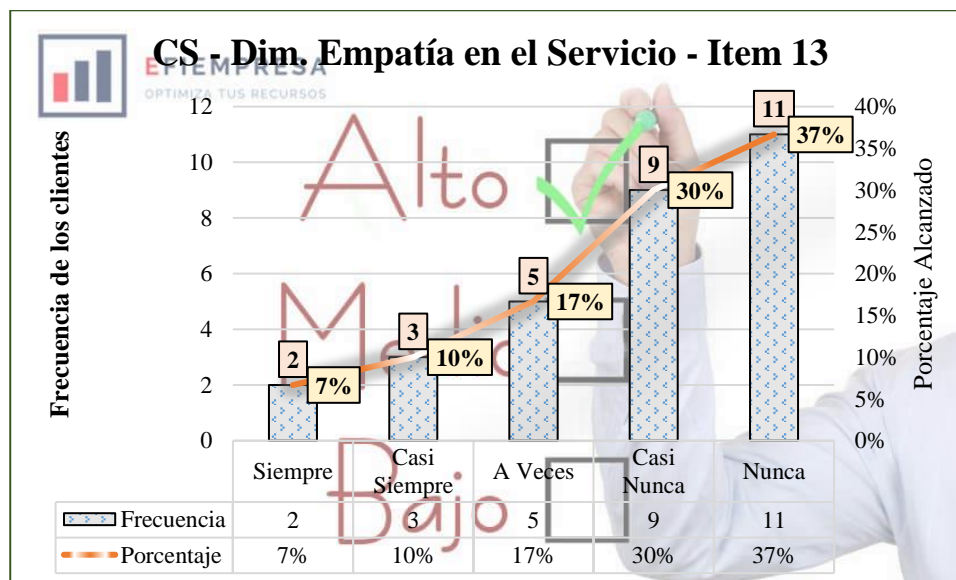
*Calidad de servicio – Pregunta 13*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	2	7%
Casi Siempre	3	10%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	9	30%
Nunca	11	37%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 13 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 30% y Nunca 37%.

**Figura 35**

*Calidad de servicio – Pregunta 13*



Según la pregunta 13 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 30% y Nunca 37%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Empatía en el Servicio - Pregunta 14:** ¿Hay una buena relación entre los personales que laboran en la institución?

**Tabla 42**

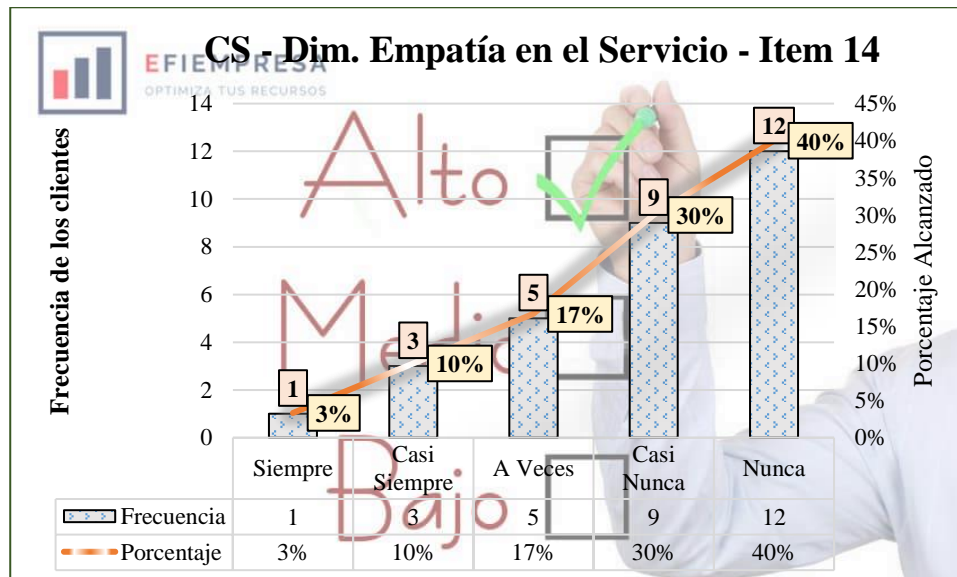
*Calidad de servicio – Pregunta 14*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	3%
Casi Siempre	3	10%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	9	30%
Nunca	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 14 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

**Figura 36**

*Calidad de servicio – Pregunta 14*



Según la pregunta 14 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Empatía en el Servicio - Pregunta 15:** ¿La comunicación que existe entre el personal y los clientes son buenas en la institución?

**Tabla 43**

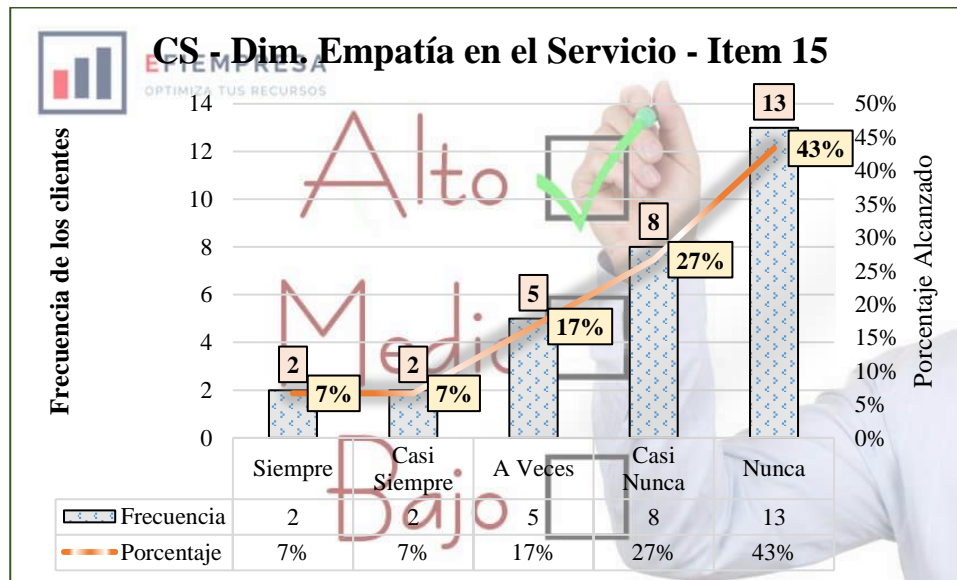
*Calidad de servicio – Pregunta 15*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	2	7%
Casi Siempre	2	7%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	13	43%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 15 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 7%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 43%.

**Figura 37**

*Calidad de servicio – Pregunta 15*



Según la pregunta 15 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 7%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 43%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Empatía en el Servicio - Pregunta 16:** ¿La institución le brinda un servicio personalizado al cliente?

**Tabla 44**

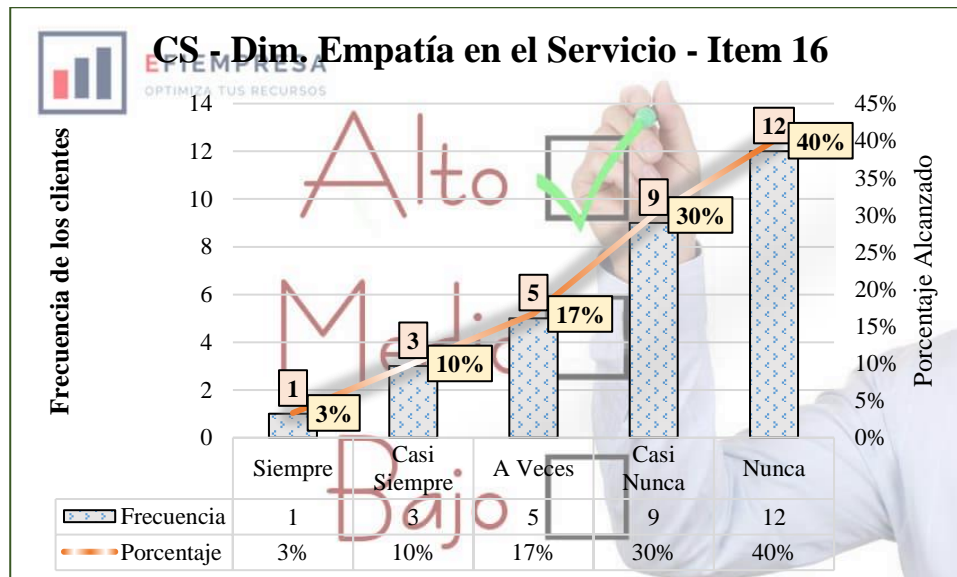
*Calidad de servicio – Pregunta 16*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	3%
Casi Siempre	3	10%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	9	30%
Nunca	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 16 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

**Figura 38**

*Calidad de servicio – Pregunta 16*



Según la pregunta 16 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.



### ⊕ Resultado general de la encuesta de la calidad de servicio

**Tabla 45**

*Resultado general de la encuesta de la calidad de servicio*

		Calidad de Servicio				
N°	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Dimensión: Facilidad de Atención</b>						
1	¿La institución ofrece facilidades a los clientes?	3%	7%	17%	27%	47%
2	¿Se le atiende con amabilidad y celeridad en la institución?	7%	7%	20%	27%	40%
3	¿Hay una disposición por ayudar a los clientes en la institución?	3%	7%	13%	27%	50%
4	¿La institución da soluciones ante las dificultades de los usuarios?	7%	10%	20%	30%	33%
<b>Dimensión: Fiabilidad en el Servicio</b>						
5	¿La institución brinda un servicio de calidad a los clientes?	3%	10%	17%	27%	43%
6	¿En la institución se les da un buen trato a los clientes?	3%	7%	20%	30%	40%
7	¿Se observa seriedad en la atención en la institución?	7%	10%	20%	27%	37%
8	¿Se logra observar rectitud y orden en la atención de la institución?	3%	3%	13%	33%	47%
<b>Dimensión: Confianza en la Atención</b>						
9	¿El personal que labora en la institución le brinda confianza?	7%	10%	17%	27%	40%
10	¿Se siente un ambiente de familiaridad en la institución los clientes?	3%	10%	17%	30%	40%
11	¿Se siente cordialidad entre el personal que labora y los clientes de la institución?	7%	10%	17%	27%	40%
12	¿El personal que labora se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los clientes?	10%	13%	17%	27%	33%
<b>Dimensión: Empatía en el Servicio</b>						
13	¿La institución comprende las necesidades específicas de los clientes?	7%	10%	17%	30%	37%
14	¿Hay una buena relación entre los personales que laboran en la institución?	3%	10%	17%	30%	40%
15	¿La comunicación que existe entre el personal y los clientes son buenas en la institución?	7%	7%	17%	27%	43%
16	¿La institución le brinda un servicio personalizado al cliente?	3%	10%	17%	30%	40%

⊕ **Resultados de la Calidad de Servicio de la dimensión Facilidad de Atención:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión Facilidad de Atención de la calidad de servicio obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 46**

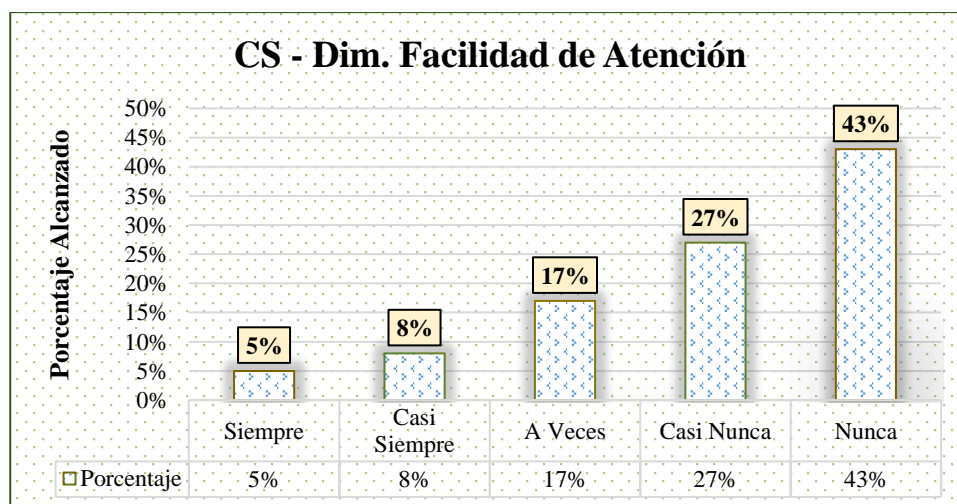
*Resultado de la dimensión Facilidad de atención*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	5%
Casi Siempre	8%
A Veces	17%
Casi Nunca	27%
Nunca	43%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión facilidad de atención y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 5%, Casi Siempre 8%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 43%.

**Figura 39**

*Resultado de la dimensión Facilidad de atención*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión facilidad de atención y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 5%, Casi Siempre 8%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 43%.

### ⊕ Resultados de la Calidad de Servicio de la dimensión Fiabilidad en el Servicio:

Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión Fiabilidad en el servicio de la calidad de servicio obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 47**

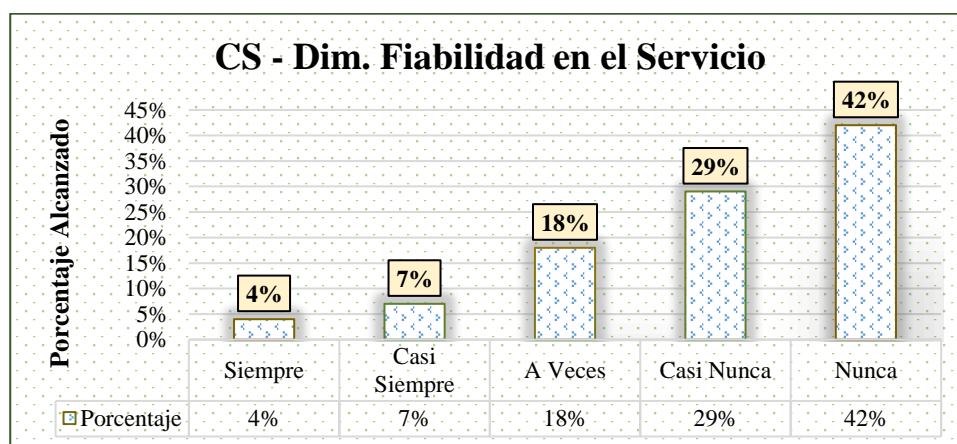
*Resultado de la dimensión fiabilidad en el servicio*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	4%
Casi Siempre	7%
A Veces	18%
Casi Nunca	29%
Nunca	42%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad en el servicio y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 4%, Casi Siempre 7%, A Veces 18%, Casi Nunca 29% y Nunca 42%.

**Figura 40**

*Resultado de la dimensión fiabilidad en el servicio*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad en el servicio y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 4%, Casi Siempre 7%, A Veces 18%, Casi Nunca 29% y Nunca 42%.

### ⊕ Resultados de la Calidad de Servicio de la dimensión Confianza en la Atención:

Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión Confianza en la atención de la calidad de servicio obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 48**

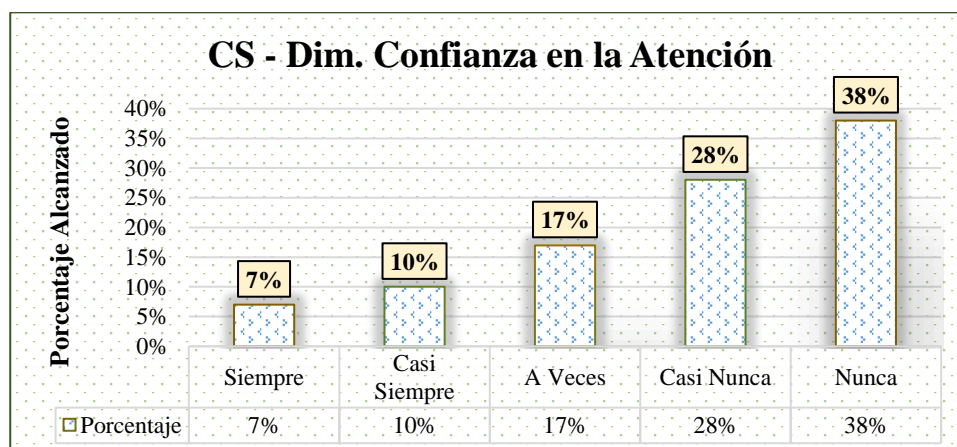
*Resultado de la dimensión confianza en la atención*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	7%
Casi Siempre	10%
A Veces	17%
Casi Nunca	28%
Nunca	38%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión confianza en la atención y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 28% y Nunca 38%.

**Figura 41**

*Resultado de la dimensión confianza en la atención*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión confianza en la atención y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 28% y Nunca 38%.

⊕ **Resultados de la Calidad de Servicio de la dimensión Empatía en el Servicio:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión Empatía en el Servicio de la calidad de servicio obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 49**

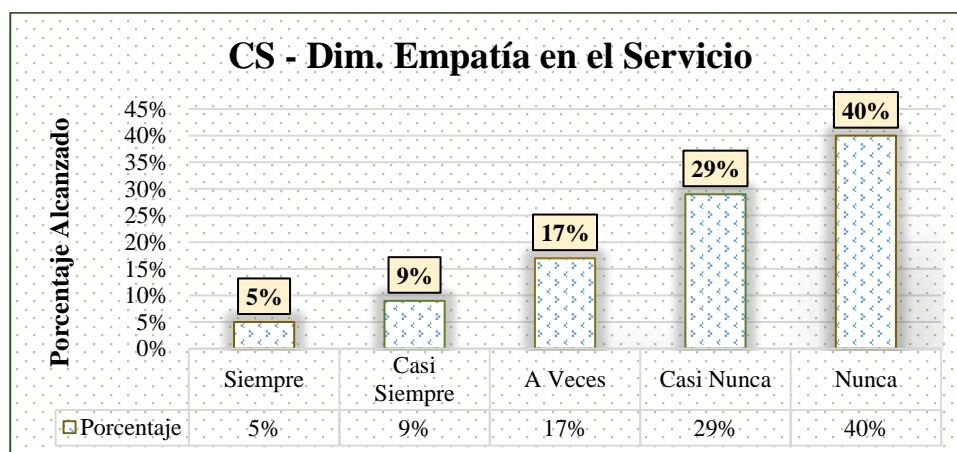
*Resultado de la dimensión empatía en el servicio*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	5%
Casi Siempre	9%
A Veces	17%
Casi Nunca	29%
Nunca	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión empatía en el servicio y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 5%, Casi Siempre 9%, A Veces 17%, Casi Nunca 29% y Nunca 40%.

**Figura 42**

*Resultado de la dimensión empatía en el servicio*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión empatía en el servicio y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 5%, Casi Siempre 9%, A Veces 17%, Casi Nunca 29% y Nunca 40%.

### ⊕ Nivel alcanzado de las dimensiones de la Calidad de Servicio

Una vez desarrollado todas las dimensiones procedemos a determinar el nivel alcanzado con todas las dimensiones de la Calidad de Servicio obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 50**

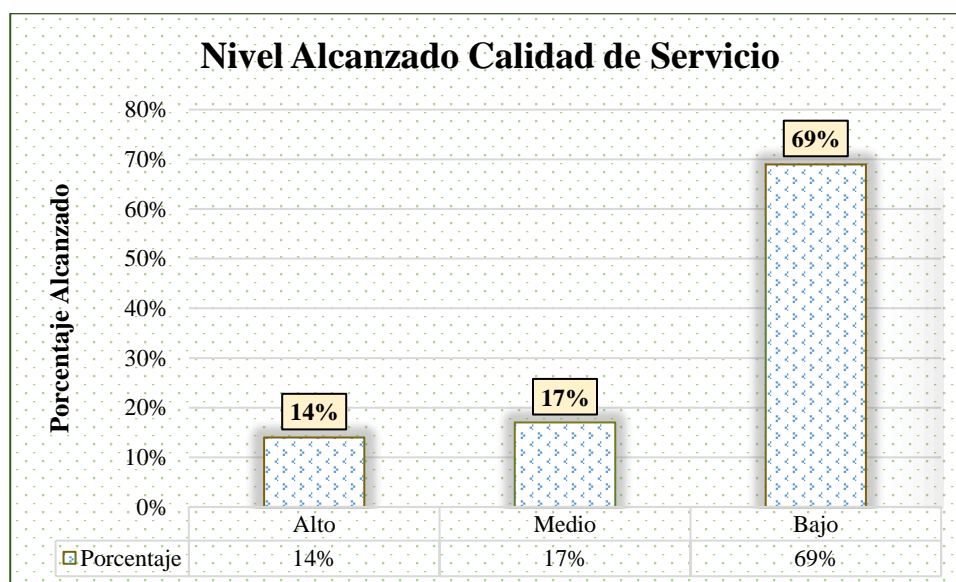
*Nivel alcanzado de la calidad de servicio*

Categoría	Porcentaje %
Alto	14%
Medio	17%
Bajo	69%

Tras haber obtenido los resultados del nivel alcanzado con todas las dimensiones de la calidad de servicio se tiene un nivel: Alto 14%, Medio 17% y Bajo 69%.

**Figura 43**

*Nivel alcanzado de la calidad de servicio*



Tras haber obtenido los resultados del nivel alcanzado con todas las dimensiones de la calidad de servicio se tiene un nivel: Alto 14%, Medio 17% y Bajo 69%.



#### ***4.1.2 Resultados obtenidos sobre el desarrollo de la gestión del talento humano para mejorar el servicio en la institución educativa privada San Juan Masías***

Tras haber desarrollado el primer objetivo que consiste sobre la situación actual de la institución y haber obtenido los resultados, procedemos a desarrollar la gestión del talento humano según los resultados obtenidos y siguiendo las siguientes secuencias:

- a) Desarrollo de la gestión del talento humano en la institución
- b) Situación actual de la gestión del talento humano tras su desarrollo mediante una encuesta
- c) Situación actual de la calidad de servicio tras el desarrollo de la GTH mediante una encuesta

##### **a) Desarrollo de la gestión del talento humano en la institución**

En las siguientes líneas desarrollaremos la gestión del talento humano en la institución educativa privada San Juan Masías tras haber obtenido los resultados de la situación actual obteniendo los siguientes resultados:

La institución se centró en fomentar el desarrollo del talento humano, lo que implicaba no sólo impartir información al personal para que adquiriera nuevos conocimientos, destrezas y habilidades, sino también garantizar que esta información fuera lo suficientemente necesaria para que el personal adoptara nuevas actitudes, es decir, modificara su comportamiento en diferentes situaciones. Además, la institución pretendía aportar soluciones y nuevas ideas que ayudaran al personal a renovar sus hábitos y comportamientos, permitiéndole en última instancia ser más eficaz en el desempeño de sus funciones. En última instancia, el objetivo de la gestión del talento humano es abordar el problema de la escasez de trabajadores con talento y mejorar la productividad, estableciendo así ventajas competitivas y sostenibles.

Tabla 51

*Desarrollo de la gestión del talento humano*

	<b>Sin la Aplicación de la Gestión del Talento Humano</b>	<b>Con la aplicación de la Gestión del Talento Humano</b>
<b>Gestión del Talento Humano</b>	Existe deficiencias en las gestiones educativas en la institución.	Tras la aplicación del GTH ya no existen deficiencias en las gestiones educativas en la institución.
	Otro factor que opinan los docentes es que existe una mala calidad de vida en la institución.	Otro factor que se mejoro es la calidad de vida en la institución entre docentes.
	Otro factor es que dicen es que no se sienten valorados ni reconocidos por la institución.	Tras la aplicación del GTH se les hace un reconocimiento y valorar el esfuerzo que hacen a los docentes de la institución.
	Tampoco existe capacitaciones y el desarrollo del personal que labora.	Con la aplicación del GTH se hace una capacitación a todo el personal que labora en la institución.
	Existe un mal desarrollo organizacional por parte de la institución.	Existe ya un buen desarrollo organizacional gracias a la aplicación del GTH en la institución.
	Existe poca comunicación por parte de los personales de trabajo lo que conlleva a que no haya una buena calidad de servicio en la educación.	La comunicación entre trabajadores de la institución ahora es fluida y eso se debe a la aplicación de la GTH.
	No existe un liderazgo por parte de la directora de la institución.	Tras la aplicación de la GTH existe un liderazgo por parte de la directora de la institución.

En esta tabla podemos observar en los aspectos que mejoro bastante y un comparativo a lo que se encontraba anteriormente la institución educativa privada San Juan Masías.

## b) Situación actual de la gestión del talento humano tras su desarrollo mediante una encuesta

En las siguientes líneas desarrollaremos la situación actual mediante la misma encuesta aplicada al personal que labora en la institución tras desarrollar la gestión del talento humano obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 52**

*Encuesta sobre la gestión de talento humano*

N°	Preguntas	Gestión de Talento Humano				
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Dimensión: Condiciones de Trabajo</b>						
1	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas?					
2	¿Hay un buen clima laboral en la institución que laboras?					
3	¿La infraestructura de la institución es la adecuada?					
4	¿En la institución se valora el bienestar del personal que labora en la institución?					
<b>Dimensión: Motivación Laboral</b>						
5	¿Recibes un buen trato por parte de la institución que laboras?					
6	¿Se valora el esfuerzo que dedica la institución?					
7	¿Está conforme con la remuneración que percibe por parte de la institución?					
8	¿Se le otorga beneficios por su buen desempeño laboral en la institución?					
<b>Dimensión: Capacidad Laboral</b>						
9	¿Realizas de manera coherente tus actividades en la institución?					
10	¿Actúas con criterio profesional en todas tus actividades en la institución?					
11	¿Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales en la institución?					
12	¿Conoces las actividades que ejerces en la institución?					
<b>Dimensión: Clima Laboral</b>						
13	¿Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo de la institución?					
14	¿Te identificas con la institución que laboras?					
15	¿Existe un ambiente de tranquilidad y alegre en la institución que laboras?					
16	¿Eres creativo en la institución cuando hay una actividad laboral?					

⊕ **GTH – Dimensión Condiciones de Trabajo - Pregunta 1 - Después:** ¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas?

**Tabla 53**

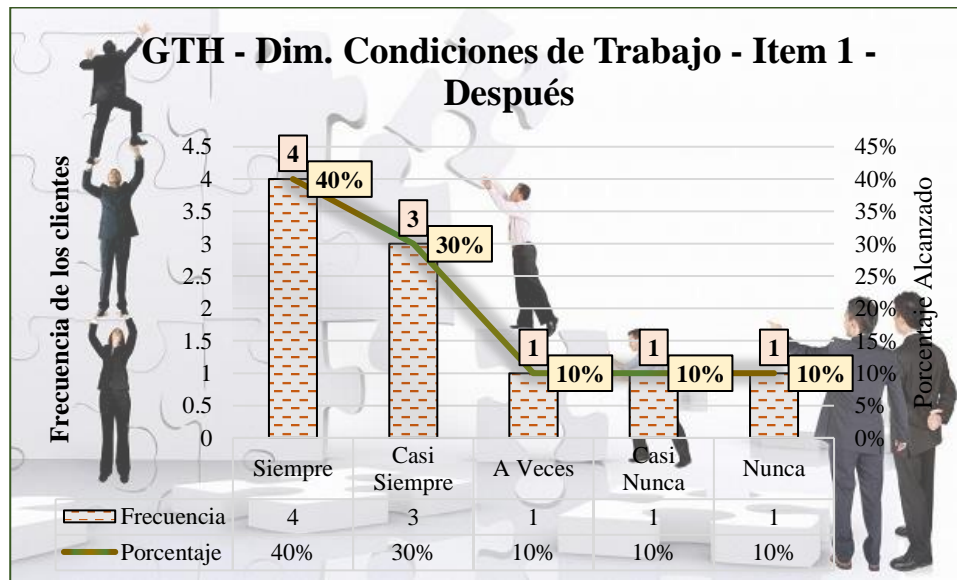
*GTH – Pregunta 1 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	40%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 1 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 10%.

**Figura 44**

*GTH – Pregunta 1 - Después*



Según la pregunta 1 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 10%.

⊕ **GTH – Dimensión Condiciones de Trabajo - Pregunta 2 - Después: ¿Hay un buen clima laboral en la institución que laboras?**

**Tabla 54**

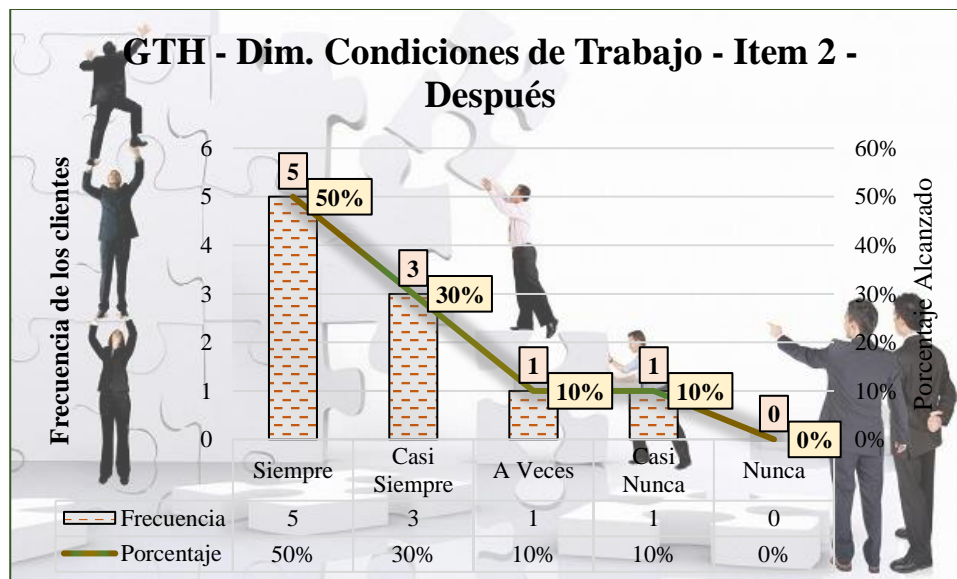
*GTH – Pregunta 2 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	5	50%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 2 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

**Figura 45**

*GTH – Pregunta 2 - Después*



Según la pregunta 2 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Condiciones de Trabajo - Pregunta 3 - Después: ¿La infraestructura de la institución es la adecuada?**

**Tabla 55**

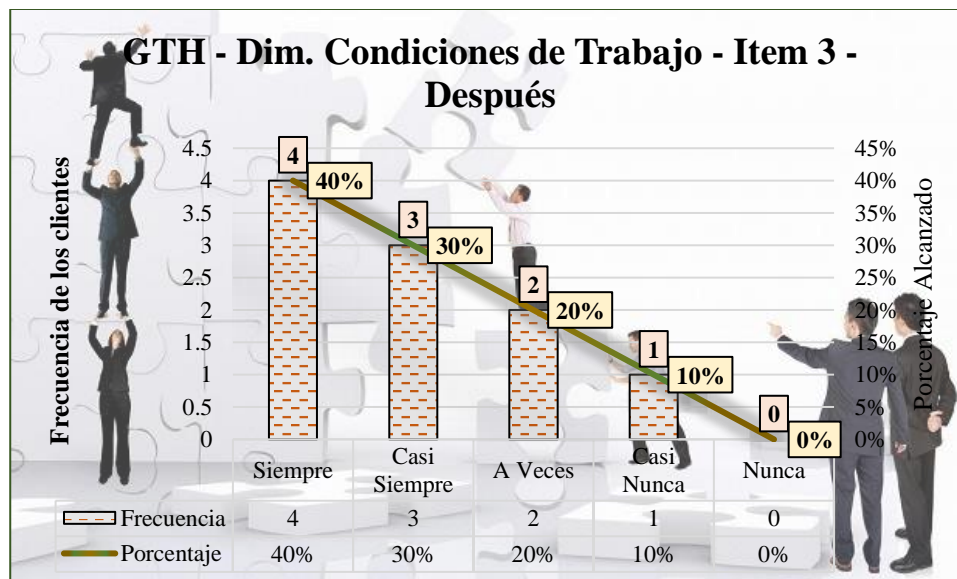
*GTH – Pregunta 3 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	40%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 3 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

**Figura 46**

*GTH – Pregunta 3 - Después*



Según la pregunta 3 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Condiciones de Trabajo - Pregunta 4 - Después:** ¿En la institución se valora el bienestar del personal que labora en la institución?

**Tabla 56**

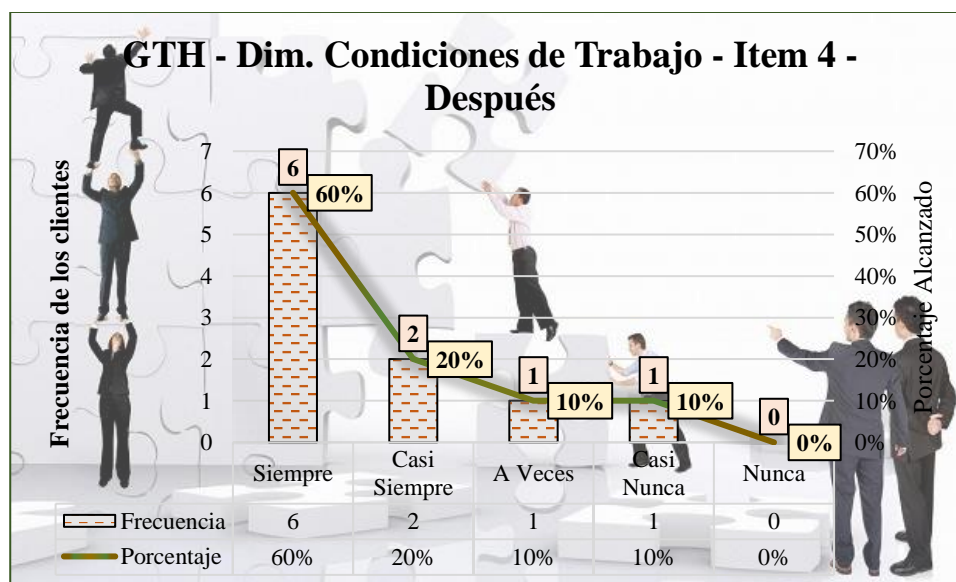
*GTH – Pregunta 4 – Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	6	60%
Casi Siempre	2	20%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 4 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 60%, Casi Siempre 20%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

**Figura 47**

*GTH – Pregunta 4 - Después*



Según la pregunta 4 de la dimensión condiciones de trabajo, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 60%, Casi Siempre 20%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Motivación Laboral - Pregunta 5 - Después:** ¿Recibes un buen trato por parte de la institución que laboras?

**Tabla 57**

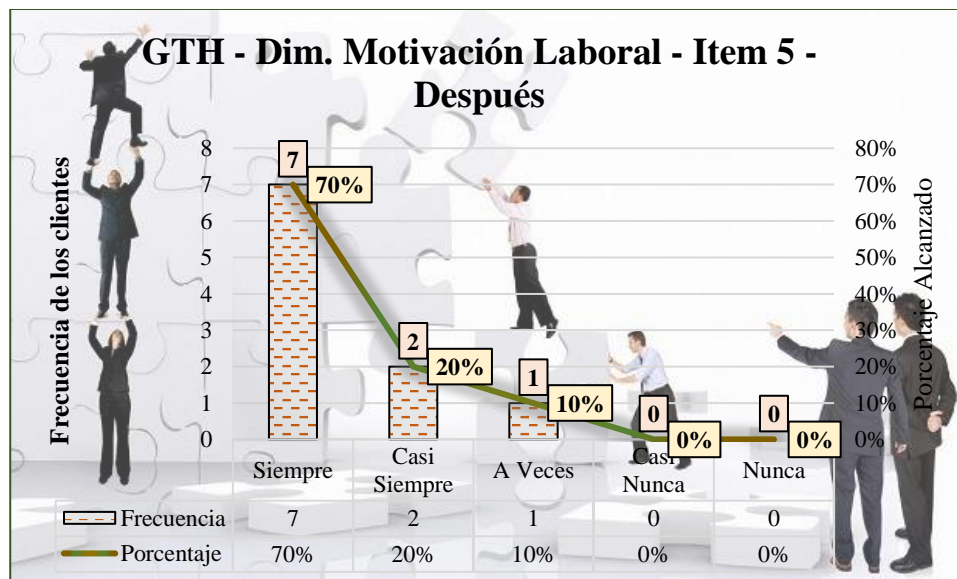
*GTH – Pregunta 5 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	7	70%
Casi Siempre	2	20%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 5 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 70%, Casi Siempre 20%, A Veces 10%, Casi Nunca 0% y Nunca 0%.

**Figura 48**

*GTH – Pregunta 5 - Después*



Según la pregunta 5 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 70%, Casi Siempre 20%, A Veces 10%, Casi Nunca 0% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Motivación Laboral - Pregunta 6 - Después:** ¿Se valora el esfuerzo que dedica la institución?

**Tabla 58**

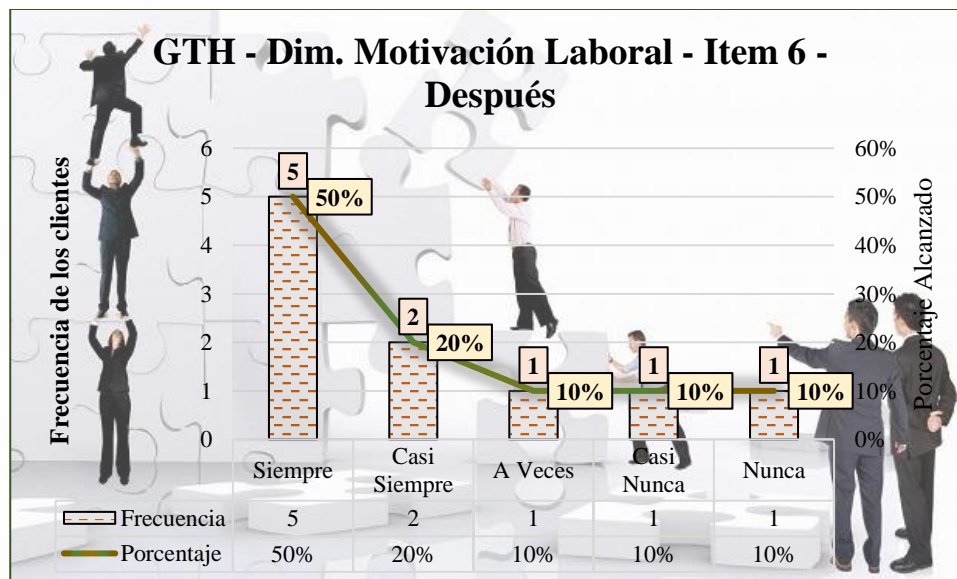
*GTH – Pregunta 6 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	5	50%
Casi Siempre	2	20%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 6 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 20%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 10%.

**Figura 49**

*GTH – Pregunta 6 - Después*



Según la pregunta 6 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 20%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 10%.

⊕ **GTH – Dimensión Motivación Laboral - Pregunta 7 - Después:** ¿Está conforme con la remuneración que percibe por parte de la institución?

**Tabla 59**

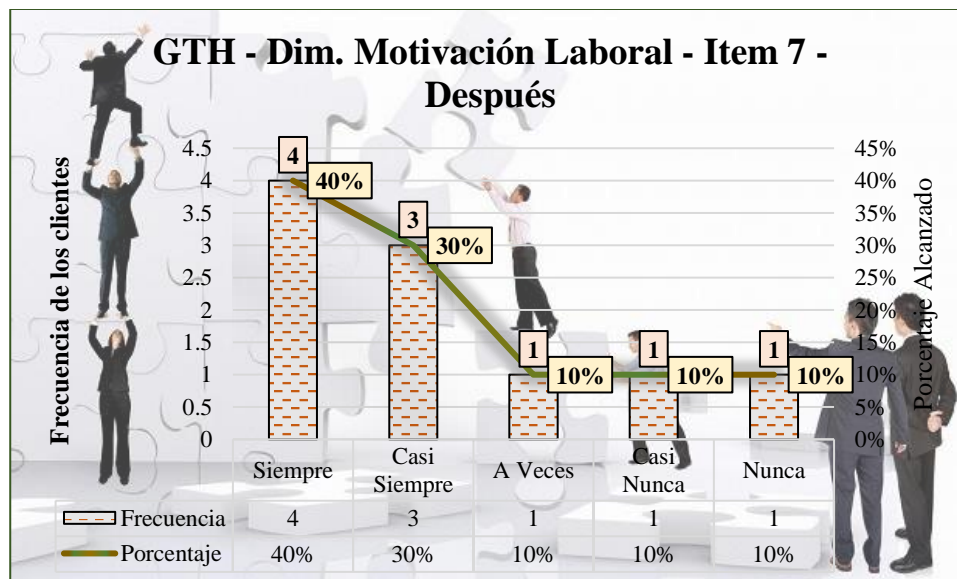
*GTH – Pregunta 7 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	40%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 7 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 10%.

**Figura 50**

*GTH – Pregunta 7 - Después*



Según la pregunta 7 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 10%.

⊕ **GTH – Dimensión Motivación Laboral - Pregunta 8 - Después:** ¿Se le otorga beneficios por su buen desempeño laboral en la institución?

**Tabla 60**

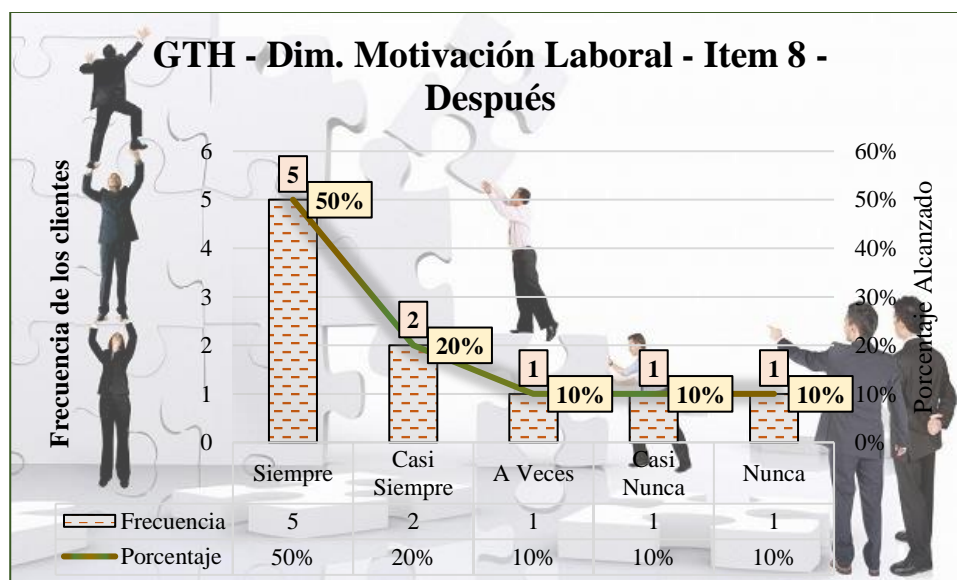
*GTH – Pregunta 8 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	5	50%
Casi Siempre	2	20%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 8 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 20%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 10%.

**Figura 51**

*GTH – Pregunta 8 - Después*



Según la pregunta 8 de la dimensión motivación laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 20%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 10%.

⊕ **GTH – Dimensión Capacidad Laboral - Pregunta 9 - Después:** ¿Realizas de manera coherente tus actividades en la institución?

**Tabla 61**

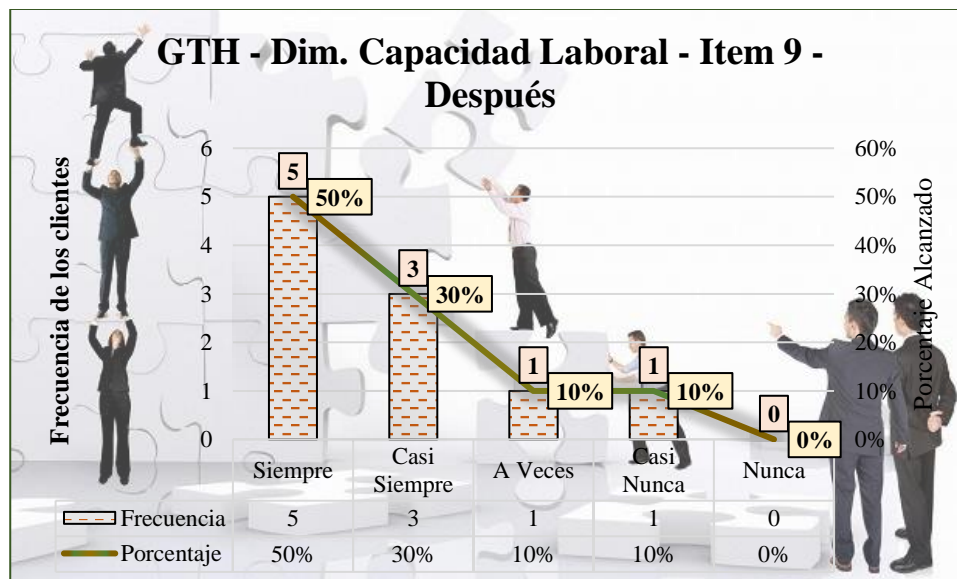
*GTH – Pregunta 9 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	5	50%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 9 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

**Figura 52**

*GTH – Pregunta 9 - Después*



Según la pregunta 9 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Capacidad Laboral - Pregunta 10 - Después:** ¿Actúas con criterio profesional en todas tus actividades en la institución?

**Tabla 62**

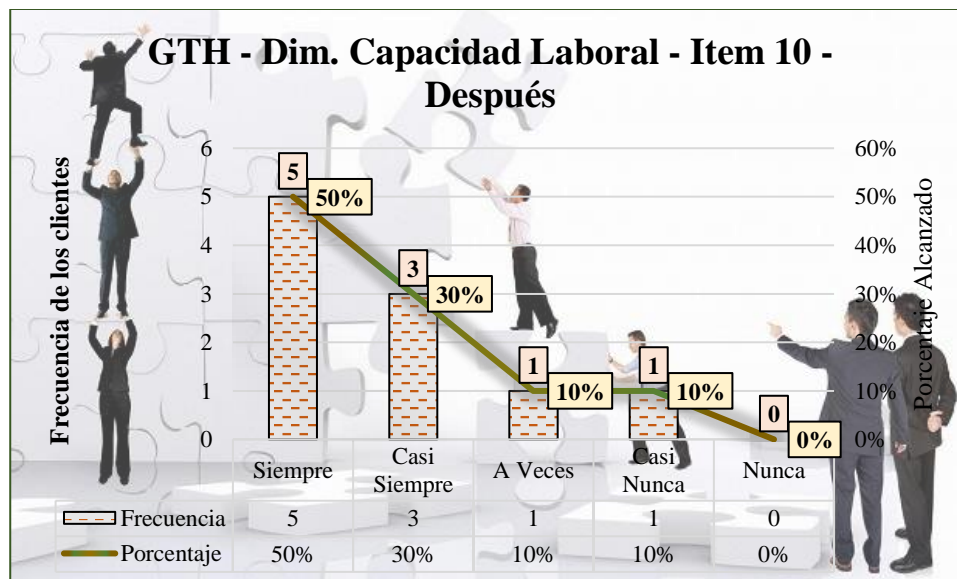
*GTH – Pregunta 10 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	5	50%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 10 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

**Figura 53**

*GTH – Pregunta 10 - Después*



Según la pregunta 10 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Capacidad Laboral - Pregunta 11 - Después:** ¿Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales en la institución?

**Tabla 63**

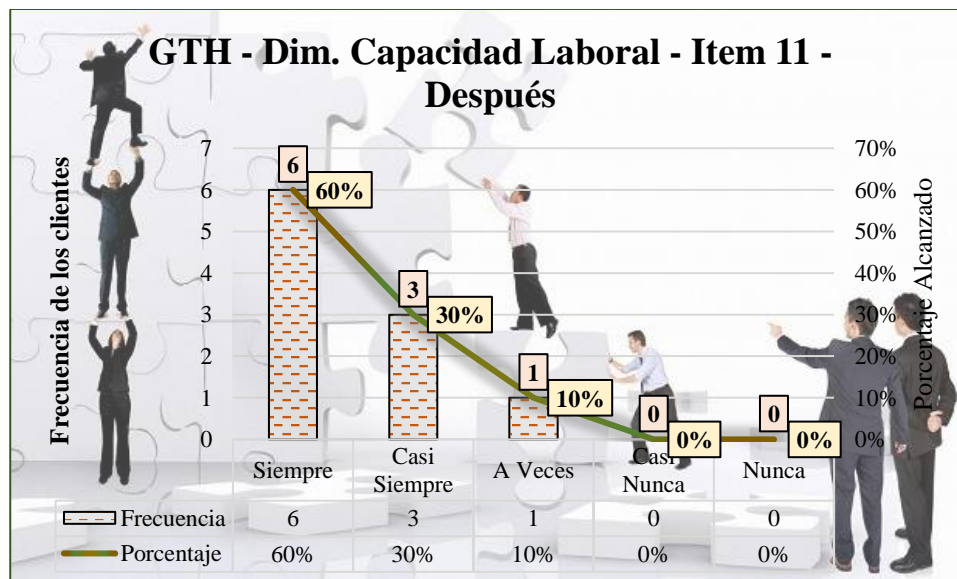
*GTH – Pregunta 11 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	6	60%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 11 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 60%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 0% y Nunca 0%.

**Figura 54**

*GTH – Pregunta 11 - Después*



Según la pregunta 11 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 60%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 0% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Capacidad Laboral - Pregunta 12 - Después:** ¿Conoces las actividades que ejerces en la institución?

**Tabla 64**

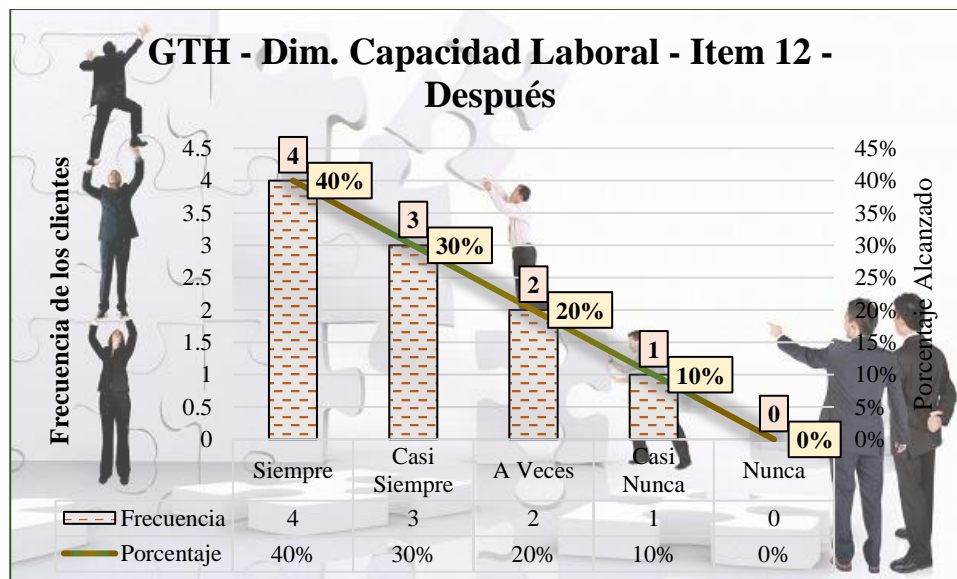
*GTH – Pregunta 12 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	40%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 12 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

**Figura 55**

*GTH – Pregunta 12 - Después*



Según la pregunta 12 de la dimensión capacidad laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Clima Laboral - Pregunta 13 - Después:** ¿Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo de la institución?

**Tabla 65**

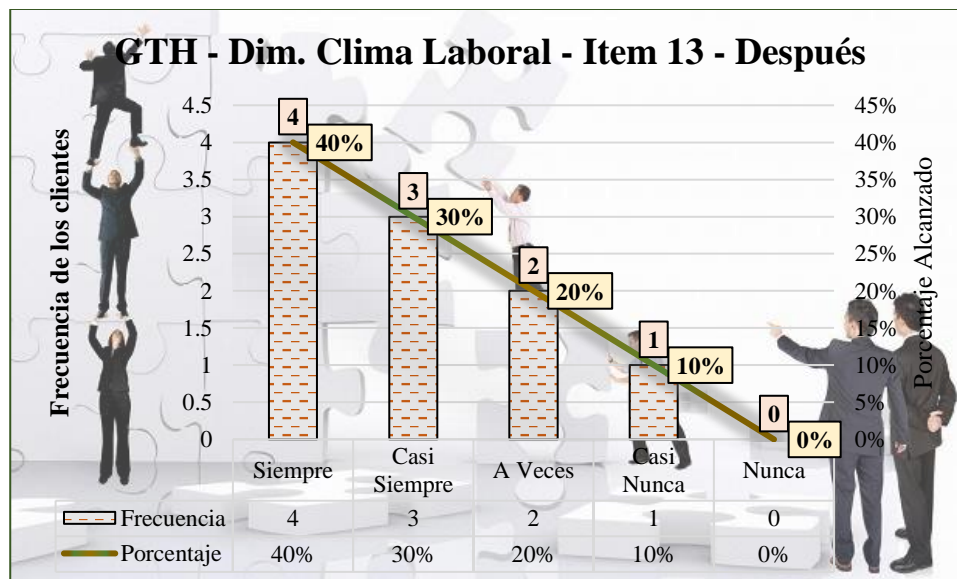
*GTH – Pregunta 13 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	40%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	2	20%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 13 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

**Figura 56**

*GTH – Pregunta 13 - Después*



Según la pregunta 13 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Clima Laboral - Pregunta 14 - Después:** ¿Te identificas con la institución que laboras?

**Tabla 66**

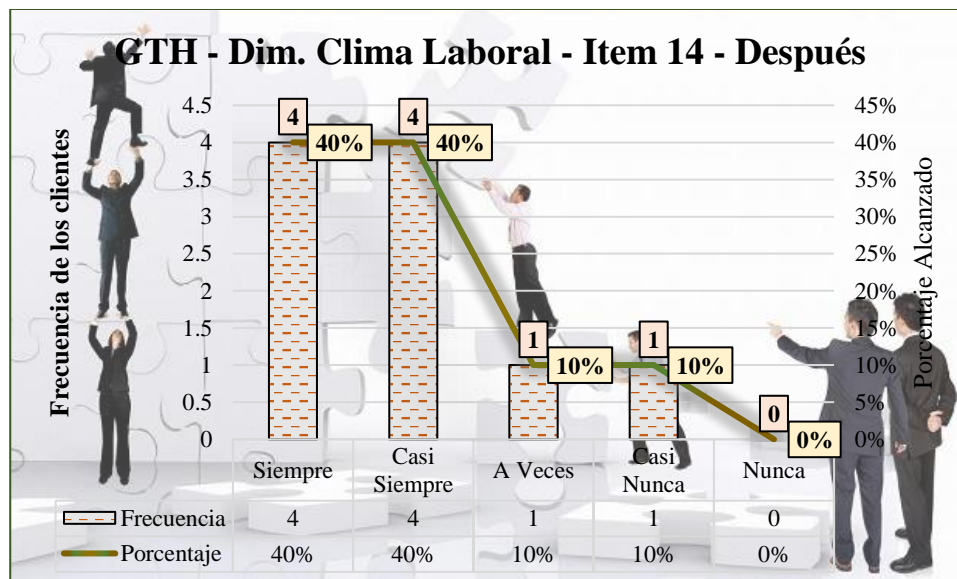
*GTH – Pregunta 14 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	40%
Casi Siempre	4	40%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 14 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 40%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

**Figura 57**

*GTH – Pregunta 14 - Después*



Según la pregunta 14 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 40%, A Veces 10%, Casi Nunca 10% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Clima Laboral - Pregunta 15 - Después:** ¿Existe un ambiente de tranquilidad y alegre en la institución que laboras?

**Tabla 67**

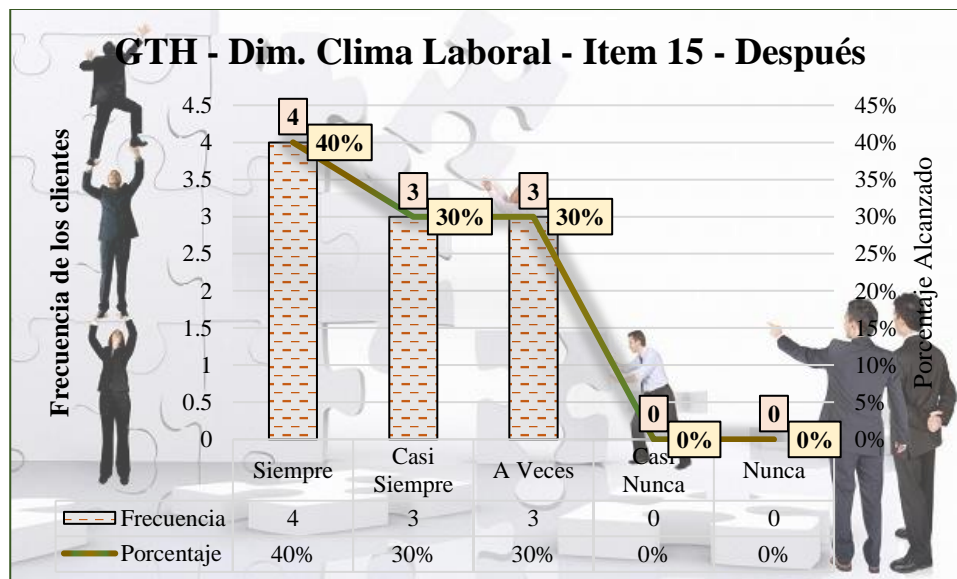
*GTH – Pregunta 15 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	40%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	3	30%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 15 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 30%, Casi Nunca 0% y Nunca 0%.

**Figura 58**

*GTH – Pregunta 15 - Después*



Según la pregunta 15 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 30%, Casi Nunca 0% y Nunca 0%.

⊕ **GTH – Dimensión Clima Laboral - Pregunta 16 - Después:** ¿Eres creativo en la institución cuando hay una actividad laboral?

**Tabla 68**

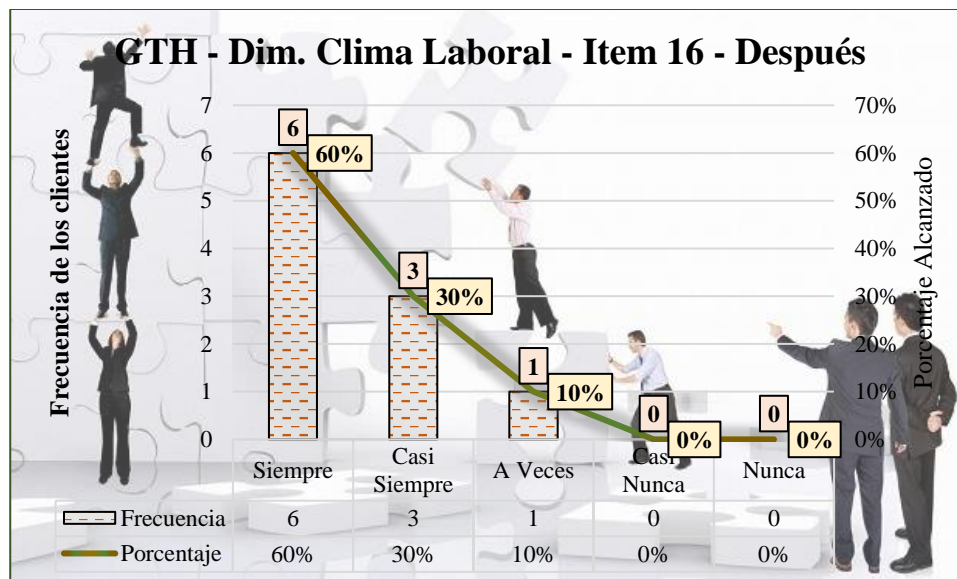
*GTH – Pregunta 16 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	6	60%
Casi Siempre	3	30%
A Veces	1	10%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 16 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 60%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 0% y Nunca 0%.

**Figura 59**

*GTH – Pregunta 16 - Después*



Según la pregunta 16 de la dimensión clima laboral, los personales que laboran se tiene los siguientes resultados: Siempre 60%, Casi Siempre 30%, A Veces 10%, Casi Nunca 0% y Nunca 0%.



⊕ **Resultado general de la encuesta de la gestión del talento humano - Después**

**Tabla 69**

*Resultado general de la encuesta de la gestión del talento humano - Después*

<b>Gestión de Talento Humano</b>						
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Dimensión: Condiciones de Trabajo</b>						
1	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas?	40%	30%	10%	10%	10%
2	¿Hay un buen clima laboral en la institución que laboras?	50%	30%	10%	10%	0%
3	¿La infraestructura de la institución es la adecuada?	40%	30%	20%	10%	0%
4	¿En la institución se valora el bienestar del personal que labora en la institución?	60%	20%	10%	10%	0%
<b>Dimensión: Motivación Laboral</b>						
5	¿Recibes un buen trato por parte de la institución que laboras?	70%	20%	10%	0%	0%
6	¿Se valora el esfuerzo que dedica la institución?	50%	20%	10%	10%	10%
7	¿Está conforme con la remuneración que percibe por parte de la institución?	40%	30%	10%	10%	10%
8	¿Se le otorga beneficios por su buen desempeño laboral en la institución?	50%	20%	10%	10%	10%
<b>Dimensión: Capacidad Laboral</b>						
9	¿Realizas de manera coherente tus actividades en la institución?	50%	30%	10%	10%	0%
10	¿Actúas con criterio profesional en todas tus actividades en la institución?	50%	30%	10%	10%	0%
11	¿Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales en la institución?	60%	30%	10%	0%	0%
12	¿Conoces las actividades que ejerces en la institución?	40%	30%	20%	10%	0%
<b>Dimensión: Clima Laboral</b>						
13	¿Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo de la institución?	40%	30%	20%	10%	0%
14	¿Te identificas con la institución que laboras?	40%	40%	10%	10%	0%
15	¿Existe un ambiente de tranquilidad y alegre en la institución que laboras?	40%	30%	30%	0%	0%
16	¿Eres creativo en la institución cuando hay una actividad laboral?	60%	30%	10%	0%	0%

⊕ **Resultados GTH de la dimensión Condiciones de Trabajo - Después:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión condiciones de trabajo de la GTH obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 70**

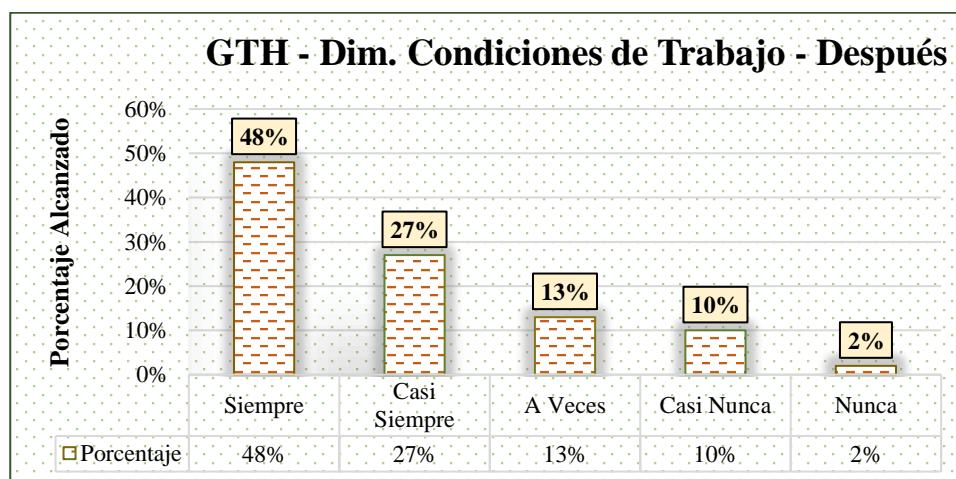
*Resultado de la dimensión condiciones de trabajo - Después*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	48%
Casi Siempre	27%
A Veces	13%
Casi Nunca	10%
Nunca	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 48%, Casi Siempre 27%, A Veces 13%, Casi Nunca 10% y Nunca 2%.

**Figura 60**

*Resultado de la dimensión condiciones de trabajo - Después*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 48%, Casi Siempre 27%, A Veces 13%, Casi Nunca 10% y Nunca 2%.

⊕ **Resultados GTH de la dimensión Motivación Laboral - Después:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión motivación laboral de la GTH obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 71**

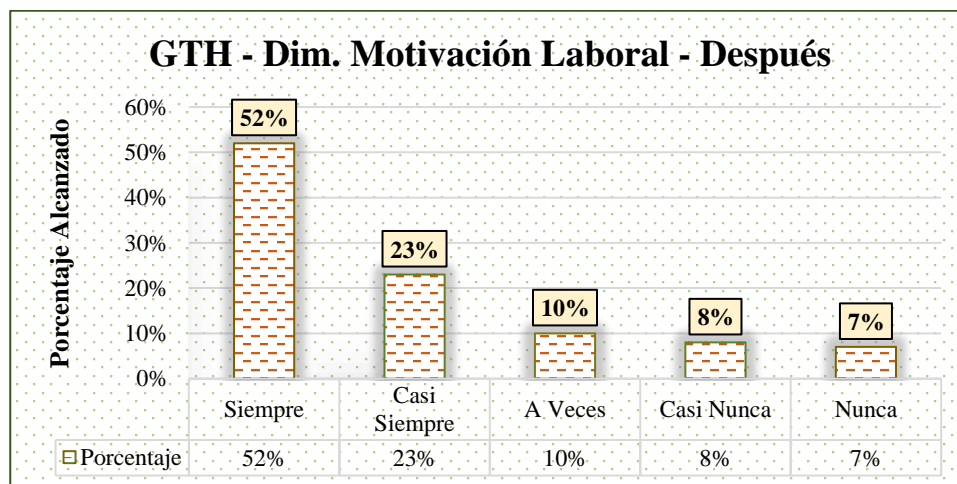
*Resultado de la dimensión motivación laboral - Después*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	52%
Casi Siempre	23%
A Veces	10%
Casi Nunca	8%
Nunca	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión motivación laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 52%, Casi Siempre 23%, A Veces 10%, Casi Nunca 8% y Nunca 7%.

**Figura 61**

*Resultado de la dimensión motivación laboral - Después*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión motivación laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 52%, Casi Siempre 23%, A Veces 10%, Casi Nunca 8% y Nunca 7%.

⊕ **Resultados GTH de la dimensión Capacidad Laboral - Después:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión capacidad laboral de la GTH obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 72**

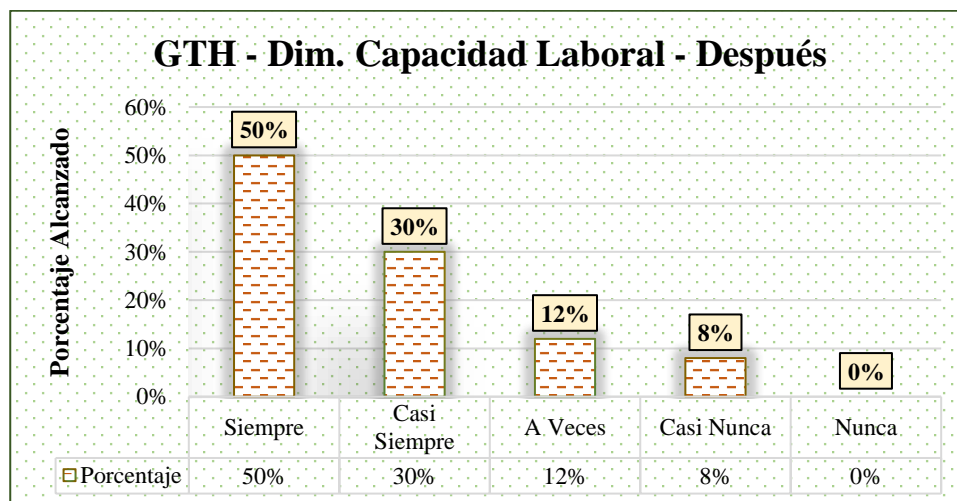
*Resultado de la dimensión capacidad laboral - Después*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	50%
Casi Siempre	30%
A Veces	12%
Casi Nunca	8%
Nunca	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión capacidad laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 30%, A Veces 12%, Casi Nunca 8% y Nunca 0%.

**Figura 62**

*Resultado de la dimensión capacidad laboral - Después*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión capacidad laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 50%, Casi Siempre 30%, A Veces 12%, Casi Nunca 8% y Nunca 0%.

⊕ **Resultados GTH de la dimensión Clima Laboral - Después:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión clima laboral de la GTH obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 73**

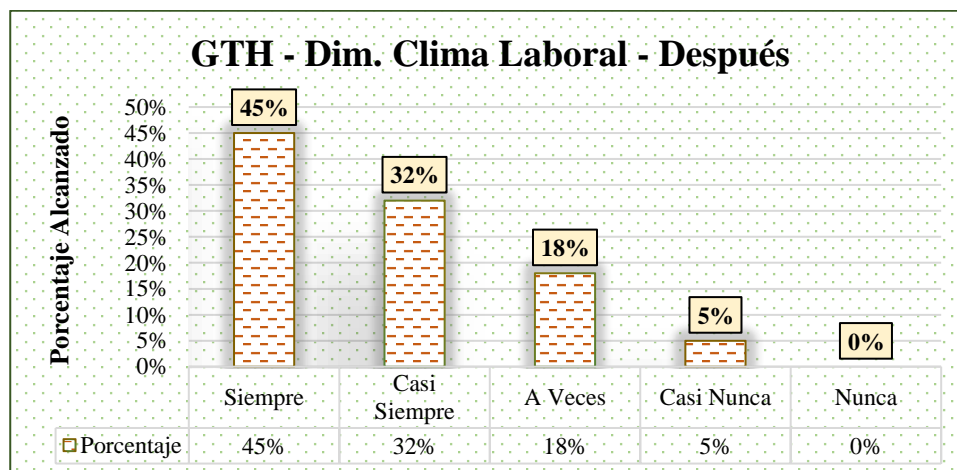
*Resultado de la dimensión clima laboral - Después*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	45%
Casi Siempre	32%
A Veces	18%
Casi Nunca	5%
Nunca	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión clima laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 45%, Casi Siempre 32%, A Veces 18%, Casi Nunca 5% y Nunca 0%.

**Figura 63**

*Resultado de la dimensión clima laboral - Después*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión clima laboral y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 45%, Casi Siempre 32%, A Veces 18%, Casi Nunca 5% y Nunca 0%.

### ⊕ Nivel alcanzado de las dimensiones de la GTH - Después

Una vez desarrollado todas las dimensiones procedemos a determinar el nivel alcanzado con todas las dimensiones del GTH obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 74**

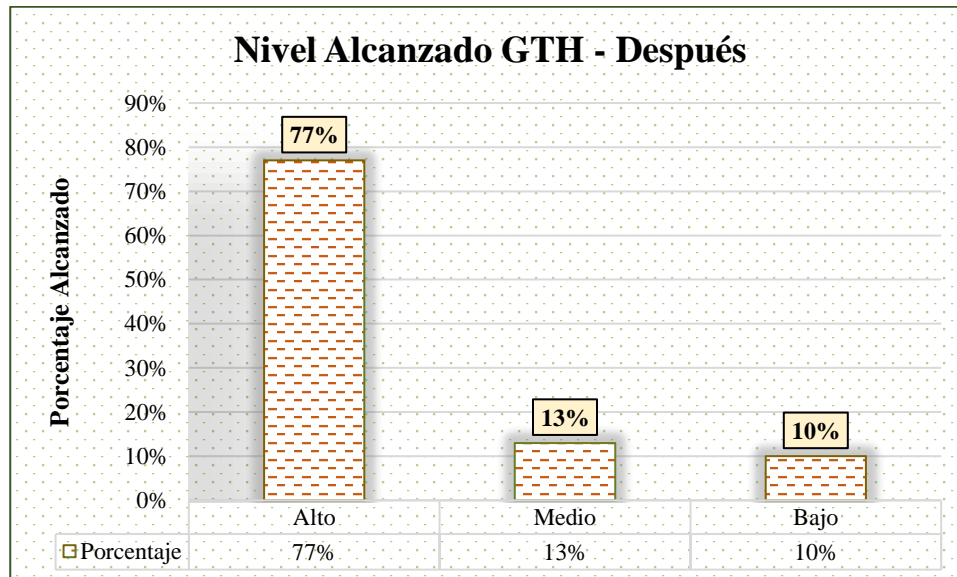
*Nivel alcanzado de la GTH - Después*

Categoría	Porcentaje %
Alto	77%
Medio	13%
Bajo	10%

Tras haber obtenido los resultados del nivel alcanzado con todas las dimensiones del GTH se tiene un nivel: Alto 77%, Medio 13% y Bajo 10%.

**Figura 64**

*Nivel alcanzado de la GTH - Después*



Tras haber obtenido los resultados del nivel alcanzado con todas las dimensiones del GTH se tiene un nivel: Alto 77%, Medio 13% y Bajo 10%.

**c) Situación actual de la calidad de servicio tras el desarrollo de la GTH mediante una encuesta - Después**

En las siguientes líneas desarrollaremos una encuesta a los padres de los niños sobre la calidad de servicio tras el desarrollo de la gestión del talento humano obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 75**

*Encuesta sobre la calidad de servicio*

N°	Preguntas	Calidad de Servicio				
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Dimensión: Facilidad de Atención</b>						
1	¿La institución ofrece facilidades a los clientes?					
2	¿Se le atiende con amabilidad y celeridad en la institución?					
3	¿Hay una disposición por ayudar a los clientes en la institución?					
4	¿La institución da soluciones ante las dificultades de los usuarios?					
<b>Dimensión: Fiabilidad en el Servicio</b>						
5	¿La institución brinda un servicio de calidad a los clientes?					
6	¿En la institución se les da un buen trato a los clientes?					
7	¿Se observa seriedad en la atención en la institución?					
8	¿Se logra observar rectitud y orden en la atención de la institución?					
<b>Dimensión: Confianza en la Atención</b>						
9	¿El personal que labora en la institución le brinda confianza?					
10	¿Se siente un ambiente de familiaridad en la institución los clientes?					
11	¿Se siente cordialidad entre el personal que labora y los clientes de la institución?					
12	¿El personal que labora se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los clientes?					
<b>Dimensión: Empatía en el Servicio</b>						
13	¿La institución comprende las necesidades específicas de los clientes?					
14	¿Hay una buena relación entre los personales que laboran en la institución?					
15	¿La comunicación que existe entre el personal y los clientes son buenas en la institución?					
16	¿La institución le brinda un servicio personalizado al cliente?					

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Facilidad de Atención - Pregunta 1 - Después:**

¿La institución ofrece facilidades a los clientes?

**Tabla 76**

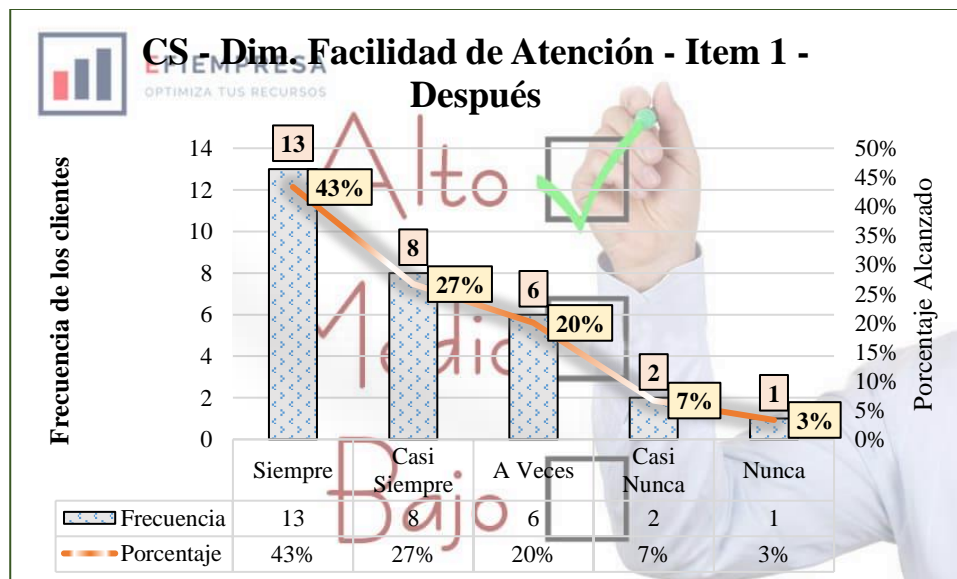
*Calidad de servicio – Pregunta 1 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	13	43%
Casi Siempre	8	27%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 1 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 27%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

**Figura 65**

*Calidad de servicio – Pregunta 1 - Después*



Según la pregunta 1 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 27%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Facilidad de Atención - Pregunta 2 - Después:**

¿Se le atiende con amabilidad y celeridad en la institución?

**Tabla 77**

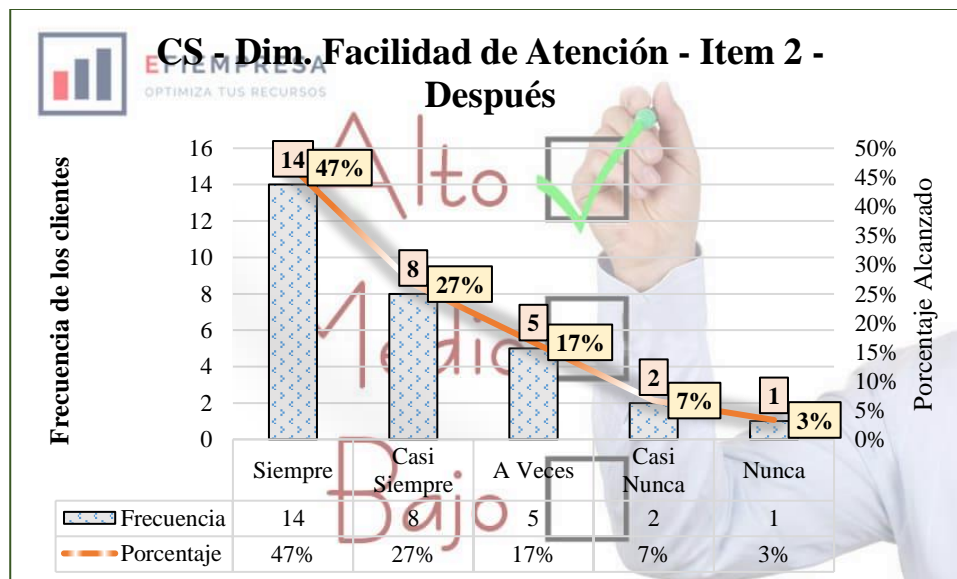
*Calidad de servicio – Pregunta 2 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	14	47%
Casi Siempre	8	27%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 2 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 47%, Casi Siempre 27%, A Veces 17%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

**Figura 66**

*Calidad de servicio – Pregunta 2 - Después*



Según la pregunta 2 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 47%, Casi Siempre 27%, A Veces 17%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Facilidad de Atención - Pregunta 3 - Después:**

¿Hay una disposición por ayudar a los clientes en la institución?

**Tabla 78**

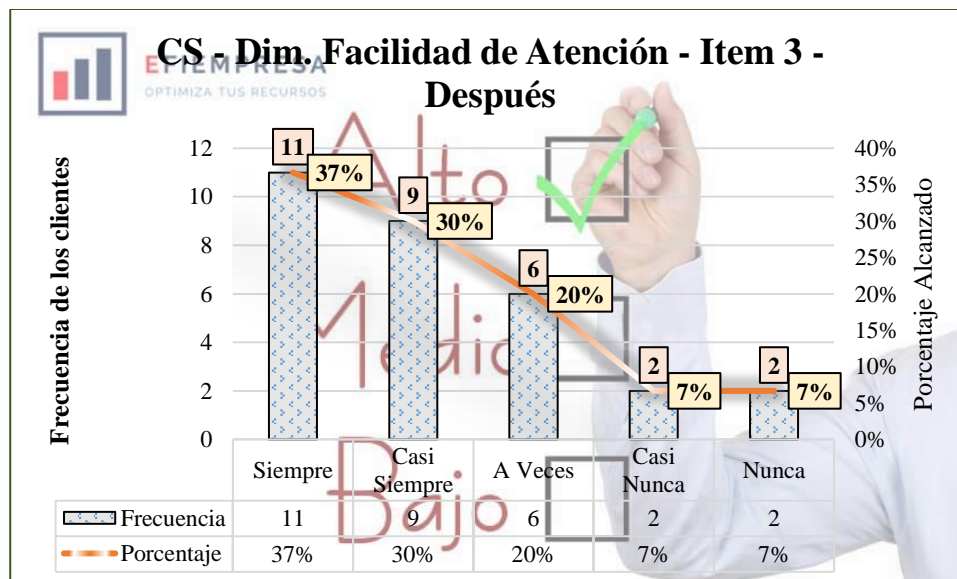
*Calidad de servicio – Pregunta 3 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	11	37%
Casi Siempre	9	30%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 3 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 37%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 7%.

**Figura 67**

*Calidad de servicio – Pregunta 3 - Después*



Según la pregunta 3 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 37%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 7%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Facilidad de Atención - Pregunta 4 - Después:**

¿La institución da soluciones ante las dificultades de los usuarios?

**Tabla 79**

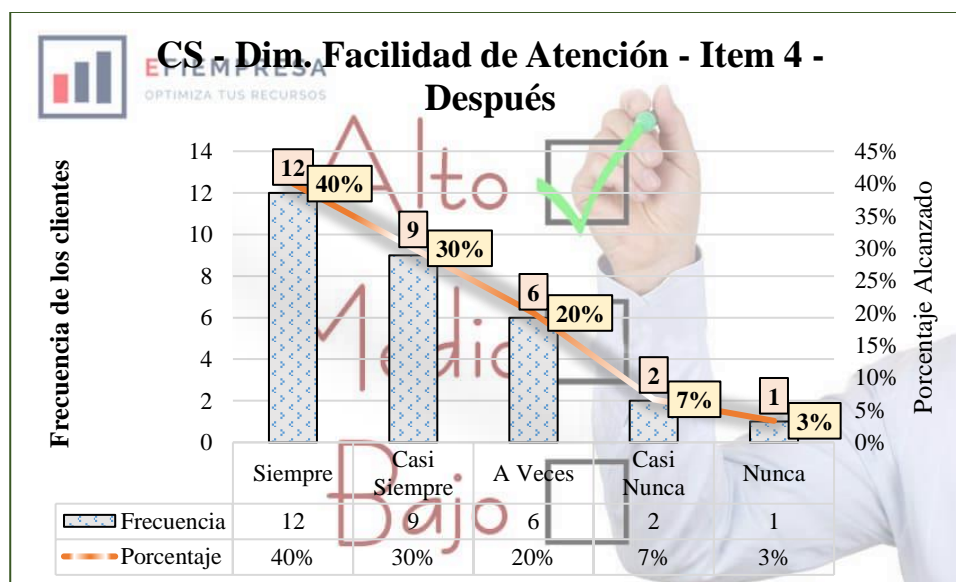
*Calidad de servicio – Pregunta 4 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	40%
Casi Siempre	9	30%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 4 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

**Figura 68**

*Calidad de servicio – Pregunta 4 - Después*



Según la pregunta 4 de la dimensión facilidad de atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Fiabilidad en el Servicio - Pregunta 5 - Después:**

¿La institución brinda un servicio de calidad a los clientes?

**Tabla 80**

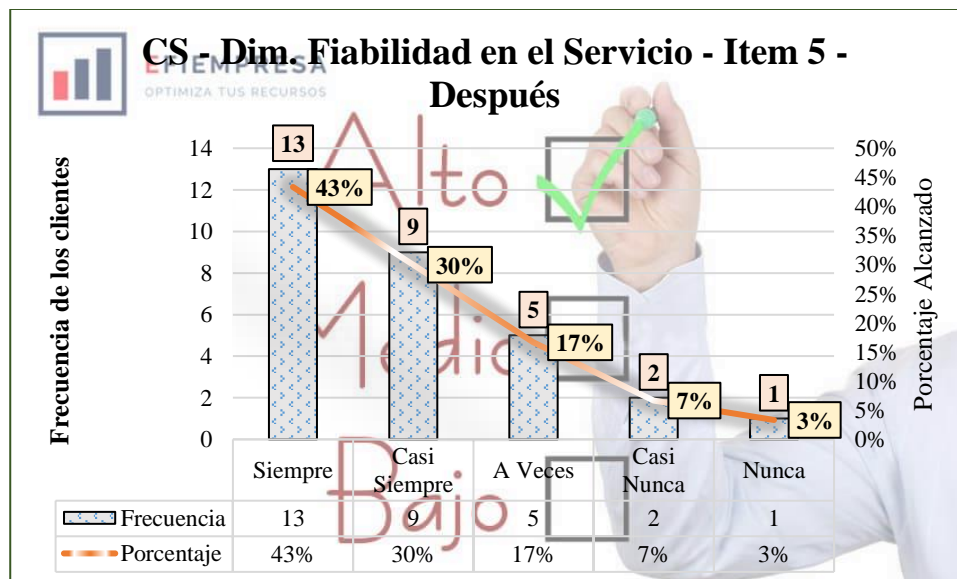
*Calidad de servicio – Pregunta 5 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	13	43%
Casi Siempre	9	30%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 5 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 30%, A Veces 17%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

**Figura 69**

*Calidad de servicio – Pregunta 5 - Después*



Según la pregunta 5 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 30%, A Veces 17%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Fiabilidad en el Servicio - Pregunta 6 - Después:**

¿En la institución se les da un buen trato a los clientes?

**Tabla 81**

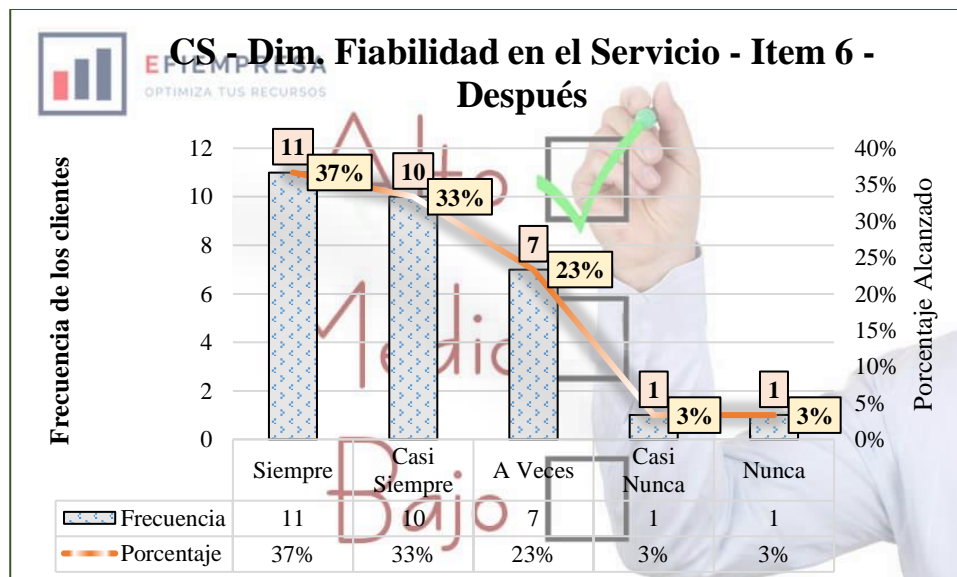
*Calidad de servicio – Pregunta 6 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	11	37%
Casi Siempre	10	33%
A Veces	7	23%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 6 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 37%, Casi Siempre 33%, A Veces 23%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

**Figura 70**

*Calidad de servicio – Pregunta 6 - Después*



Según la pregunta 6 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 37%, Casi Siempre 33%, A Veces 23%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Fiabilidad en el Servicio - Pregunta 7 - Después:**

¿Se observa seriedad en la atención en la institución?

**Tabla 82**

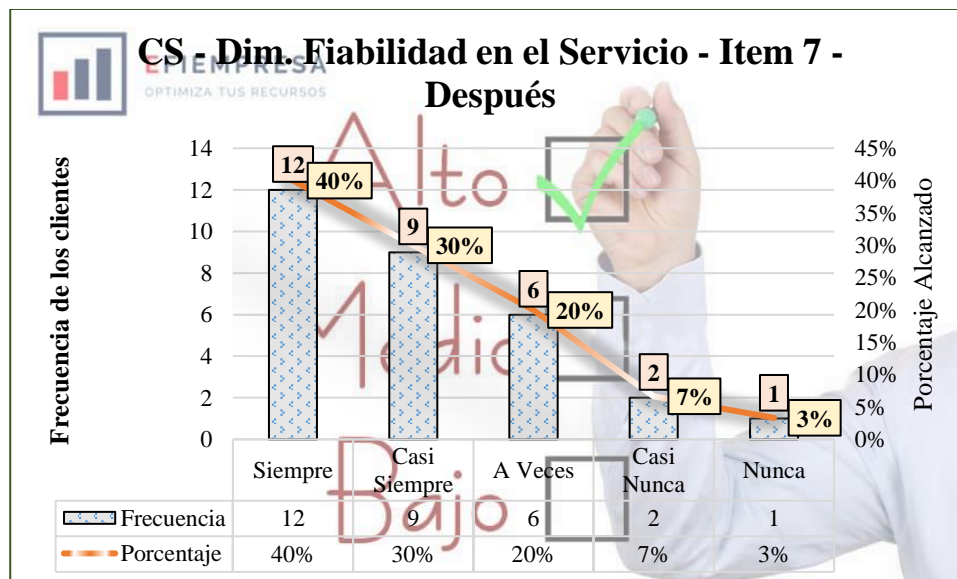
*Calidad de servicio – Pregunta 7 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	40%
Casi Siempre	9	30%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 7 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

**Figura 71**

*Calidad de servicio – Pregunta 7 - Después*



Según la pregunta 7 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Fiabilidad en el Servicio - Pregunta 8 - Después:**

¿Se logra observar rectitud y orden en la atención de la institución?

**Tabla 83**

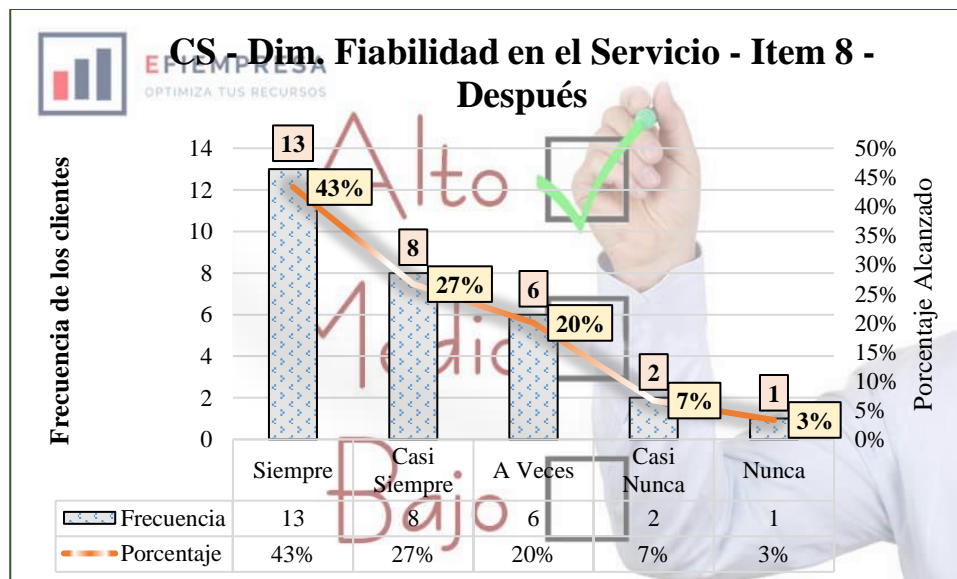
*Calidad de servicio – Pregunta 8 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	13	43%
Casi Siempre	8	27%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 8 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 27%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

**Figura 72**

*Calidad de servicio – Pregunta 8 - Después*



Según la pregunta 8 de la dimensión fiabilidad en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 27%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Confianza en la Atención - Pregunta 9 -**

**Después:** ¿El personal que labora en la institución le brinda confianza?

**Tabla 84**

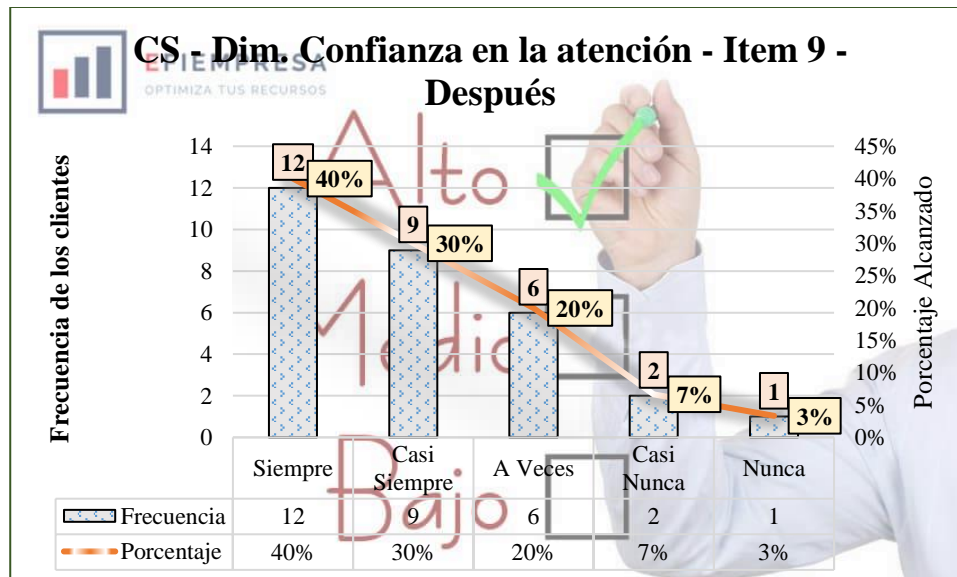
*Calidad de servicio – Pregunta 9 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	40%
Casi Siempre	9	30%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 9 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

**Figura 73**

*Calidad de servicio – Pregunta 9 – Después*



Según la pregunta 9 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Confianza en la Atención - Pregunta 10 -**

**Después:** ¿Se siente un ambiente de familiaridad en la institución los clientes?

**Tabla 85**

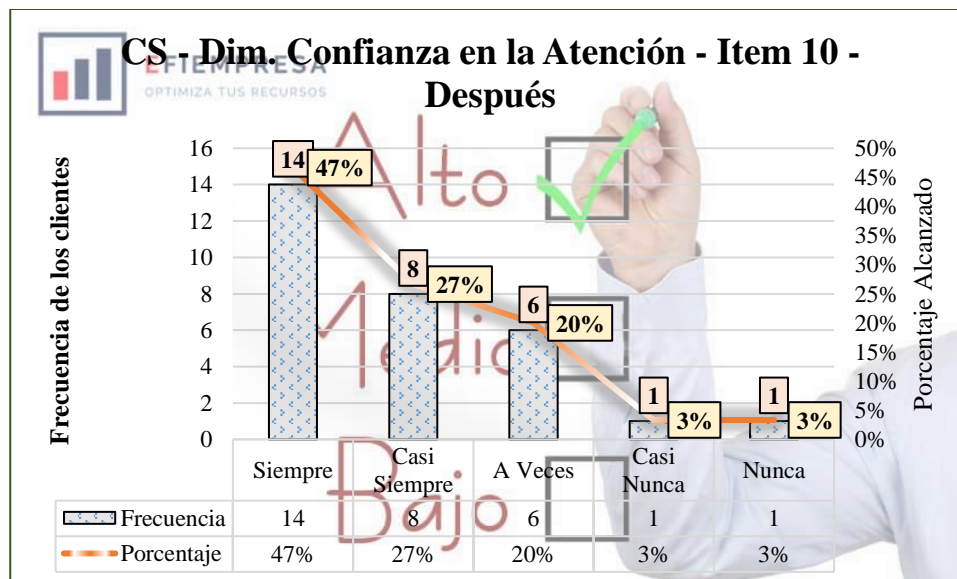
*Calidad de servicio – Pregunta 10 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	14	47%
Casi Siempre	8	27%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 10 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 47%, Casi Siempre 27%, A Veces 20%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

**Figura 74**

*Calidad de servicio – Pregunta 10 - Después*



Según la pregunta 10 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 47%, Casi Siempre 27%, A Veces 20%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Confianza en la Atención - Pregunta 11 -**

**Después:** ¿Se siente cordialidad entre el personal que labora y los clientes de la institución?

**Tabla 86**

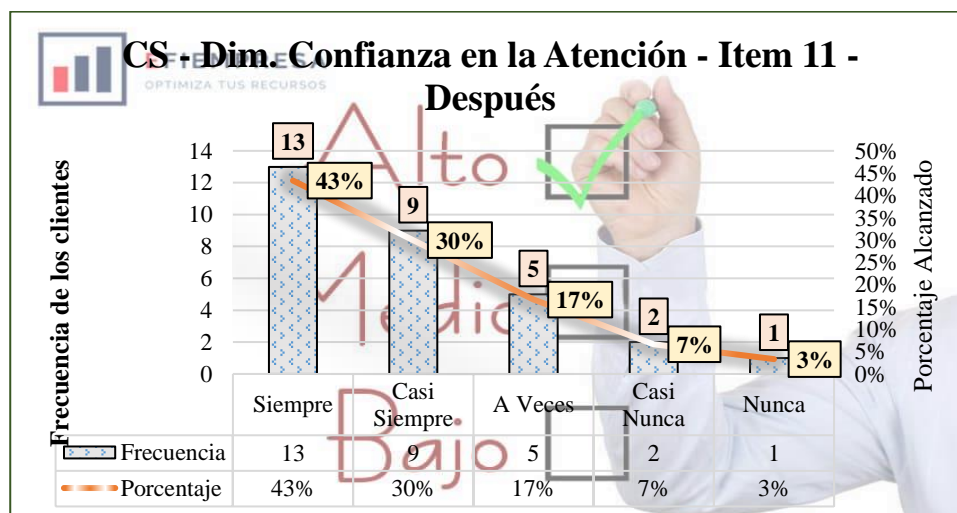
*Calidad de servicio – Pregunta 11 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	13	43%
Casi Siempre	9	30%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 11 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 30%, A Veces 17%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

**Figura 75**

*Calidad de servicio – Pregunta 11 - Después*



Según la pregunta 11 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 30%, A Veces 17%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Confianza en la Atención - Pregunta 12 -**

**Después:** ¿El personal que labora se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los clientes?

**Tabla 87**

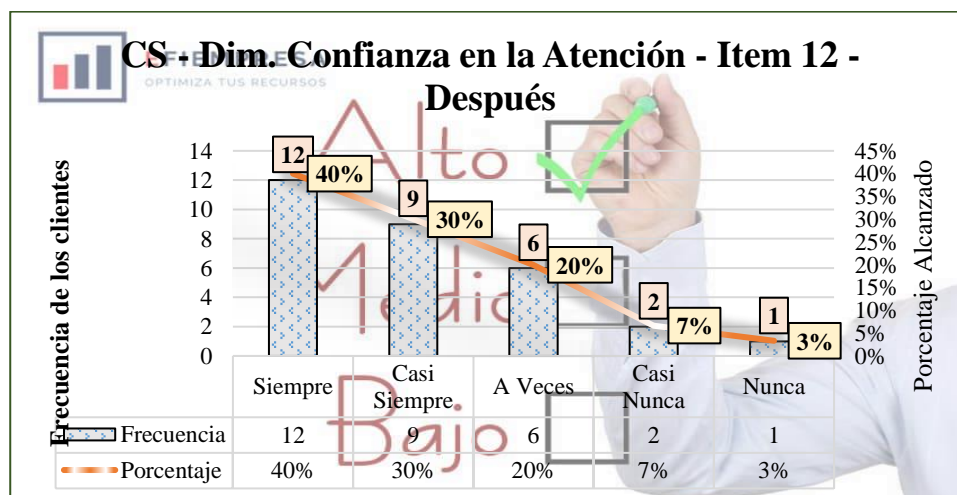
*Calidad de servicio – Pregunta 12 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	40%
Casi Siempre	9	30%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	2	7%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 12 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

**Figura 76**

*Calidad de servicio – Pregunta 12 - Después*



Según la pregunta 12 de la dimensión confianza en la atención, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 7% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Empatía en el Servicio - Pregunta 13 - Después:**

¿La institución comprende las necesidades específicas de los clientes?

**Tabla 88**

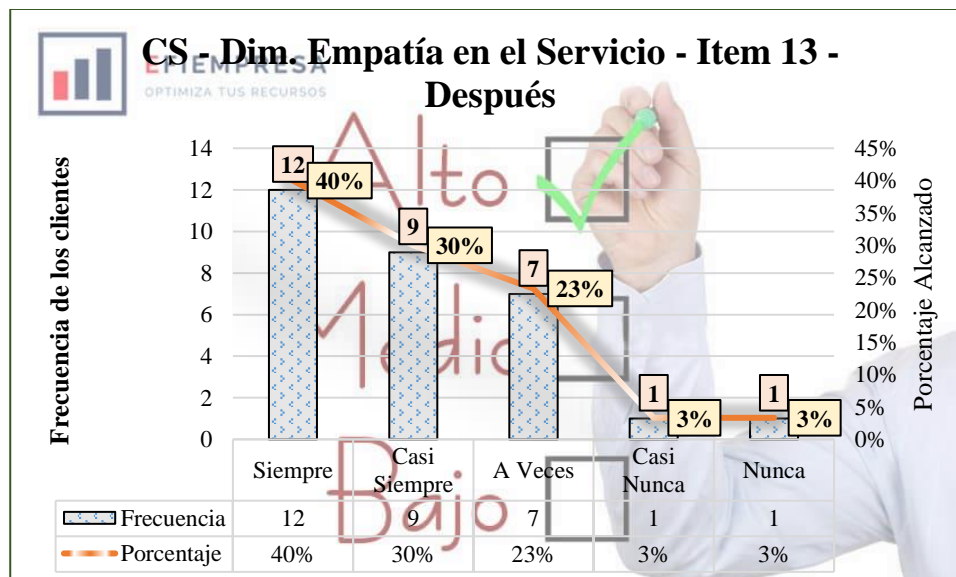
*Calidad de servicio – Pregunta 13 – Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	40%
Casi Siempre	9	30%
A Veces	7	23%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 13 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 23%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

**Figura 77**

*Calidad de servicio – Pregunta 13 - Después*



Según la pregunta 13 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 23%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Empatía en el Servicio - Pregunta 14 - Después:**

¿Hay una buena relación entre los personales que laboran en la institución?

**Tabla 89**

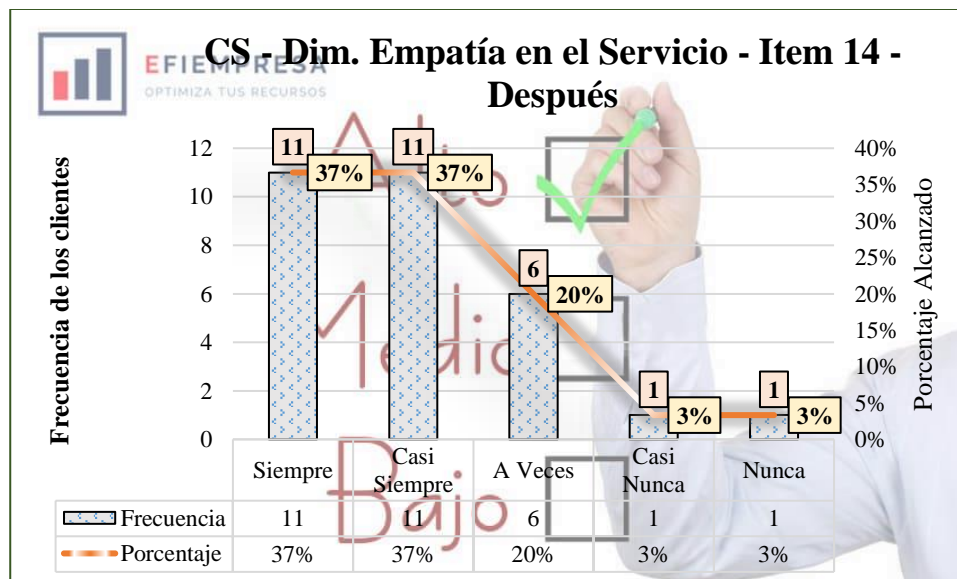
*Calidad de servicio – Pregunta 14 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	11	37%
Casi Siempre	11	37%
A Veces	6	20%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 14 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 37%, Casi Siempre 37%, A Veces 20%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

**Figura 78**

*Calidad de servicio – Pregunta 14 – Después*



Según la pregunta 14 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 37%, Casi Siempre 37%, A Veces 20%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Empatía en el Servicio - Pregunta 15 – Después:**

¿La comunicación que existe entre el personal y los clientes son buenas en la institución?

**Tabla 90**

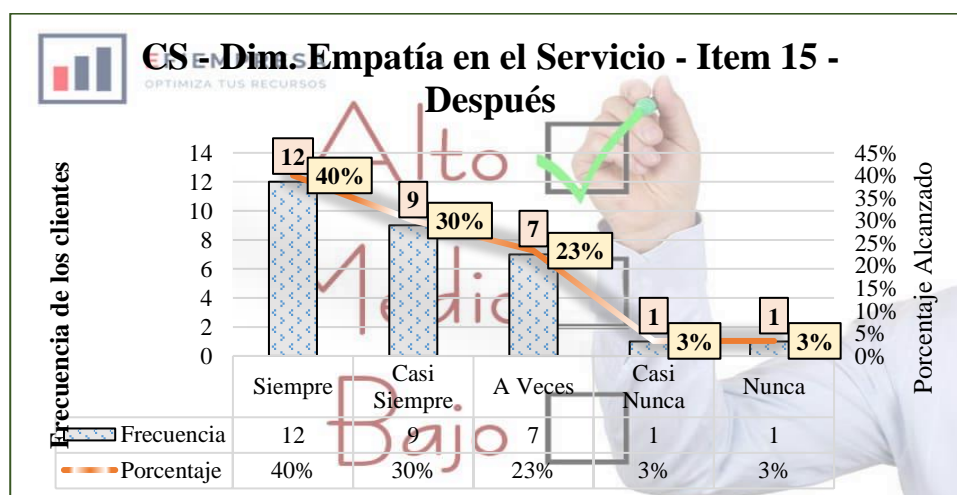
*Calidad de servicio – Pregunta 15 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	40%
Casi Siempre	9	30%
A Veces	7	23%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 15 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 40%, Casi Siempre 30%, A Veces 23%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

**Figura 79**

*Calidad de servicio – Pregunta 15 - Después*



Según la pregunta 15 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 7%, Casi Siempre 7%, A Veces 17%, Casi Nunca 27% y Nunca 43%.

⊕ **Calidad de Servicio – Dimensión Empatía en el Servicio - Pregunta 16 - Después:**

¿La institución le brinda un servicio personalizado al cliente?

**Tabla 91**

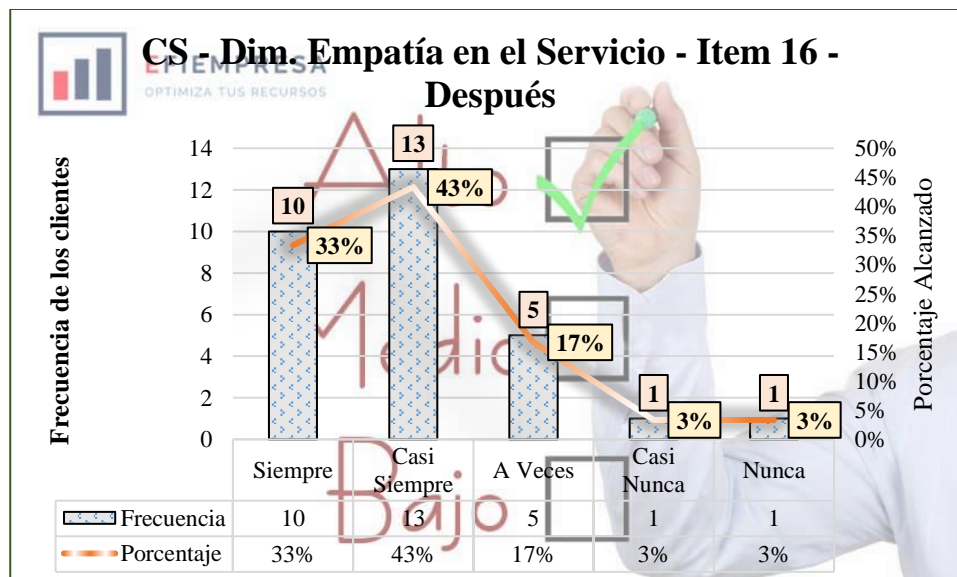
*Calidad de servicio – Pregunta 16 - Después*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	33%
Casi Siempre	13	43%
A Veces	5	17%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Según la pregunta 16 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 33%, Casi Siempre 43%, A Veces 17%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

**Figura 80**

*Calidad de servicio – Pregunta 16 - Después*



Según la pregunta 16 de la dimensión Empatía en el servicio, los padres de los niños de la institución opinan los siguientes resultados: Siempre 3%, Casi Siempre 10%, A Veces 17%, Casi Nunca 30% y Nunca 40%.

### ⊕ Resultado general de la encuesta de la calidad de servicio - Después

**Tabla 92**

*Resultado general de la encuesta de la calidad de servicio - Después*

N°	Preguntas	Calidad de Servicio				
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Dimensión: Facilidad de Atención</b>						
1	¿La institución ofrece facilidades a los clientes?	43%	27%	20%	7%	3%
2	¿Se le atiende con amabilidad y celeridad en la institución?	47%	27%	17%	7%	3%
3	¿Hay una disposición por ayudar a los clientes en la institución?	37%	30%	20%	7%	7%
4	¿La institución da soluciones ante las dificultades de los usuarios?	40%	30%	20%	7%	3%
<b>Dimensión: Fiabilidad en el Servicio</b>						
5	¿La institución brinda un servicio de calidad a los clientes?	43%	30%	17%	7%	3%
6	¿En la institución se les da un buen trato a los clientes?	37%	33%	23%	3%	3%
7	¿Se observa seriedad en la atención en la institución?	40%	30%	20%	7%	3%
8	¿Se logra observar rectitud y orden en la atención de la institución?	43%	27%	20%	7%	3%
<b>Dimensión: Confianza en la Atención</b>						
9	¿El personal que labora en la institución le brinda confianza?	40%	30%	20%	7%	3%
10	¿Se siente un ambiente de familiaridad en la institución los clientes?	47%	27%	20%	3%	3%
11	¿Se siente cordialidad entre el personal que labora y los clientes de la institución?	43%	30%	17%	7%	3%
12	¿El personal que labora se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los clientes?	40%	30%	20%	7%	3%
<b>Dimensión: Empatía en el Servicio</b>						
13	¿La institución comprende las necesidades específicas de los clientes?	40%	30%	23%	3%	3%
14	¿Hay una buena relación entre los personales que laboran en la institución?	37%	37%	20%	3%	3%
15	¿La comunicación que existe entre el personal y los clientes son buenas en la institución?	40%	30%	23%	3%	3%
16	¿La institución le brinda un servicio personalizado al cliente?	33%	43%	17%	3%	3%

### ⊕ Resultados de la Calidad de Servicio de la dimensión Facilidad de Atención -

**Después:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión Facilidad de Atención de la calidad de servicio obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 93**

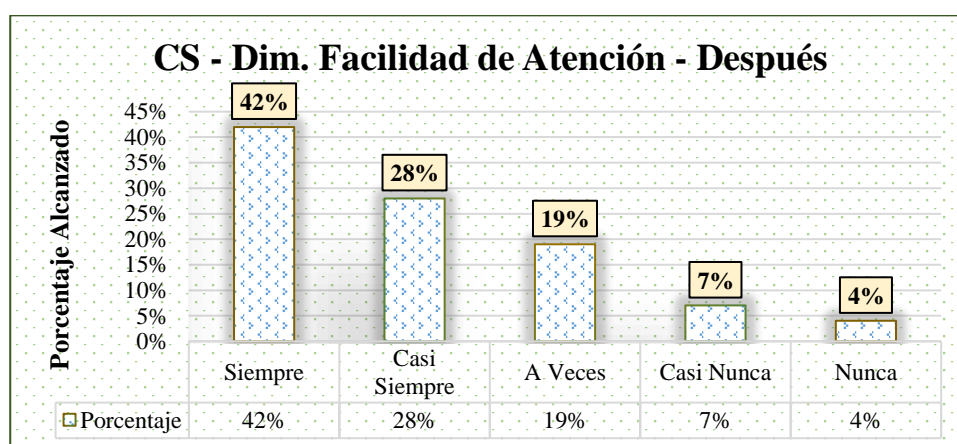
*Resultado de la dimensión Facilidad de atención – Después*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	42%
Casi Siempre	28%
A Veces	19%
Casi Nunca	7%
Nunca	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión facilidad de atención y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 42%, Casi Siempre 28%, A Veces 19%, Casi Nunca 7% y Nunca 4%.

**Figura 81**

*Resultado de la dimensión Facilidad de atención - Después*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión facilidad de atención y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 42%, Casi Siempre 28%, A Veces 19%, Casi Nunca 7% y Nunca 4%.

### ⊕ Resultados de la Calidad de Servicio de la dimensión Fiabilidad en el Servicio -

**Después:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión Fiabilidad en el servicio de la calidad de servicio obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 94**

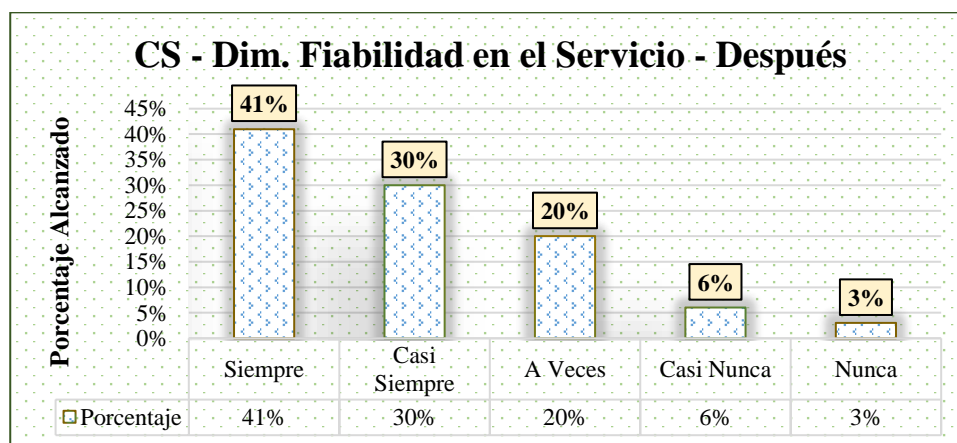
*Resultado de la dimensión fiabilidad en el servicio - Después*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	41%
Casi Siempre	30%
A Veces	20%
Casi Nunca	6%
Nunca	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad en el servicio y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 41%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 6% y Nunca 3%.

**Figura 82**

*Resultado de la dimensión fiabilidad en el servicio - Después*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad en el servicio y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 41%, Casi Siempre 30%, A Veces 20%, Casi Nunca 6% y Nunca 3%.

### ⊕ Resultados de la Calidad de Servicio de la dimensión Confianza en la Atención -

**Después:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión Confianza en la atención de la calidad de servicio obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 95**

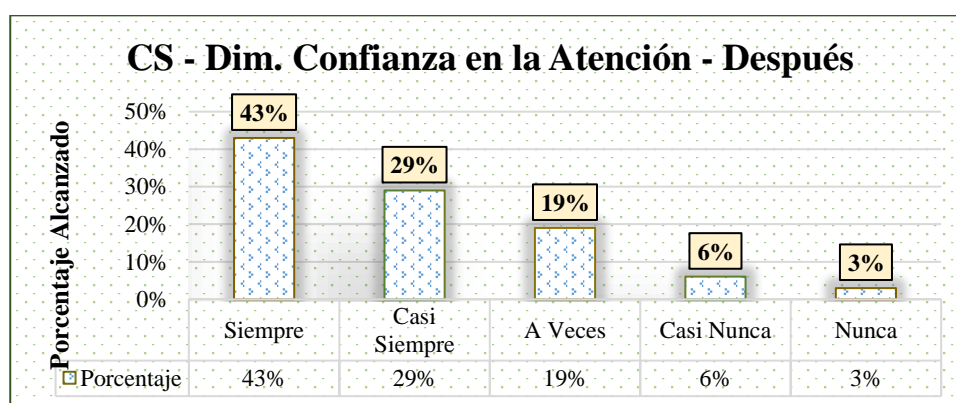
*Resultado de la dimensión confianza en la atención - Después*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	43%
Casi Siempre	29%
A Veces	19%
Casi Nunca	6%
Nunca	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión confianza en la atención y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 29%, A Veces 19%, Casi Nunca 6% y Nunca 3%.

**Figura 83**

*Resultado de la dimensión confianza en la atención - Después*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión confianza en la atención y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 43%, Casi Siempre 29%, A Veces 19%, Casi Nunca 6% y Nunca 3%.

### ⊕ Resultados de la Calidad de Servicio de la dimensión Empatía en el Servicio -

**Después:** Tras haber desarrollado la encuesta ahora lo que sigue es compilar todo sobre la dimensión Empatía en el Servicio de la calidad de servicio obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 96**

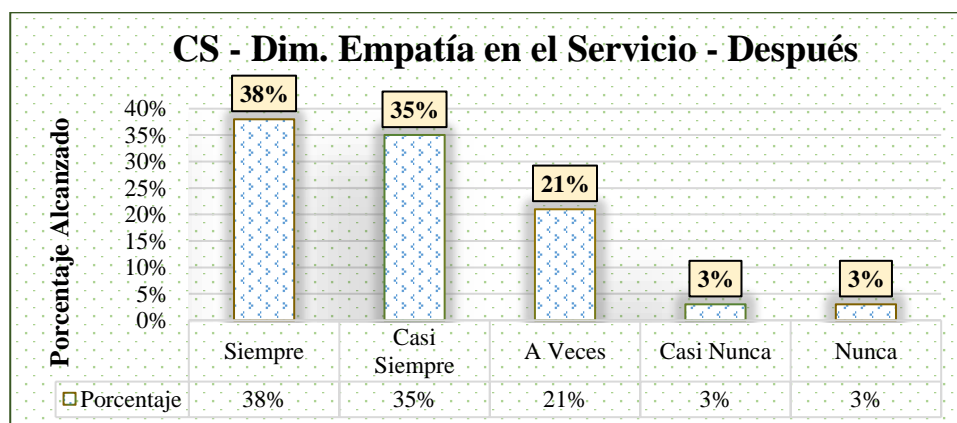
*Resultado de la dimensión empatía en el servicio - Después*

Categoría	Porcentaje %
Siempre	38%
Casi Siempre	35%
A Veces	21%
Casi Nunca	3%
Nunca	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión empatía en el servicio y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 38%, Casi Siempre 35%, A Veces 21%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

**Figura 84**

*Resultado de la dimensión empatía en el servicio - Después*



Los resultados mostrados sintetizan los resultados obtenidos de la dimensión empatía en el servicio y así obteniendo los siguientes resultados: Siempre 38%, Casi Siempre 35%, A Veces 21%, Casi Nunca 3% y Nunca 3%.

### ⊕ Nivel alcanzado de las dimensiones de la Calidad de Servicio - Después

Una vez desarrollado todas las dimensiones procedemos a determinar el nivel alcanzado con todas las dimensiones de la Calidad de Servicio obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 97**

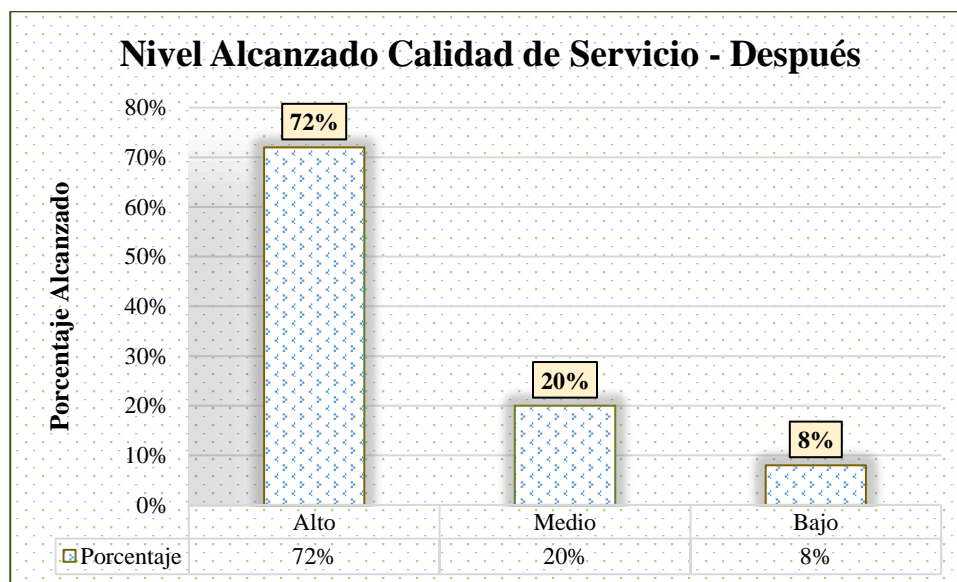
*Nivel alcanzado de la calidad de servicio - Después*

Categoría	Porcentaje %
Alto	72%
Medio	20%
Bajo	8%

Tras haber obtenido los resultados del nivel alcanzado con todas las dimensiones de la calidad de servicio se tiene un nivel: Alto 72%, Medio 20% y Bajo 8%.

**Figura 85**

*Nivel alcanzado de la calidad de servicio - Después*



Tras haber obtenido los resultados del nivel alcanzado con todas las dimensiones de la calidad de servicio se tiene un nivel: Alto 72%, Medio 20% y Bajo 8%.



**4.1.3 Resultados obtenidos sobre las relaciones que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la institución educativa privada San Juan Masías**

Luego de haber desarrollado la situación actual y ver el estado en la que se encuentra para luego desarrollar la gestión del talento humano en base a la situación actual, ahora desarrollamos las relaciones en la que se encuentra la gestión del talento humano con la calidad de servicio teniendo los siguientes resultados:

- a) Relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la institución
- b) Relación de la dimensión Condiciones de trabajo de la GTH con la calidad de servicio en la institución
- c) Relación de la dimensión Motivación Laboral de la GTH con la calidad de servicio en la institución
- d) Relación de la dimensión Capacidad Laboral de la GTH con la calidad de servicio en la institución
- e) Relación de la dimensión Clima Laboral de la GTH con la calidad de servicio en la institución

**a) Relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la institución**

**Tabla 98**

*Relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio*

Correlaciones		Calidad de Servicio	Gestión del Talento Humano
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,913**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Gestión del Talento humano	Correlación de Pearson	,913**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16



**b) Relación de la dimensión Condiciones de Trabajo de la GTH con la calidad de servicio en la institución**

**Tabla 99**

*Relación entre la dimensión Condiciones de trabajo con la calidad de servicio*

Correlaciones		Calidad de Servicio	Dimensión Condiciones de Trabajo
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,910 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Dimensión Condiciones de Trabajo	Correlación de Pearson	,910 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

**c) Relación de la dimensión Motivación Laboral de la GTH con la calidad de servicio en la institución**

**Tabla 100**

*Relación entre la dimensión Motivación Laboral con la calidad de servicio*

Correlaciones		Calidad de Servicio	Dimensión Motivación Laboral
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,910 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Dimensión Motivación Laboral	Correlación de Pearson	,910 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

**d) Relación de la dimensión Capacidad Laboral de la GTH con la calidad de servicio en la institución**

**Tabla 101**

*Relación entre la dimensión Capacidad Laboral con la calidad de servicio*

	<b>Correlaciones</b>	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Dimensión Capacidad Laboral</b>
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,920 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Dimensión Capacidad Laboral	Correlación de Pearson	,920 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

**e) Relación de la dimensión Clima Laboral de la GTH con la calidad de servicio en la institución**

**Tabla 102**

*Relación entre la dimensión Clima Laboral con la calidad de servicio*

	<b>Correlaciones</b>	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Dimensión Clima Laboral</b>
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,910 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Dimensión Clima Laboral	Correlación de Pearson	,910 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

∴ Tras haber desarrollado las relaciones de las dimensiones de la gestión del talento humano con la calidad de servicio y haber desarrollado cada relación, llegamos a la



conclusión que la gestión del talento humano con la calidad de servicio tiene una correlación positiva perfecta ya que llega a tener un valor de 0.913 según las fórmulas de Pearson, lo que nos llega a indicar que el desarrollo de la gestión de talento humano en la institución es positivo.

## 4.2 Discusión de Resultados

- ✓ Para el objetivo 1 que consiste en la situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías se pudo notar que llega a alcanzar un nivel de gestión del talento humano de Nivel Alto de 15%, Nivel Medio de 17% y un Nivel Bajo de 68% , en cuanto al nivel alcanzado de la calidad de servicio alcanzo un Nivel Alto de 14%, Nivel Medio de 17% y un Nivel Bajo de 69% y eso se debía a que existe deficiencias en las gestiones educativas en la institución, otro factor que influía era que existía una mala calidad de vida en la institución como también opinaban el personal que labora que no se sentían valorados ni reconocidos por parte de la institución, como también no había capacitaciones para los personales de trabajo y no había un liderazgo por parte de la directora de la institución. Los resultados obtenidos se contrastan con la investigación de Gonzales (2021) Según su investigación, se constató una deficiencia en la gestión, un entorno laboral desfavorable, una comunicación y adhesión a valores ineficaces, resistencia al cambio, liderazgo inadecuado, falta de interés por la formación y la innovación de conocimientos entre los empleados.
- ✓ Para el objetivo 2 que consiste en el desarrollo de la gestión del talento humano se desarrolló en base a la situación actual que se tuvo los resultados y se aplicaron en base a esos resultados y desarrollando la gestión del talento humano satisfactoriamente y obteniendo resultados muy favorables como es el caso de la gestión del talento humano alcanzando un Nivel Alto de 77%, un Nivel Medio de 13% y un Nivel Bajo de 10%



obteniendo una incidencia de 62%, en cuanto al Nivel Alcanzado sobre la calidad de servicio se alcanzó un Nivel Alto de 72%, un Nivel Medio de 20% y un Nivel Bajo de 8% obteniendo una incidencia de 58% que es muy favorable para la institución. Los resultados obtenidos se contrastan con la investigación de Gonzales (2021) Según su investigación, observó que el crecimiento de la gestión del talento humano tenía un impacto muy positivo en la calidad del servicio.

- ✓ Para el objetivo 3 que trata sobre la relación que se tiene tras el desarrollo de la gestión del talento humano se tuvo que existe una correlación positiva perfecta ya que tiene un valor de 0.913 tras reemplazarlo en la fórmula de Pearson. Los resultados obtenidos se contrastan con la investigación de Gonzales (2021) quien a través de su trabajo de investigación indica que existe una correlación perfecta tras el desarrollo de gestión del talento humano.



## CONCLUSIONES

**C1:** La situación actual de la institución educativa privada San Juan Masías existía distintas deficiencias y tenía un nivel de gestión del talento humano de 68% Bajo, en cuanto a la calidad de servicio tenía un nivel de 69% Bajo, lo que nos da a entender que la situación de la institución es Bajo.

**C2:** El desarrollo de la gestión del talento humano de la institución educativa privada San Juan Masías se desarrolló satisfactoriamente para la institución ya que en una nueva encuesta que se realizó la gestión del talento humano alcanzo un nivel Alto de 77%, en cuanto a la calidad de servicio alcanzo un nivel Alto de 72% que son muy favorable para la institución.

**C3:** En cuanto a las relaciones que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Masías se tiene que hay una correlación positiva perfecta ya que alcanzo un valor de 0.913 reemplazo en la fórmula de Pearson.



## RECOMENDACIONES

**R.1.** Es aconsejable mejorar las condiciones de trabajo de los profesores garantizándoles infraestructuras y espacios suficientes para desempeñar eficazmente sus responsabilidades docentes.

**R.2** Es aconsejable mejorar las relaciones laborales y promover un trato positivo organizando talleres sobre valores éticos y actividades no académicas que faciliten la vinculación social entre los trabajadores.

**R.3.** Es aconsejable utilizar los conocimientos específicos de cada empleado a la hora de asignar comisiones o realizar tareas institucionales.



## REFERENCIAS

- arévalo, G. E., & Ramírez, A. R. (2019). *Gestión Del Talento Humano Y Calidad Del Servicio En La Dirección Regional De Trabajo Y Promoción Del Empleo De Ucayali*, 2018. Pucallpa-Perú: Universidad Nacional De Ucayali. Obtenido De [Https://Hdl.Handle.Net/11537/30252](https://hdl.handle.net/11537/30252)
- Arias, F. (2019). *El Proyecto De Investigación. Introducción A La Metodología Científica*. Caracas: Episteme.
- Bellido Gallardo, M. (2023). *Analisis De Las Operaciones Y De La Calidad Del Servicio De Sun Supermercado Local*. Sevilla- España: Universidad De Sevilla. Obtenido De [Https://Hdl.Handle.Net/11441/148277](https://hdl.handle.net/11441/148277)
- Borja.S. (2012). *Metodologia De Investigacion Cientifica Para Ingenieria Civil*.
- Deza Cocha, S. Y. (2020). *Calidad De Servicio Y Satisfaccion De Los Usuarios Del Archivo Regional De Puno*. Puno: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez. Obtenido De [Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/7409](http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/uancv/7409)
- Enrique, C. P., & Ojeda Acosta, A. R. (2020). *Calidad En El Servicio Al Cliente En El Sector Retail De Moda Y Equipamento Deportivo En Lima Metropolitana*. Lima-Peru: Pontificia Universidad Catolica Del Peru. Obtenido De [Https://Tesis.Pucp.Edu.Pe/Repositorio/Bitstream/Handle/20.500.12404/19461/Calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente%20en%20el%20sector%20retail%20de%20moda%20y%20equipamiento%20deportivo%20en%20lima%20metropolitana.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19461/Calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente%20en%20el%20sector%20retail%20de%20moda%20y%20equipamiento%20deportivo%20en%20lima%20metropolitana.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Flores Vega, J. C. (2022). *Calidad De Servicio Y Su Relacion Con La Satisfaccion Del Cliente En La Empresa Casa Blanca*. Huancayo-Peru: Universidad Continental.



- Obtenido* *De*
- [https://Repositorio.Continental.Edu.Pe/Bitstream/20.500.12394/11329/1/Iv\\_Fce\\_318\\_Te\\_Flores\\_Vega\\_2022.Pdf](https://Repositorio.Continental.Edu.Pe/Bitstream/20.500.12394/11329/1/Iv_Fce_318_Te_Flores_Vega_2022.Pdf)
- Garcia. (2004). *Metodologia De La Investigacion*.
- Gonzales, A. E. (2021). *La Gestión De Talento Humano Por Competencias Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Y Buen Trato Al Cliente Del Personal Del Hotel Libertador – Puno 2018*. Puno-Perú: Universidad Nacional Del Altiplano. *Obtenido De* [Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/8907](http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/8907)
- Gonzales, C. (2021). *Talento Humano En El Personal Del Instituto Superior Tecnológico “Guaranda” De Ecuador*. Ecuador: Instituto Superior Tecnológico “Guaranda” De Ecuador.
- Hernandez & Baptista. (2014). *Metodologia De La Investigación*. Mc Graw Hill. Mexico.
- Hernandez & Baptista. (2018). *Diseño De La Investigación*. Mc Graw Hill. Mexico.
- Hernandez & Baptista. (2018). *Metodologia De La Investigación*. Mc Graw Hill. Mexico.
- Ibarra, N. L. (2018). *Diseño De Un Modelo De Gestión De Talento Humano Basado En La Inteligencia Emocional Para Minimizar La Rotación De Personal En Una Institución Bancaria*. Ambato-Ecuador: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. *Obtenido* *De*
- <https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Bitstream/123456789/22872/1/Msq398.Pdf>
- Leyva, M. E. (2022). *Gestión Del Talento Humano Y La Calidad Del Servicio En La Distribuidora San Benito S.R.L. De Tingo María*. Tingo María-Perú: Universidad Nacional Agraria De La Selva. *Obtenido De* <https://Hdl.Handle.Net/20.500.12692/82575>



- Luna, C. J. (2023). *La Gestión Del Talento Humano Y Su Influencia En La Calidad De Atención Al Cliente En La Empresa Freviuno Cia Ltda., Ambato. Riobamba-Ecuador: Universidad Nacional De Chimborazo.*
- Mamani Añamuro, A. Y. (2021). *Evaluacion De La Calidad Sanitaria De Las Playas Chifron, Charcas Y Juli Del Lago Titicaca. Puno: Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez.* Obtenido De <Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/7159>
- Mestas Ramos, M. M. (2019). *Evaluacion De La Calidad De Servicios Proporcionado Por Los Restaurantes Ubicadis En El Complejo Turistico. Puno: Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez.* Obtenido De <Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/2120>
- Muños. (2011). *Como Elaborar Y Asesorar Una Investigación De Tesis. Mexico: Prentice.*
- Oncebay, T. N. (2022). *Gestión Del Talento Humano Y Calidad De Servicio Al Usuario En La Unidad De Gestión Educativa Local - Ugel Huamanga, Ayacucho 2021. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.* Obtenido De <Https://Hdl.Handle.Net/20.500.14005/11623>
- Phocco Levis, D. R. (2022). *Calidad De Servicio Como Condición Para La Satisfacción Del Cliente De La Empresa Corporación Ferretera Rodrix E.I.R.L. Juliaca-Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.* Obtenido De <Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/8682>
- Rivera Merino, M. L. (2019). *Calidad Del Servicio Que Brinda La Empresa Elevate Business Y Estrategias Para Su Mejora. Piura-Peru: Universidad Nacional De Piura.* Obtenido De <Https://Repositorio.Unp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unp/2084/Adm-Riv-Mer-2019.Pdf>



- Rivera Reyes, S. J. (2019). *La Calidad De Servicio Y La Satisfaccion De Los Clientes De La Empresa Greenandes Ecuador. Ecuador: Universidad Catolica De Santiago De Guayaquil. Obtenido De [Http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Handle/3317/12117](http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Handle/3317/12117)*
- Roman, B. S. (2023). *Gestión Del Talento Humano Y Cultura Organizacional En Los Trabajadores De La Dirección Regional Agraria De Puno - 2021. Juliaca-Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido De [Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/8679](http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/8679)*
- Usinia, I. A. (2018). *Gestión De Talento Humano En Las Hosterías De La Ciudad De Riobamba Para Mejorar El Servicio Al Cliente. Riobamba-Ecuador: Universidad Nacional De Riobamba. Obtenido De [Https://Repositorio.Ecotec.Edu.Ec/Handle/123456789/534](https://Repositorio.Ecotec.Edu.Ec/Handle/123456789/534)*
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea Hasta La Sustentación. 7 Pasos Para Una Tesis Exitosa. Un Método Efectivo Para Las Ciencias Empresariales. Lima.*
- Verdesoto Velastegui, O. S., & Hidalgo Freire, M. F. (2019). *Calidad Del Servicio Y Satisfaccion Al Cliente En El Sector Financiero Del Canton. Ambato-Ecuador: Universidad Tecnica De Ambato. Obtenido De [Http://Repositorio.Uta.Edu.Ec/Jspui/Handle/123456789/30033](http://Repositorio.Uta.Edu.Ec/Jspui/Handle/123456789/30033)*



## ANEXOS



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
 FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS  
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E  
 INFORMÁTICA



## RESUMEN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

**TEMA** : OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024

**TESISTA** : BACH. ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI

**EMPRESA** : INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS

**VARIABLE** : CALIDAD DE SERVICIO - ANTES

**FECHA** : MAYO DEL 2024

### CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

N.º	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
		1	2	3	4	5
<b>Facilidad de Atención</b>						
1	¿La institución ofrece facilidades a los clientes?	3%	7%	17%	27%	47%
2	¿Se le atiende con amabilidad y calidez en la institución?	7%	7%	20%	27%	40%
3	¿Hay una disposición por ayudar a los clientes en la institución?	3%	7%	13%	27%	50%
4	¿La institución da soluciones ante las dificultades de los usuarios?	7%	10%	20%	30%	33%
<b>Fiabilidad en el Servicio</b>						
5	¿La institución brinda un servicio de calidad a los clientes?	3%	10%	17%	27%	43%
6	¿En la institución se les da un buen trato a los clientes?	3%	7%	20%	30%	40%
7	¿Se observa seriedad en la atención en la institución?	7%	10%	20%	27%	37%
8	¿Se logra observar rectitud y orden en la atención de la institución?	3%	3%	13%	33%	47%
<b>Confianza en la Atención</b>						
9	¿El personal que labora en la institución le brinda confianza?	7%	10%	17%	27%	40%
10	¿Se siente un ambiente de familiaridad en la institución los clientes?	3%	10%	17%	30%	40%
11	¿Se siente cordialidad entre el personal que labora y los clientes de la institución?	7%	10%	17%	27%	40%
12	¿El personal que labora se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los clientes?	10%	13%	17%	27%	33%
<b>Empatía en el Servicio</b>						
13	¿La institución comprende las necesidades específicas de los clientes?	7%	10%	17%	30%	37%
14	¿Hay una buena relación entre los personales que laboran en la institución?	3%	10%	17%	30%	40%
15	¿La comunicación que existe entre el personal y los clientes son buenas en la institución?	7%	7%	17%	27%	43%
16	¿La institución le brinda un servicio personalizado al cliente?	3%	10%	17%	30%	40%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA EMPRESARIAL E  
INFORMÁTICA



## RESUMEN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TEMA** : OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024

**TESISTA** : BACH. ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI

**EMPRESA** : INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS

**VARIABLE** : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - ANTES

**FECHA** : MAYO DEL 2024

### CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N.º	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
	Condiciones de Trabajo	1	2	3	4	5
1	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas?	0%	10%	20%	30%	40%
2	¿Hay un buen clima laboral en la institución que laboras?	10%	10%	20%	20%	40%
3	¿La infraestructura de la institución es la adecuada?	0%	0%	20%	30%	50%
4	¿En la institución se valora el bienestar del personal que labora en la institución?	0%	10%	20%	20%	50%
	<b>Motivación Laboral</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
5	¿Recibes un buen trato por parte de la institución que laboras?	0%	10%	10%	40%	40%
6	¿Se valora el esfuerzo que dedica la institución?	0%	10%	10%	40%	40%
7	¿Está conforme con la remuneración que percibe por parte de la institución?	0%	10%	10%	30%	50%
8	¿Se le otorga beneficios por su buen desempeño laboral en la institución?	0%	0%	20%	30%	50%
	<b>Capacidad Laboral</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
9	¿Realizas de manera coherente tus actividades en la institución?	10%	10%	10%	30%	40%
10	¿Actúas con criterio profesional en todas tus actividades en la institución?	10%	10%	20%	30%	30%
11	¿Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales en la institución?	10%	10%	20%	40%	20%
12	¿Conoces las actividades que ejerces en la institución?	0%	10%	20%	40%	30%
	<b>Clima Laboral</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
13	¿Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo de la institución?	10%	10%	20%	20%	40%
14	¿Te identificas con la institución que laboras?	10%	10%	20%	30%	30%
15	¿Existe un ambiente de tranquilidad y alegre en la institución que laboras?	10%	10%	20%	20%	40%
16	¿Eres creativo en la institución cuando hay una actividad laboral?	20%	10%	20%	20%	30%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CACERES VELÁSQUEZ"  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E  
INFORMÁTICA



## RESUMEN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

**TEMA** OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024

**TESISTA** BACH. ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI

**EMPRESA** INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS

**VARIABLE** CALIDAD DE SERVICIO - DESPUÉS

**FECHA** MAYO DEL 2024

### CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

N.º	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
	<b>Facilidad de Atención</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿La institución ofrece facilidades a los clientes?	43%	27%	20%	7%	3%
2	¿Se le atiende con amabilidad y celeridad en la institución?	47%	27%	17%	7%	3%
3	¿Hay una disposición por ayudar a los clientes en la institución?	37%	30%	20%	7%	7%
4	¿La institución da soluciones ante las dificultades de los usuarios?	40%	30%	20%	7%	3%
	<b>Fiabilidad en el Servicio</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
5	¿La institución brinda un servicio de calidad a los clientes?	43%	30%	17%	7%	3%
6	¿En la institución se les da un buen trato a los clientes?	37%	33%	23%	3%	3%
7	¿Se observa seriedad en la atención en la institución?	40%	30%	20%	7%	3%
8	¿Se logra observar rectitud y orden en la atención de la institución?	43%	27%	20%	7%	3%
	<b>Confianza en la Atención</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
9	¿El personal que labora en la institución le brinda confianza?	40%	30%	20%	7%	3%
10	¿Se siente un ambiente de familiaridad en la institución los clientes?	47%	27%	20%	3%	3%
11	¿Se siente cordialidad entre el personal que labora y los clientes de la institución?	43%	30%	17%	7%	3%
12	¿El personal que labora se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los clientes?	40%	30%	20%	7%	3%
	<b>Empatía en el Servicio</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
13	¿La institución comprende las necesidades específicas de los clientes?	40%	30%	23%	3%	3%
14	¿Hay una buena relación entre los personales que laboran en la institución?	37%	37%	20%	3%	3%
15	¿La comunicación que existe entre el personal y los clientes son buenas en la institución?	40%	30%	23%	3%	3%
16	¿La institución le brinda un servicio personalizado al cliente?	33%	43%	17%	3%	3%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E  
INFORMÁTICA



## RESUMEN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TEMA** : OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024

**TESISTA** : BACH. ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI

**EMPRESA** : INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN MASÍAS

**VARIABLE** : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - DESPUÉS

**FECHA** : MAYO DEL 2024

### CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N.º	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
	Condiciones de Trabajo	1	2	3	4	5
1	¿Te sientes satisfecho con la labor que realizas?	40%	30%	10%	10%	10%
2	¿Hay un buen clima laboral en la institución que laboras?	50%	30%	10%	10%	0%
3	¿La infraestructura de la institución es la adecuada?	40%	30%	20%	10%	0%
4	¿En la institución se valora el bienestar del personal que labora en la institución?	60%	20%	10%	10%	0%
	<b>Motivación Laboral</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
5	¿Recibes un buen trato por parte de la institución que laboras?	70%	20%	10%	0%	0%
6	¿Se valora el esfuerzo que dedica la institución?	50%	20%	10%	10%	10%
7	¿Está conforme con la remuneración que percibe por parte de la institución?	40%	30%	10%	10%	10%
8	¿Se le otorga beneficios por su buen desempeño laboral en la institución?	50%	20%	10%	10%	10%
	<b>Capacidad Laboral</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
9	¿Realizas de manera coherente tus actividades en la institución?	50%	30%	10%	10%	0%
10	¿Actúas con criterio profesional en todas tus actividades en la institución?	50%	30%	10%	10%	0%
11	¿Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales en la institución?	60%	30%	10%	0%	0%
12	¿Conoces las actividades que ejerces en la institución?	40%	30%	20%	10%	0%
	<b>Clima Laboral</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
13	¿Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo de la institución?	40%	30%	20%	10%	0%
14	¿Te identificas con la institución que laboras?	40%	40%	10%	10%	0%
15	¿Existe un ambiente de tranquilidad y alegre en la institución que laboras?	40%	30%	30%	0%	0%
16	¿Eres creativo en la institución cuando hay una actividad laboral?	60%	30%	10%	0%	0%



ANEXO I  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 13-09-2024

Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ALONDRA HIDA OCORURO PACHARI  
 Dirección: Com. COLLPA CCASIAHUI  
 NI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72206012  
 Teléfono: 902 079 285 Email: alondra.jhop@gmail.com  
 Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 NI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
 Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS  
 Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
 Título o Grado Académico a optar: TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO  
 Asesor: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ  
 Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:  
 Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico   
 Título: OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO  
AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN  
JUAN MASÍAS EN LA CIUDAD DE JULIACA 2024  
 Palabras claves, (3 a 5 términos): GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, ENCUESTA, CALIDAD DE SERVICIO  
 Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1, 2?</sup>  
1  
 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.  
 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



### 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, tal 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: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25

  
Firma de Autor

  
huella digital

13-09-2024  
Fecha