



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



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FRENY PACOMPIA CALSIN

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

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FRENY PACOMPIA CALSIN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

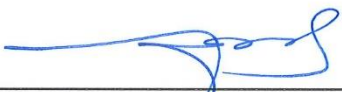
PRESIDENTE

:


Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLADO CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



RESOLUCIÓN N°392-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 12747, presentado por **FRENY PACOMPIA CALSIN**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

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 haber 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, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, 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.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **FRENY PACOMPIA CALSIN**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : miércoles, 10 de diciembre de 2025
- * Hora : 11:00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 751-2025-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 28 de octubre 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-9923** de fecha 16 de octubre de 2025, del **Bach. FRENY PACOMPIA CALSIN**, 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 Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

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. FRENY PACOMPIA CALSIN**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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 Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

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 a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. FRENY PACOMPIA CALSIN**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad de Ciencias Administrativas, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 428-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 22 de agosto 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-007952** de fecha 11 de agosto de 2025, el cual solicita Revisión de 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 Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

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. FRENY PACOMPIA CALSIN**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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 a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**, quien debe ser 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 a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. FRENY PACOMPIA CALSIN**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

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
Dr. Roberto Payé Colquehuanc
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



FRENY PACOMPIA CALSIN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIA...

 TESIS DE PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:546386039

Fecha de entrega

15 ene 2026, 7:30 GMT-5

Fecha de descarga

15 ene 2026, 17:55 GMT-5

Nombre del archivo

T036_47864828_T.docx

Tamaño del archivo

10.2 MB

96 páginas

16.762 palabras

81.671 caracteres



21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 18%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios



Título de la tesis	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	FRENY PACOMPIA CALSIN
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47864828
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-3402-4107
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN Coordenadas: Latitud: -15.4936873 Longitud: -70.1354540 URL Maps. https://maps.app.goo.gl/NoUNVMHTjoeJqbaM6 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2025 – Diciembre 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECCIÓN
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo FRENY PACOMPIA CALSIN, identificado con DNI
Nro. 47864828, en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

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

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

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 23 de DICIEMBRE del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios, por permitirme alcanzar este objetivo tan necesario y por darme la fortaleza para soportar los retos que se me presentaron.

A mis padres, por sostenerme incondicionalmente y por proporcionarme los recursos, la inspiración y la orientación que necesito para alcanzar mis objetivos y avanzar profesionalmente.

A mi pareja, Marco, por su entendimiento, amistad y soporte inquebrantables, especialmente durante los momentos más difíciles.

A mi hija María Jesús, que me motiva a ser mejor cada día y es mi mayor fuente de inspiración, alegría y fortaleza.

A mi hermano Fidel, por su aliento, apoyo y fe inquebrantables en mis habilidades.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, en particular a la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, por compartir sus conocimientos y experiencias vitales. Agradezco sinceramente su tolerancia, pasión y esfuerzo.

A mi hogar: gracias por acompañarme durante los buenos y malas situaciones, por animarme siempre a seguir adelante y por vuestro apoyo incondicional para terminar este trabajo.



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Delimitación de la investigación	14
1.2.1. Delimitación espacial.....	14
1.2.2. Delimitación social.....	15
1.2.3. Delimitación temporal	15
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. Problema general	15
1.3.2. Problemas específicos	15
1.4. Justificación del problema	15

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	18
----------------------------	----



2.2. Objetivos específicos.....	18
---------------------------------	----

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación.....	19
3.3.1. Internacional	19
3.3.2. Nacional.....	22
3.3.3. Regional.....	27
3.2. Bases teóricas	31
3.3. Marco conceptual	42

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	44
4.2. Hipótesis específicas	44
4.3. Variables.....	45
4.3.1. V 1	45
4.3.2. V 2	45
4.4. Operacionalización de variables	46

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación.....	47
5.2. Método de la investigación	47
5.3. Tipo de la investigación	48
5.4. Nivel de investigación.....	48



5.5. Diseño de investigación.....	49
5.6. población y muestra	49
5.6.1. Población	49
5.6.2. Muestra.....	50
5.7. Técnicas e Instrumentos	50
5.7.1. Instrumento.....	50
5.7.2. Técnica	50
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	51
5.8.1. Confiabilidad	51
5.8.2. Validez	51
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	52
5.10. Contrastación de hipótesis	52

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	57
6.1.1. Determinar la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025.....	58
6.1.2. Identificar cómo se relaciona la selección del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.....	60



6.1.3. Precisar cómo se relaciona la capacitación del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.	61
6.1.4. Determinar cómo se relaciona los incentivos al talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.	63
6.2. Discusión de resultados	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	77



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	46
Tabla 2.	Población de trabajadores y usuarios.	49
Tabla 3.	Alfa de Cronbach	51
Tabla 4.	Hipótesis general	52
Tabla 5.	Hipótesis específica 1.....	53
Tabla 6.	Hipótesis específica 2.....	54
Tabla 7.	Hipótesis específica 3.....	56
Tabla 8.	Escala de valoración Rho de Spearman	57
Tabla 9.	Kolmogórov-Smirnov	58
Tabla 10.	Correlación de Rho de Spearman 1	58
Tabla 11.	Selección del talento humano	60
Tabla 12.	Capacitación del talento humano	61
Tabla 13.	Incentivos al talento humano.....	63



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Gestión del talento humano	59
Figura 2:	Selección del talento humano.....	60
Figura 3:	Capacitación del talento humano	62
Figura 4:	Incentivos al talento humano	63



RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal: Determinar la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025, cuya metodología abarca un enfoque cuantitativo, de tipo básico, asimismo el método fue hipotético deductivo, nivel correlacional y de diseño no experimental, en la misma línea la muestra estuvo conformada por 69 trabajadores y usuarios, se utilizó como técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario en la escala de tipo Likert, cumpliendo con las cualidades de validez, resulto el coeficiente Alfa de Cronbach de valor 0.870, en el cual las interrogantes estuvo contemplada por 40 ítems desarrollados en el cuestionario y sistematizados en el sistema SPSS V-25. Se empleó la estadística Kolmogórov-Smirnov, indicando una característica no normal de las codificaciones, de esta manera correspondió a una prueba no paramétrica de Rho de Spearman obteniéndose = 0.821 y un P-valor de 0.000 resultando menor al error requerido de 0.05 esto es indicativo que es estadísticamente significativa. Donde fue respaldada y contrastada la hipótesis de la investigación por la prueba sistemática Tau_b de Kendall, los resultados revelaron que es significativa. En conclusión, cuyo nivel de correlación positiva fuerte y asimismo es indicadora de las variables gestión del talento humano y calidad de servicio, en los colaboradores y beneficiarios de la identidad San Román, año 2025.

Palabras claves: Calidad, Incentivos, servicio, gestión y talento humano



ABSTRACT

This main objective of the research was to determine human talent management and service quality in the provincial municipality of San Román Juliaca, 2025. The methodology used a basic quantitative approach, and the method was hypothetical-deductive, correlational, and non-experimental in design. Similarly, the sample consisted of 69 workers and users. A survey technique was used, and a Likert scale questionnaire was employed as an instrument, complying with the qualities of validity. The Cronbach's alpha coefficient was 0.870, in which the questions were covered by 40 items developed in the questionnaire and systematized in the SPSS V-25 software. Kolmogorov-Smirnov was used to determine the normality of the data, indicating that there is no distribution with a peculiarity of the data. Thus, a non-parametric Spearman's Rho test was used, obtaining $r = 0.821$ and a P-value of 0.000, which is less than the required error of 0.05, indicating that it is statistically significant. This research hypothesis was supported and contrasted using Kendall's Tau_b statistical test, and the results revealed that it is significant. In conclusion, there is a strong positive correlation between human resource management and service quality among employees and users of the Provincial Municipality of San Román in 2025, and this correlation is also significant.

Keywords: Quality, Incentives, service, management and human talent.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la aptitud del favor en las organizaciones estatales se ha convertido en un eje fundamental para indemnizar las crecientes demandas de la procedencia. En este contexto, la organización del talento humanitario desempeña un papel determinante, ya que el desempeño del personal está directamente vinculado con la efectividad y percepción de la ayuda ofrecida. La capacidad de una entidad para seleccionar, capacitar, motivar y retener personal competente se refleja en la buena acogida que entrega, especialmente en instituciones públicas que enfrentan el desafío de confesar de absoluta pertinencia, transparente y eficiente a las insuficiencias de la población.

La finalidad de la disciplina interdisciplinaria del encargo del talento humano es construir y mejorar la organización mediante la integración de diversas dinámicas. Se abordan temas como la diligencia e comentario de ensayos de nociones y percibidas, el uso de tecnologías de amaestramiento, los servicios sociales, la planificación de la vida y la carrera profesional, el diseño de puestos de trabajo, la satisfacción laboral, el control del absentismo, la gestión de salarios y prestaciones, la promoción del ocio y los incentivos, la disciplina y las actitudes laborales, la interpretación precisa de la normativa laboral, la eficiencia y la eficacia organizativas, el transporte del personal, las responsabilidades de supervisión, la auditoría y otros temas relacionados con el encargo de recursos humanos (Castro, 2021).

En la entidad de Juliaca persisten dificultades en el buen cuidado, lo que refleja la penuria de fortalecer el encargo del talento humano en aspectos como elección, capacitación, evaluación y motivación del particular.



Los resultados de la investigación resultan fundamentales, ya que brindan evidencia que apoya que puede guiar la formulación de políticas y estrategias orientadas a mejorar del encargo de la aptitud compasiva y, derivando, optimizar la calidad del servicio en la institución.

Capítulo I, a continuación, esta, el esclarecimiento del problema, la formulación del problema y la justificación de la indagación.

Capítulo II, refiere tanto el propósito general y particulares.

Capítulo III, engloba el marco teórico, que se compone de lo siguiente: antecedentes de investigación de fuentes mundiales, nacionales, regionales o locales; marco referencial que comprende espacios, y teorías

Capítulo IV, conforma la hipótesis, las variables independientes y dependientes, y la tabla de operacionalización de variables.

Capítulo V, analiza la sistemática de la indagación, teniendo en balance el tipo, el nivel, el diseño, el enfoque y la técnica. Asimismo, examina la población, la muestra, el instrumento, el proceso, la fiabilidad y la hipótesis.

Capítulo VI, desarrolla la parte de los resultados junto con las áreas en las que se cotejaron con derivaciones preliminares, desenlaces y comisiones.



CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

En el recinto del encargo con capacidad particular convirtiéndose en un componente crucial sobre mantener la competitividad, la eficiencia y la calidad a escala global de apoyos estatales. No obstante, diversos estudios evidencian que muchas entidades gubernamentales continúan enfrentando serias deficiencias en aspectos clave como la formación continua, la motivación laboral y la retención del personal calificado. Esta problemática impacta directamente en la eficacia administrativa y clarividencia ciudadana cubierta la calidad del servicio. En las naciones grandes, estos desafíos se intensifican debido a restricciones presupuestarias, baja profesionalización del recurso humano y estructuras burocráticas inflexibles, lo que limita la capacidad institucional para brindar servicios públicos oportunos, eficientes y orientados al ciudadano.

En el contexto peruano, la administración de recursos humanos en organizaciones públicas peruanas enfrenta desafíos estructurales persistentes, entre los que destacan la alta rotación de personal, la ausencia de evaluaciones basadas en competencias, la politización en la designación de cargos y una débil cultura institucional orientada en el servicio al ciudadano. A pesar de los esfuerzos de

modernización impulsados por entidades como SERVIR, muchas municipalidades continúan aplicando prácticas informales en los procedimientos de selección, contratación y fortalecimiento del capital humano, sin implementar programas sistemáticos de capacitación ni planes de carrera. Esta situación repercute manera directa siendo deficiente aptitud de los productos estatales, limitando la eficiencia institucional y deteriorando la familiaridad de la metrópoli en la dirección estatal Carazas et al. (2023).

En el contexto local, específicamente en la identidad de Juliaca, se identifican deficiencias notorias en la dirección del expediente compasivo, evidenciadas entre desorganización interna, la falta de atención eficiente a los usuarios y una limitada orientación al servicio público. La escasa capacitación continua, la asignación inadecuada de funciones y la baja motivación del personal generan un entorno de trabajo poco propicio para el cumplimiento de metas institucionales. Estas debilidades repercuten directamente en el nivel de excelencia del servicio brindado a la población, generando insatisfacción y desconfianza en la gestión municipal.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La presente indagación fue ejecutado en las áreas de la organización Territorial de San Román, abarcando diversas áreas administrativas de la entidad.

1.2.2. Delimitación social

En esta indagación se consideró como mecanismo de estudio a la entidad territorial de San Román, incluyendo tanto a los trabajadores como a los usuarios de la organización.

1.2.3. Delimitación temporal

La indagación desarrollando en un espacio determinado según la disponibilidad del investigador, y se fundamenta como un estudio de diseño transversal, íntegro a que la averiguación se consiguió en un único punto temporal.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la selección del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca?
- ¿Cuál es la relación de la capacitación del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca?
- ¿Cuál es la relación de los incentivos al talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca?

1.4. Justificación del problema

Teórica

La realización de la indagación, ya que sustenta en teorías organizacionales que destacan la importancia del capital humano como un medio estratégico para lograr las finalidades mencionadas institucionales. por enfoques como la Suposición de Capitales y Cabidas, se considera que la calidad del personal y su desarrollo continuo son fundamentales de finalidades de mejorar el beneficio institucional y, en consecuencia, elevar la disposición de la asistencia. Asimismo, presentadores de soporte en la administración estatal del enfoque de la Nueva manejo estatal, promueven una gestión eficiente, orientada al ciudadano y basada en resultados. En este marco, examinar la vinculación sobre la dirección del recurso individual y de categoría de calidad del servicio permite comprender cómo las prácticas internas influyen claramente en la discernimiento y complacencia de los beneficiarios.

Práctica

Esta investigación busca identificar las debilidades del manejo del particular, pero carencia de formación continua, desmotivación laboral o mala asignación de funciones, que inciden en una atención deficiente. Los resultados permitirán proponer estrategias que contribuyan a mejorar el clima organizacional, la productividad del personal englobando, optimizar la aptitud de la prestación de locación que recibe la población de Juliaca. De este modo, la investigación aportará soluciones concretas de providencia.

Metodológica

Esta investigación contribuirá al desarrollo de estudios empíricos que relacionen variables clave manejando. El análisis cuantitativo de la vinculación



sobre la dirección del recurso humano y también el grado de tratos permitirá generar evidencia objetiva y medible, útil para diseñar políticas de mejora continua. Además, la utilización de herramientas validadas, tales como encuestas o formularios estructurados y técnicas estadísticas correlacionales, asegurará la rigurosidad científica del estudio. La investigación también puede servir como base para estudios posteriores en otros contextos municipales, fortaleciendo así el cuerpo de conocimiento en administración pública



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar cómo se relaciona la selección del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.
- Precisar cómo se relaciona la capacitación del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.
- Determinar cómo se relaciona los incentivos al talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Internacional*

Moreira (2024) asumió como finalidad analizar la administración del recurso humano y su influencia en el rendimiento profesional dentro de la nación. La táctica contuvo la aplicación de técnicas de recopilación de datos, como la audiencia, a colaboradores de la institución de Talento Humano. Las revelaciones dieron un 80% de los practicantes perciben que los manejos de la administración del recurso humano inciden de manera favorable en su rendimiento laboral. En la misma línea, el 75 % de los encuestados afirma tener mayores niveles de dedicación y satisfacción laboral cuando recibe suficiente ayuda de admisión particular. El 57 % de los trabajadores afirma que los programas de formación siempre están en consonancia con sus funciones laborales en lo que respecta a la alineación entre las funciones laborales y los programas de formación.

Vélez (2021) tuvo como objetivo Apreciar la Misión del Talento Humano y su episodio en el esmero a los beneficiarios del GAD estatal del Cantón Pichincha. La metodología ha sido mixta de un nivel descriptivo. Cuyo resultado se apreció la distribución de generos por categoría, donde el 56% corresponde a hombres y el 44% a mujeres que han requerido productos en la nación Exento Descentralizado del Cantón Pichincha. Se observa que la mayoría de usuarios acudiendo a ejecutar los documentos en la fundación estatal con mortales (209), en comparación con las señoras (165). En conclusión, trabajo de campo se identificó que el Jurisdicción, aunque opera conforme a las normativas y disposiciones legales que rigen el servicio público, no refleja un reconocimiento integral del empleado como persona. Asimismo, se evidenció la ausencia de políticas orientadas a mejorar el bienestar, lo que genera desmotivación entre los oficinistas del GAD del Cantón Pichincha al momento de cumplir con sus responsabilidades. Factorizando la incidencia en el grado de complacencia de los oficinistas municipales radica en la colaboración de los niveles directivos y administrativos en las prontitudes cotidianas del personal. Esto permite que los trabajadores se sientan parte del POA institucional y perciban que su desarrollo profesional y desempeño contribuyen de manera efectiva al cumplimiento de las finalidades del GAD estatal, fortaleciendo así la noticia distinta.

Guerrón (2022) el proposito fue asemejar la asociación entre la administración del recurso humano y el desarrollo organizacional en el GAD entidad del Cantón Penipe, utilizando una metodología de investigación



descriptiva y documental, se empleó la técnica hipotético-deductiva. Asimismo, se utilizó un diseño no experimental y la población del estudio existió integración de 99 empleados del GAD Municipal. La información se recopiló a partir de ellos mediante un cuestionario de encuesta, lo que me permitió realizar el examen y la decisión necesarios de los datos. Tras procesar los números con la herramienta EXCEL y el programa estadístico SPSS, se aceptó la suposición alternativa que muestra que la comisión de los recursos humanos afecta al crecimiento organizativo del GAD entidad del Cantón de Penipe y se rechazó la hipótesis nula. Con el fin de promover el crecimiento organizativo del GAD municipal del cantón de Penipe, finalmente se elaboró una propuesta centrada en la implementación, en la que se esbozaban los métodos sugeridos y sus respectivos objetivos.

Cisneros (2021) El objetivo del estudio era identificar los elementos positivos (oportunidades) y negativos (amenazas) afectando. Según la teoría examinada, la idea de calidad se ha aplicado tradicionalmente satisfaciendo a los parroquianos acorde la implantación de procedimientos precisos y organizados. Utilizando la norma ISO 9001:2015 como guía, el diagnóstico permitió identificar los requisitos del IFTH para establecer un modelo de administración de la calidad fundamentado en la evidencia

Durán (2023) tuvo como objetivo La finalidad era indagar cómo afecta el encargo de la capacidad humanista a la aptitud de asistencia en el sector sanitario. Método: En la presente indagación empleando un enfoque ordinal con un nivel correlacional. Las revelaciones esperadas salieron no paramétrica Rho de Spearman (de distribución libre) evidencian una

asociación positiva, moderada y directa entre la administración del recurso humano y aptitudinalmente, con un factor de correlación de 0,46 y un nivel de indicativo de 0,00. En resumen, el coeficiente Rho de Spearman (0,46) indicó una relación positiva intermedia y relación directa sobre la dirección del recurso particular y el grado de aptitud del servicio en el Hospital General Francisco de Orellana. Esto indica que una administración eficiente del capital humano tiene un impacto positivo en la mejora de la nivel de excelencia en la tributo de los productos prestados a los clientes. el perfeccionamiento de esta gestión fomenta la dedicación de los empleados a la perspectiva, la misión, las finalidades, las metas y las políticas institucionales de la organización hospitalaria, lo que contribuye a su desarrollo general y a un mejor rendimiento.

3.1.2. Nacional

Paredes (2023) la indagación tuvo como proposito era establecer el valor de asociación sobre la dirección del recurso vital y el nivel de servicio público en el municipio de San Juan Bautista en 2020. Para llevar a cabo el estudio utilizando una estrategia inata y transversal con un nivel descriptivo y correlacional. Agrupando 2 cuestionarios de escala Likert por 73 empleados y 85 usuarios. Mientras que la variable de calidad del servicio público incluía los aspectos de fiabilidad, apoyo físico, nivel de atención y prontitud en la respuesta, seguridad y accesibilidad, la variable de gestión del talento humano se organizó en torno a los elementos de conocimientos, habilidades y actitudes. Indicando de correlación Tau_b de Kendall, que tuvo un valor de 0,836, lo que manifiesta una alta correlación positiva, señaló la existencia una

asociación considerable entre la dirección del recurso humano y el nivel de calidad en la prestación del favor público. Implicando que un aumento en la aptitud del servicio público está directamente asociada con una optimización en la gestión del talento humano. Con un factor Tau_b de Kendall de 0,831, también se demostró que el talento tiene una fuerte correlación positiva con la capacidad de respuesta. Por lo tanto, mejorar las actitudes y habilidades de los practicantes también maximiza su capacidad para ayudar y reaccionar ante los usuarios en el municipio de San Juan Bautista.

Berrocal (2020) El propósito de indagación fue identificar de qué forma la administración del recurso incide en la aptitud del servicio prestado por el municipio provincial de Oyón en 2019. Con una metodología híbrida, un diseño no experimental y un horizonte explicativo, la indagación se clasificó como aplicado. Se seleccionó una muestra de 196 participantes de entre los 400 residentes del municipio que componían la población. Las dimensiones examinadas para la variable correspondiente a la administración del recurso humano fueron la integración, la organización, la retención, el desarrollo y la evaluación de las personas; para la variable relacionada aptitudinalmente se consideraron las categorías de elementos tangibles, confiabilidad, nivel de contestación, seguridad y empatía. Tras valorar la fiabilidad de los instrumentos para las dos variables gestión del talento humano y calidad del servicio, se obtuvieron coeficientes alfa de Cronbach de 0,904 y 0,908, notoriamente, indicando una fuerte consistencia interna. El 44,6 % de los participantes consideraba que el municipio no planifica eficazmente sus recursos humanos, según los resultados relativos gestionando. Del mismo

modo, el 47,7 % afirmó que la remuneración del personal es insuficiente y el 38,4 % señaló que la institución libremente y ocupaciones. Asimismo, el 36,9 % de los encuestados afirmó que no existe un sistema para mantener la información de los empleados y el 47,7 % afirmó que el municipio no forma a sus empleados. En cuanto a los hallazgos obtenidos respecto al nivel de aptitud del servicio, se descubrió que el 38,2 % participantes consideraba que las oficinas municipales estaban en malas condiciones. Además, el 55 % de los encuestados afirmó que la organización no presta una prestación sin errores, y el 41,4 % señaló que los empleados no responden con rapidez. Sin embargo, el 51,9 % afirmó que no existe un interés genuino por comprender las peticiones de los parroquianos, y el 25,2 % señaló que el municipio no muestra preocupación por la seguridad o la ausencia de peligros en sus instalaciones. El estudio concluyó que la la administración del recurso humano ejerce una influencia significativa en el nivel de calidad del servicio de la identidad de Oyón en 2019. El índice de asociación, que tiene un valor de $Rho = 0,535$ y una indicación bilateral ($p = 0,00 < 0,05$), respalda este resultado.

Alzamora (2024) en su indagación tuvo como finalidad identificar la vinculación existente sobre el nivel de disposición del servicio y la administración del recurso humano en el municipio provincial de Atalaya en 2021. El objetivo principal era establecer el nivel de asociación existente entre ambas variables en esa institución. Asimismo, se establecieron objetivos concretos para examinar cómo los aspectos de eficiencia, competencia, capacidad y satisfacción del municipio se relacionan con la dirección del recurso humano. Según la premisa general, existía una relación sustancial entre la nivel de

aptitud de la atención y la administración del recurso humano en el municipio jurisdiccional de Atalaya durante el periodo de tiempo anteriormente especificado. En el análisis tactico se utilizó un orientación de tipo numerico, que posibilitó la asignación de valores numéricos a las variables y la aplicación de análisis estadísticos para confirmar los resultados. Se utilizando al cuestionario basado en la nivel de excelencia en la prestación del servicioy el “Ámbito multidimensional de la administración del recurso humano” (Bowles y Gintis, 2021). El personal administrativo del Ayuntamiento Provincial de Atalaya fue el objeto del estudio, que utilizó un diseño correlacional no experimental. Seleccionando proporción no probabilística de 100 participantes de un conjunto de 354 empleados. La hipótesis alternativa fue aceptada tras examinar la correlación entre las variables utilizando la herramienta estadística SPSS y el coeficiente Rho gradualmente de 0,000. Con un valor de $p = 0,002$, inferior al 5 % ($p < 0,05$), los resultados demuestran una asociación sustancial sobre la administración del recurso humano y el nivel de calidad en la prestación del servicio. Así, en el contexto del Municipio Provincial de Atalaya, se verifica que ambas variables tienen una fuerte correlación.

Guevara (2021) El objetivo del estudio era determinar cómo se relacionaba el personal administrativo del Municipio de Pueblo Nuevo-Ferreñafe en 2021 con administrativos recurso idividual y el nivel de aptitud del favor. Tacticamente, la indagación conllevó un diseño de tipo no experimental y un enfoque de característica cuantitativo, fundamental y correlacional. El grupo estaba compuesta por 35 miembros del personal administrativo, a los que se les entregó un cuestionario con 28 preguntas. Las revelaciones evidenciaron que

únicamente el 17,1 % de los participantes consideraba que la administración del recurso humano era eficaz, mientras que el 40 % afirmaba que era inadecuada. Solo el 22,9 % de los entrevistados evaluó la aptitud de los productos como buena, frente al 37,1 % que la consideró deficiente. Según el análisis estadístico, las variables estudiadas presentaban una correlación positiva alta o fuerte, como indica el coeficiente de correlación de 0,876. Por lo tanto, se ha constatado que la dirección del recurso humano y el nivel de aptitud en la ayuda del municipio de Pueblo Nuevo-Ferreñafe están significativamente correlacionadas.

Mejía (2020) la finalidad de la indagación era averiguar cómo la administración del recurso humano afectó al nivel de los servicios prestados a las poblaciones en la identidad de Amarilis en 2019. El estudio se clasificó como investigación fundamental y aplicada, de diseño transversal no experimental, un nivel descriptivo y explicativo, y una técnica mixta (cualitativa y cuantitativa). La porción estuvo compuesta por 73 residentes (usuarios) del organismo de Amarilis y 134 empleados administrativos (donde $N = n$). Los datos se recopilaron utilizando diversas herramientas, como una guía para entrevistas, una guía para observaciones y un cuestionario creado especialmente para las variables, dimensiones e indicadores identificados en la indagación. A continuación, los datos recopilados se procesaron, interpretaron, examinaron, contrastaron y debatieron. En última instancia, se llegó al consenso general de que el municipio de Amarilis prestará servicios de mayor calidad a los ciudadanos en 2019, siempre y cuando mejore la gestión de su talento humano.

3.1.3. Regional

Mamani (2024) El propósito de esta investigación consistió en establecer en qué medida el grado de aptitud del servicio y la administración del recurso humano están relacionadas entre los empleados del municipio de Taraco en 2023. La táctica plasmada se fundamentó en un enfoque de carácter numérico y aplicado con una técnica deductiva, un diseño no experimental y un nivel correlacional. Dado que se trataba de un análisis poblacional, se incluyó en el estudio a los 76 empleados. La seguridad del instrumento fue analizada acorde al coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó valores de 0,912 de la variable 1, lo que se considera excelente, y de 0,893 para la variable 2, lo que se considera bueno. Además, tres expertos en la materia validaron el instrumento. Acorde al diagnóstico sistemático, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, y el resultado fue de 0,888, lo que indica una alta correlación positiva. El valor obtenido de p fue 0,000 ($p < 0,05$), lo que fue confirmado por la estadística Tau_b de Kendall. En conclusión, encontrándose que existía una asociación indicadora sobre las variables, lo que confirma la vinculación directa entre la dirección del recurso humano y categorizado en la ayuda del favor en el municipio de Taraco.

Miranda (2020) El propósito de esta indagación fue examinar la asociación existente sobre la administración del recurso humano y los servicios de alta calidad en la Micro Red de Salud de Huancané en 2018. El estudio hizo hincapié en la relevancia de la administración del recurso humano como estrategia fundamental crucial para retener el recurso humano considerado como un elemento estratégico dentro de la organización, permitiendo optimizar las

capacidades de los practicantes y, como resultado, obtener mejores resultados organizativos y una mayor competitividad institucional. En lo relativo a la táctica, la indagación adoptó un diseño de tipo descriptivo - correlacional, un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y el método científico hipotético-deductivo para examinar la asociación entre la dirección del recurso humano y la provisión de servicios de elevado nivel de calidad por parte de la institución, La mayoría de los aspectos evaluados obtuvieron una puntuación entre regular y malo, según el análisis estadístico descriptivo, lo que refleja la opinión general de los encuestados y pone de contexto la penuria de poner en partida planes para mejorar la gestión y la tributo de apoyo. Con un índice de correlación de 0,803, las revelaciones inferenciales mostraron una asociación significativa entre la gestión del talento humano y la alta calidad del servicio en la Micro Red de Salud de Huancané en 2018. Del mismo modo, se encontró una asociación moderada entre las características investigadas al comparar las hipótesis específicas, lo que indica el alcance de las metas planteadas en la investigación.

Flores (2022) Este estudio buscó establecer la vinculación existente entre el nivel de aptitud del servicio y la dirección del expediente humano en el Foco de fortaleza Muñani I-4, ubicado en la provincia de Azángaro. Para analizar las percepciones de las variables objeto de investigación, se recopilaron datos mediante una técnica de encuesta que utilizó una escala Likert como instrumento, tanto para los personal sanitario así como para los beneficiarios del servicio que acudían al establecimiento. Cada instrumento constaba de veinte ítems. Los revelaciones generales de la indagacion

sugieren que la calidad del servicio y la gestión del talento humano del Centro de Salud Muñani I-4 están significativamente correlacionadas. El coeficiente de correlación de Spearman, que registró un valor de $r = 0,10$, indicó que existe muy poca asociación de la indagación estudiada Azángaro. Dado que la categoría «a veces» fue la más frecuente en todas las dimensiones evaluadas, también se estableció que el estado actual de el encargo del talento humano en esta organización es desfavorable. En particular, destacó con un 60 % en la dimensión del conocimiento, un 54 % en las habilidades, un 41 % en los motivos y un 49 % en la actitud. Esto indica una gestión desigual y la necesidad de mejorar las diversas facetas del talento humano. La aptitud fue calificada como insatisfactoria en la tercera conclusión de la investigación, ya que la categoría «a veces» predominó en todos los parámetros examinados. En concreto, se observó un 43 % en la dimensión de factores concretos, un 52 % en confabulación, un 57 % en capacidad de respuesta, un 36 % en pertinencia y un 40 % en empatía. Estos resultados ponen de manifiesto las deficiencias del servicio en varios ámbitos, lo que destaca la penuria de acoplar medidas correctivas para mejorar la atención prestada a los usuarios.

Condori (2024) la finalidad de la indagación era determinar cómo se relacionan entre sí la gestión y nivel de calidad del servicio del Departamento de Puno. Con un diseño transversal no experimental, el estudio llevándose de forma cuantitativa utilizando el método deductivo-analítico. Se utilizó un enfoque de encuesta para recopilar datos, con un cuestionario como herramienta principal. La muestra estuvo compuesta por cuarenta

trabajadores del departamento mencionado. Manejando el sistema estadístico SPSS versión 27 para analizar los datos. Los efectos del estudio demostraron una asociación positiva y indicadora entre la encargo dependiente y el nivel de calidad del servicio. La prueba de correlación estadística de Spearman verificó esta asociación, mostrando una correlación alta y positiva sobre las dos variables con un valor de $p = 0,000$ y un coeficiente $Rho = 0,665$. Además, los resultados indican que la nivel de honorable de los bienes fiados por la Jurisdicción de Progreso Urbano de la juridicion está estrechamente relacionada con los avances en la gestión administrativa. Estos hallazgos demuestran la importancia de una administración competente, ya que aumenta la felicidad de los ciudadanos y mejora la actividad en la entrega de los productos estatales. Del mismo modo, el estudio ofrece una sólida base empírica que puede orientar las expectantes acciones y políticas de la administración estatal destinadas a mejorar la gestión institucional y la calidad de los servicios.

Pacco (2024) la finalidad de la indagacion era establecer cómo la gestión del talento humano afectaba a la calidad de los servicios prestados por la entidad municipal Coasa en 2022. Manejando un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo y explicativo. Se completó un cuestionario con 17 ítems relacionados con la inconstante independiente (gestión del talento humano) y 13 ítems relacionados con la variable dependiente (calidad del servicio) por parte de una muestra de 177 usuarios. Tres expertos verificaron la validez del instrumento y concluyeron que cumplía los requisitos de claridad y relevancia. La aplicación del

coeficiente alfa de Cronbach a la fiabilidad arrojó resultados del 88,8 % realizando la administración del recurso humano y del 86 % para la calidad del servicio, lo que refleja una alta consistencia aís. El diagnostico de los datos realizado con el software estadístico SPSS arrojó un nivel de significación del 5 % ($p = 0,000$) y un determinante del 61,6 %, lo manifiesta un impacto considerable de la administración del recurso humano en el nivel de aptitud de la prestación. Del mismo modo, se observó que la gestión del personal es deficiente en un 55,9 %, lo que indica insuficiencias en los perfiles profesionales y los procedimientos de contratación. En la misma línea, el 62,1 % de los encuestados otorgó calificaciones bajas a la calidad del servicio, lo que atribuyeron a la falta de equipos de trabajo necesarios para prestar un servicio eficaz. En consumación, se constató que la dirección del talento humano incidiendo de cualidad notable en la aptitud al público, lo que sugiere que al optimizar la gestión del propio, también aumenta la aptitud del servicio de la entidad municipal de Coasa.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión del talento humano

En el competitivo mundo empresarial actual, se refiere a la comisión planificación habilosa del capital humano en una empresa. De esta manera, las empresas comprenden que atraer, desarrollar y retener el talento excepcional, es decir, los trabajadores con las habilidades, la inventiva y la capacidad de innovación necesarias para alcanzar objetivos estratégicos y sostenibles a largo plazo, es fundamental para mantener una posición positiva en el mercado (Espinoza, 2021).

Reconociendo que los empleados son seres humanos con habilidades, competencias y talentos intelectuales que son esenciales para el éxito institucional, la dirección del personal se conceptualiza como un paradigma centrado en la individualización y la valoración de las personas dentro de las empresas. Permiten tratos de la gente, la conectividad en el mercado y el provecho de objetivos estratégicos y generales. Sin embargo, también se reconoce que los empleados dependen de la compañía para seguir en sus objetivos tanto profesionales como personales, lo que les ayuda a completar sus proyectos de vida.

Dado que la presencia y la colaboración positiva de las individuos son fundamentales para alcanzar los fines empresariales, es indiscutible que los capitales humanos son el módulo esencial para el crecimiento y el funcionamiento de toda organización. Las organizaciones cuentan ahora con departamentos especializados dedicados a la dirección del personal como resultado de la necesidad de atraer, formar y gestionar eficazmente este recurso. Desde este punto de vista, existe un interés creciente por poner en práctica un enfoque estratégico de la gestión humana, que se define como una disciplina que examina y maximiza todas las facetas del personal, su administración adecuada y su participación en el aumento del valor de la compañía y en su competitividad a largo plazo de la empresa.

3.2.1.1. Planeación del talento humano

Es la manera en que una organización lleva a cabo determina de forma anticipada con obligaciones que apoyen que contará con el recurso humano adecuado en el momento y lugar necesarios. La gestión de selección de los

recursos humanos adecuados para satisfacer esa necesidad debe comenzar tan pronto como se haya determinado la demanda del producto. Para garantizar que se seleccionen los empleados más cualificados, se debe seguir un conjunto de procedimientos organizados. En determinados casos, la empresa puede recurrir a una empresa especializada llevando procedimientos siguiendo normas y directrices estrictas. Dependiendo de los requisitos y las políticas de la empresa que busca personal, la persona encargada del proceso de contratación y selección puede ser un agente externo o un miembro interno de la organización (Gutierrez, 2020).

3.2.1.2. Selección de personal

Manifiestan que este proceso debe ser objetivo, imparcial y basado en el análisis de puestos. Un buen sistema de reclutamiento y selección garantiza el ingreso de talento alineado a la cultura y a las competencias organizacionales.

Comparar los atributos, habilidades y rasgos de un candidato con las especificaciones y necesidades del puesto que se va a cubrir es el gestión para la selección de colaboradores. Mediante un proceso de revisión metódico, se puede elegir al mejorías pretendiendo para el sitio de entre un grupo de aspirantes. Para garantizar la imparcialidad y la eficacia del proceso, es fundamental aplicar métodos y fases de selección específicos. En esta situación, es posible que varios candidatos soliciten el mismo puesto, pero el empleador acabará seleccionando ejemplos y a los objetivos de la organización.

3.2.1.3. Capacitación de personal

La capacitación busca mejorar las habilidades técnicas, conocimientos y actitudes del personal en el corto plazo, mientras que el desarrollo se enfoca en el crecimiento profesional a largo plazo. La idea detrás de la formación es que se trata de un proceso estructurado y continuo con una variedad de actividades diseñadas para preparar a los empleados. Es una inversión realizada por las empresas con la intención de mejorar las destrezas de los órganos de su entorno, dándoles la oportunidad de adquirir la información y las capacidades inatas para rescatar adecuadamente sus listas dentro de la compañía eficaz.

Todas las empresas deben comprometerse con el proceso crucial del desarrollo del capital humano para mantener la formación adecuada de sus empleados. Procediendo finalidades de que los trabajadores adquieran las instrucciones y destrezas forzosos para rescatar sus responsabilidades de manera eficiente, cultivando competencias que les permitan ocupar puestos de trabajo acordes con su perfil profesional y la formación recibida a través de los programas de formación y preparación de la empresa.

3.2.1.4. Evaluación del desempeño

Diagnostico circunstancial permitiendo medir el rendimiento del trabajador con solidos pensamientos, con el fin de mejorar su desempeño y alinear sus resultados con los objetivos organizacionales (Montero, 2021).

3.2.1.5. Compensación y beneficios

Comprende la remuneración directa (sueldos, incentivos) e indirecta (bonos, seguros, vacaciones, etc.) que recibe el trabajador por su desempeño y permanencia en la organización (Orozco, 2018).

3.2.1.6. Relaciones laborales

Se refiere al conjunto de interacciones entre trabajadores y empleadores, así como al clima laboral, dialogando, la comisión de pleitos y la participación sindical o gremial, cuando corresponde (Cordova, 2005).

3.2.1.7. Etapa de reclutamiento

Con el fin de atraer a candidatos que se ajusten al perfil requerido, el proceso de selección comienza con un análisis del mercado laboral y define las fuentes que se utilizarán, ya sean internas, externas o una combinación de ambas. Del mismo modo, se determina el número de candidatos preseleccionados que se consideran aptos al comenzar el sumario de escoger. Cuando los candidatos se ajustan a los requisitos de la empresa, pero no hay suficientes puestos vacantes o ya hay suficientes empleados para cubrirlos, se decide que estos candidatos serán tenidos en cuenta para futuras oportunidades en las que puedan ocupar un puesto (Rojas, 2022).

3.2.1.8. Etapa de control

El proceso se valida al final para evaluar su eficacia, eficiencia y utilidad. El procedimiento más recomendado es realizar una auditoría de acuerdo con un protocolo de garantía de calidad debidamente certificado, ya que permite confirmar el cumplimiento del objetivo establecido, que es

garantizar capacitaciones firmes para desempeñar sus responsabilidades con total competencia y responsabilidad (Muñante, 2021).

3.2.2. Calidad de servicios

Brindar un servicio al cliente de excelencia no solo es una tarea compleja, sino que también exige una transformación profunda en la cultura organizacional, esta transformación debe orientarse hacia la alineación con las expectativas y escaseces individuales. Garantizando el gozo del usuario en este proceso, es irremplazable que todos los colaboradores velen de forma integrada, fortaleciendo de forma continua los elementos clave del servicio: la presentación visible, la seguridad, prontitud de respuesta, la consistencia en el servicio y la empatía. Estas dimensiones representan pilares fundamentales para construir experiencias positivas y sostenibles con los clientes Rivera (2019).

3.2.1.1. Elementos tangibles

Los aspectos tangibles del servicio incluyen la infraestructura física, la maquinaria, el personal, la presentación de los espacios, los uniformes, los materiales de comunicación y todos aquellos elementos perceptibles que integran la vivencia que tiene el cliente con la empresa, estos componentes representan evidencias visibles y concretas del servicio que una organización ofrece, y retozan un papel fundamental en la construcción de la originaria presentación Remache (2020). Son especialmente relevantes para los clientes potenciales, ya que, al no haber experimentado aún el servicio, se basan en estos indicadores físicos para formarse expectativas sobre la

calidad, la profesionalidad y el nivel de atención que pueden recibir una infraestructura bien mantenida, equipos modernos, personal bien presentado y materiales informativos claros pueden transmitir confianza, eficiencia y compromiso con la excelencia, mientras que descuidos en estos aspectos pueden generar desconfianza o percepciones negativas, incluso antes de que ocurra la interacción directa con el servicio Pérez (2019),

3.2.1.2. Seguridad

La seguridad en la desempeño del servicio ofrecido es un componente fundamental ya incidiendo lo observado de confianza, credibilidad y fiabilidad que el usuario o cliente mantiene en relación con la atención recibida, solo a través de una gestión colaborativa, basada en principios de responsabilidad compartida, comunicación efectiva y mejora continua, es posible construir entornos donde el servicio prestado no solo cumpla con los requisitos normativos, sino que también sea percibido como confiable, eficiente y centrado en las personas. Esta visión compartida permite no solo reducir los riesgos inherentes a la prestación de servicios, sino también elevar grado de complacencia y comodidad de los beneficiarios, lo cual fortalece la legitimidad y sostenibilidad del sistema en su conjunto Choque (2022).

- Confianza

Acorde a Osorio y Vives (2020), Se dice que el trato reduce la complejidad del entorno social y aceptar la posibilidad de ser engañado. El contacto humano es intrínsecamente difícil, ya que los seres humanos son criaturas fundamentalmente sociales. Es necesario asumir ciertos riesgos para reducir

esta complejidad, lo que requiere tener fe en otras personas. La confianza interpersonal está fuertemente correlacionada con elementos como la conocimientos previos, gestión del tiempo, reglas establecidas, medidas correctivas, principios, entendimiento mutuo, proceso de aprendizaje, símbolos comunes y expectativas compartida y la forma en que cada persona se presenta ante los demás.

- **Zonas de seguridad**

Arostegui y Olvera (2022) La salud y la seguridad en el trabajo es una de las partes más importantes del trabajo. Esta idea se considera un conjunto de componentes interrelacionados que tienen como objetivo mantener un sistema eficiente de responder la seguridad y la suerte de los trabajadores, impulsando una cultura preventiva. Su objetivo es garantizar la integridad, el cuidado y la seguridad tanto de los empleadores como de los disponibles, previniendo accidentes, incidentes y enfermedades profesionales mediante el perfeccionamiento continuo de las contextos de adeudo.

3.2.1.3. Capacidad de respuesta

La rapidez en la atención, entendida como la voluntad para atender con prontitud y eficacia las solicitudes, dudas o quejas de los usuarios constituye un indicador crítico de calidad. una organización que demuestra atención constante a las necesidades del cliente, receptividad ante sugerencias y voluntad de mejora continua, refuerza su imagen institucional y su posición en el mercado, en este contexto, la apertura de la dirección para aceptar e implementar sugerencias de mejora también juega un papel importante, pues

evidencia un enfoque centrado en el cliente y orientado al crecimiento sostenible Neyra (2019).

- **Disponibilidad**

Según Neyra (2019), la disponibilidad del trabajador se refiere a la condición en la que un empleado no está realizando tareas activas en un momento determinado, pero debe estar preparado para incorporarse al trabajo de manera inmediata cuando las circunstancias lo requieran, aunque el trabajador dispone de tiempo, este está condicionado por la necesidad de permanecer alerta y disponible, lo que implica una limitación en la autonomía para gestionar su tiempo de forma libre e independiente. En este contexto, la disponibilidad no se traduce en inactividad real, sino en una forma de espera activa, en la que el trabajador debe mantenerse atento y dispuesto a actuar ante cualquier requerimiento de la organización

- **Eficiente**

La eficacia en la comunicación por parte de los agentes resulta fundamental, ya que permite establecer una interacción clara, precisa y oportuna con el cliente o solicitante. Esta eficacia no solo se refiere al acto de comunicar, sino también a la capacidad de actuar con base en los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas, lo que habilita a la organización para analizar situaciones y ofrecer soluciones adecuadas de manera eficiente. Una organización que responde con agilidad y precisión demuestra profesionalismo, compromiso y una clara orientación hacia el usuario. Este nivel de respuesta, cuando es constante y proactivo,

mejora significativamente la percepción del cliente y fortalece su confianza en los servicios ofrecidos, lo cual es determinante para fomentar su fidelidad y satisfacción Calvo (2022).

3.2.1.4. Fiabilidad

La fiabilidad implica la habilidad de anticiparse a posibles fallos, resolver problemas de manera oportuna anticipadamente bienes, y buscar de forma continua el sistema óptimo de desempeño, para ello, es necesario mejorar los procedimientos operativos existentes, invertir en el desarrollo de nuevas tecnologías, capacitar adecuadamente al personal, asegurar la calidad de los insumos y aplicar normas y directrices estrictas que regulen cada fase del proceso productivo. En conjunto estos factores permiten a la organización ofrecer un servicio fiable fortaleciendo así su reputación, la satisfacción del cliente y su ventaja competitiva esta característica no solo se limita al resultado final, sino que debe estar presente durante procesos y prestación del servicio garantizando un rendimiento constante y predecible (2020).

- Solución

Resolver problemas es el último paso de un proceso complejo que requiere análisis, toma de decisiones y ejecución efectiva. Es fundamental partir de la premisa de que, una vez aplicada la solución, la situación ha sido resuelta de manera integral y sostenible, cerrando así el ciclo del conflicto. No obstante, llegando centros, comprendiendo que existen diversos tipos de problemas, cada uno con su propia naturaleza, origen e impacto dentro de

una organización, lo que implica también la necesidad de estrategias diferenciadas para abordarlos Torres (2022).

- **Compromiso**

El compromiso se entiende como un acuerdo o deber asumido por una persona, basado en la responsabilidad que tiene hacia otros en relación con una situación, acontecimiento o circunstancia específica. Más allá de ser una obligación formal, el compromiso implica una actitud consciente y voluntaria, en la que el individuo reconoce la importancia de su rol y se dispone a cumplir con lo que se ha acordado. Asimismo, supone la capacidad de valorar la magnitud y las consecuencias de sus acciones, evaluando lo que está en juego y actuando con responsabilidad, constancia y sentido ético frente a los deberes asumidos Lima (2020).

3.2.1.9. Empatía

La empatía es posicionamiento semejante permite comprender y conectar emocionalmente con los demás, poniéndose en su lugar y percibiendo sus pensamientos, sentimientos y puntos de vista. Esta habilidad favorece la comprensión profunda de las necesidades ajenas, lo que a su vez genera actitudes de simpatía, respeto y solidaridad, más que una simple reacción emocional, la empatía puede desarrollarse y fortalecerse a través de la observación consciente de las emociones de los otros, y mediante la adopción de diferentes perspectivas que enriquecen la interacción social Ramírez (2020).

- **Horarios de atención**

Los horarios flexibles se refieren a un esquema laboral en el que, aunque se espera que el empleado cumpla con la jornada establecida o incluso trabaje horas adicionales se le permite una mayor autonomía para organizar su tiempo de trabajo, este modelo puede incluir modalidades como semanas laborales reducidas horarios de entrada y salida flexibles, o pausas adaptadas a las necesidades personales del trabajador, como disponer de más tiempo para preparar la comida o atender asuntos personales sin afectar sus responsabilidades Vizcarra (2023).

- **Conocimiento de necesidades**

El conocimiento de las necesidades del cliente entiende por cliente la aptitud de una organización para identificar, comprender y anticipar lo que sus clientes realmente requieren, esperan y valoran. Este conocimiento va más allá de lo que el cliente solicita explícitamente, e implica interpretar sus comportamientos, emociones y patrones de consumo para diseñar productos, servicios y experiencias que generen satisfacción, fidelización y diferenciación competitiva Joya (2022).

3.3. Marco conceptual

a) Calidad:

La base del cumplimiento de las especificaciones o normas es la principalidad de la empresa es completar cada trabajo con precisión a la primera, con el fin de lograr un rendimiento óptimo y cero defectos en sus procesos y resultados.

b) Calidad de servicio:

Concibiendo como el efecto de la disconformidad sobre las impresiones finales del usuario sobre los Atenciones realmente proporcionadas por la empresa y sus expectativas sobre los servicios que esperan recibir.

c) Capacidad de respuesta:

La capacidad media de un sistema para proporcionar una respuesta de calidad satisfactoria a una demanda determinada en un plazo razonable y a un coste considerado aceptable.

d) Capacitación:

Se define como procedimientos tácticos, supuestos y expertos que promueven el crecimiento profesional y personal de un individuo y le permiten desempeñarse mejor en una actividad en particular.

e) Fiabilidad:

Se describe como una característica de fiabilidad que permite obtener resultados idénticos o comparables cuando se repite una prueba estadística o una investigación clínica en varias ocasiones.

f) Seguridad:

Se reconoce como la característica que llama la atención sobre la ausencia de riesgo, peligro o daño en algo. Estable, fiable y libre de incertidumbre es lo que se entiende por seguro.



CAPÍTULO IV HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- La calidad de los servicios que ofrece el municipio está directamente relacionada con la gestión del talento humano provincial de San Román Juliaca, 2025.

4.2. Hipótesis específicas

- La elección del talento humano tiene un gran impacto en el rendimiento de la organización o en la calidad del servicio del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025.
- La capacitación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025.
- Los incentivos al talento humano se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025.



4.3. Variables

4.3.1. V 1

- Gestión de talento humano

4.3.2. V 2

- Calidad de servicio

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
V 1	- Elección del talento humano	- Proyección del Talento humano.
		- Alistamiento y selección.
		- Aprendizaje del talento humano
		- Capacitación.
talento humano	- Estimulos al talento humano	- Reglas y procedimientos
		- Reconocimiento a logros.
		- Promociones periódicas
		- Instalaciones físicas de infraestructura.
V 2	-Elementos tangibles	- Instalación de equipos y materiales de atención.
		- Discernimiento y atención mostrado por el personal.
		- Pericias para demostrar credibilidad y confianza.
		- Soltura y voluntad para ayudar a los usuarios.
Calidad de servicio	-Cabida de respuesta	- Proporcionar un servicio rápido.
		- Desconfianza
		- Habilidad para realizar el servicio salud
		- Esmerado y fiable.
	-Empatía	- Atención personalizada
		- Comprensión de necesidades individuales.

Nota: Elaboración propia.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Acorde a Hernández y Mendoza (2018) en el presente indagación planteando el uso táctico cuantitativa para la acogida y análisis de los datos, complementada con el uso de cuadros y figuras estadísticos que faciliten la interpretación de las resultantes obtenidos. Asimismo, se aplicó una encuesta estructurada mediante una encuesta destinada a los colaboradores, con el propósito de comprobar la hipótesis planteada y obtener información precisa y representativa sobre las variables en estudio

5.2. Método de la investigación

En el actual indagacion aplicara la orientación hipotético-deductivo, según Fernández (2014), este enfoque apoyara desarrollar un diagnostico tanto basico como sistematico del proyecto de investigación. Este método se asocia principalmente con la investigación científica, en la cual el investigador parte de la revisión del trabajo previo de otros autores, analiza las teorías existentes que intentan explicar los fenómenos estudiados y, a partir de ellas, formula hipótesis que luego serán contrastadas empíricamente. De esta manera, el método

hipotético-deductivo proporciona un marco riguroso para evaluar la validez de las proposiciones planteadas y llegar a conclusiones fundamentadas.

5.3. Tipo de la investigación

Esta indagación se catalogó como de tipo básica, según Arias (2012), este tipo de estudios se desarrollaba con el propósito de abordar problemas concretos de la vida social, ya sea a nivel nacional o en el ámbito de una comunidad local. Este enfoque se caracterizaba por tomar como base los resultados obtenidos a partir de investigaciones previas de tipo básico, teórico o esencial, integro en sociales o científicas, para luego proponer soluciones prácticas y contextualizadas. En ese sentido, las hipótesis de trabajo y los problemas planteados en la investigación se fundamentaron en conocimientos ya establecidos, pero estuvieron orientados a su aplicación directa en la realidad, con el fin de generar mejoras o transformaciones en situaciones específicas

5.4. Nivel de investigación

La investigación desarrolló bajo una orientación correlacional, dado que, según Gallardo (2017) este nivel de estudio se caracteriza por analizar y establecer relaciones entre dos o más variables, con el propósito de comprender cómo se vinculan entre sí determinados fenómenos físicos o sociales. Este tipo de investigación no busca explicar causas directas, sino identificar patrones de asociación que permitan interpretar comportamientos, actitudes o condiciones dentro de un contexto específico. Asimismo, se enfoca en describir fenómenos complejos y explorar posibles conexiones entre percepciones, ideas o eventos observables, contribuyendo así a una comprensión más profunda de la realidad investigada, de esta manera, se logró evidenciar la presencia, dirección e

intensidad de las relaciones entre las variables seleccionadas, lo cual fue primordial para la observancia de los propositos del estudio.

5.5. Diseño de investigación

La indagación era no experimental, ya que, según Hernández y Mendoza (2018), en este tipo de investigaciones no se operan intencionadamente las observadas, sino que los categóricos que se observan, sin mediación directa del indagador.

5.6. población y muestra

5.6.1. Población

Dentro del contexto investigativo, la población abarca todos los personas, compendios, sucesos o casos que colaboran una o varias tipologías específicas y que serán analizados en el estudio. Esta población constituye el universo del cual se puede extraer una muestra, con el fin de obtener información relevante y generalizable sobre el fenómeno investigado Fernández (2014).

Se trabajó con una población de 69 individuos en el marco de este estudio

Tabla 2.

Población de trabajadores y usuarios.

Población	cantidad de servidores
Trabajadores de la entidad	40
Ciudadanos	29
Total:	69

Nota: Elaboración propia.

5.6.2. Muestra

Debido a que la población es una cantidad reducida, se tomara en consideración a toda la población como muestra a los 69 trabajadores. En consecuencia, según los resultados, el estudio se llevará a cabo con 69 coadjutores (muestra)

5.7. Técnicas e Instrumentos

5.7.1. Instrumento

Un cuestionario estructurado con nivel de cálculo tipo Likert, dado que, según López (2015), esta técnica permite calcular el calidad de convenio o disconformidad del encuestado frente a afirmaciones específicas, proporcionando resultados consistentes y comprensibles incluso cuando el instrumento se aplica repetidamente al mismo sujeto u objeto. Esta escala es ampliamente utilizada en investigaciones sociales y de opinión, ya que facilita la cuantificación de percepciones, actitudes y comportamientos de forma clara y ordenada.

5.7.2. Técnica

La pesquisa se adquirió con la aplicación de entrevistas, ya que, según López (2015), este método permite obtener información estructurada a través de preguntas abiertas y cerradas, así como preguntas de opción única o múltiple, lo que facilita la flexibilidad en el diseño del instrumento y la sistematización de las respuestas. Esta técnica resulta especialmente útil cuando se requiere recopilar datos de un grupo amplio de personas, que pueden encontrarse geográficamente dispersas, o cuando se busca identificar tendencias, percepciones o niveles de consenso sobre un tema específico

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Aplicamos la prueba estadística del Alfa de Cronbach, un coeficiente ampliamente utilizado en la investigación social y educativa midiendo las escalas. Según Vara (2010), procediendo evaluar en qué régimen los ítems de un instrumento están relacionados entre sí, es decir, qué tan coherentes son al medir una misma dimensión. Factor de Cronbach superior a 0.70 reflexiona aceptablemente, siguiendo que valores altos a 0.80 indicando un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 3.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
α de Cronbach	N de elementos
,870	40

Nota: Remitido del SPSS V-25.

5.8.2. Validez

El mecanismo para la indagación fue evaluado y validado por un experto en la materia, quienes certificaron su pertinencia, claridad y coherencia en asociación con los propósitos de la indagación, tras un análisis detallado, los expertos concluyeron que el instrumento presentaba un alto grado de adecuación conceptual y metodológica, considerándolo coherente y apropiado para la recolección de datos.

Dr. Roberto Paye Colquehuanca

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La indagación denominada "**Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, 2025**" se realizó en el mes de agosto del actual año en curso.

5.10. Contrastación de hipótesis

El rendimiento de la empresa y la calidad de los servicios que presta se ven muy influidos por la elección del talento humano.

Corroboración de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general

Ha: En 2025, la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, está íntimamente ligada a la dirección del personal.

Ho: En la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, no existe una correlación discernible entre la optimización del talento humano y la mejora de la calidad del servicio en 2025.

Tabla 4.

Hipótesis general

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b	,759	,084	7,299	,000
N de casos válidos		69			

Nota: El P valor

Interpretación y decisión

La tabla correspondiente muestra el valor significativo de $p = 0,000$ que se obtuvo mediante el análisis descriptivo. Como resultado, se admite la (H_a) y se rechaza la (H_0), lo que sugiere que se detecta una conexión estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en la Municipalidad. Este resultado da credibilidad a la hipótesis inicial del estudio, que sostiene que una gestión eficaz del capital humano mejora la aptitud de atenciones.

Planteamiento de la hipótesis específica 1

Ha: Desempeño del servicio ofrecido de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, en 2025 está estrechamente relacionada con la selección del potencial humano.

Ho: La calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, en 2025 no está significativamente correlacionada con la elección del potencial humano.

Tabla 5.

Hipótesis específica 1

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal	Tau-b	,596	,089	13,158	,001
N de casos válidos		69			

Nota: El P-valor

Interpretación y decisión

La tabla correspondiente muestra el valor p de 0,001 que se obtuvo mediante el análisis descriptivo. Se determina que una asociación estadísticamente indicadora entre la selección del talento humano y la calidad de los servicios en la identidad, ya que este valor debajo del intermedio de significación $\alpha = 0,05$. Como revelación, aceptando la (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que respalda la hipótesis inicial.

Corroboración de la hipótesis

Planteamiento de la hipótesis específica 2

Ha: En la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, la capacitación del capital humano impacta de manera considerable en la calidad del servicio en 2025.

Ho: En la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, no existe una correlación discernible entre la capacitación de los equipo de trabajo y los estándares de calidad en el servicio en 2025.

Tabla 6.

Hipótesis específica 2

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de	,629	,078	9,401	,000
N de casos válidos		69			

Nota: El P-valor



Interpretación y decisión

Según la observado correspondiente, el análisis descriptivo reveló un valor significativo de $p = 0,000$. Se determina os niveles de excelencia en el servicio estadísticamente significativa entre la formación del lado de excelencia en la atención al cliente de la identidad, ya que este valor bajo al principio $\alpha = 0,05$. Como resultado, aceptamos la (H_a) y negamos la (H_0), lo que es valor principal.

Corroboración de la hipótesis específica 3

Ha: En la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, los incentivos para el talento humano están fuertemente correlacionados con la servicio ofrecido en 2025.

Ho: En la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, los incentivos para el talento humano están fuertemente correlacionados con la calidad del servicio en 2025

.Tabla 7.*Hipótesis específica 3*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de	,713	,205	5,726	,001
N de casos válidos		69			

Nota: El P-valor

Interpretación y decisión

Sistemáticamente se muestra en la tabla arrojó un valor significativo de $p = 0,001$. Se determina que se muestra una asociación indicativamente sobre los incentivos para el equipo de trabajo y los estándares de calidad del servicio en la identidad, ya que este valor es bajo que el nivel de significación $\alpha = 0,05$. Como resultado, aceptando la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que confirma lo que se sugirió y se apoyó desde el inicio de la investigación.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 8.

Escala de valoración Rho de Spearman

Rango	Relación
+0.01 a +0.10	positiva débil
+0.11 a +0.50	positiva media
+0.51 a +0.75	positiva considerable
+0.76 a +0.90	positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	positiva perfecta
0.00	No existe correlación
-0.91 a -1.00	C. negativa perfecta
-0.76 a -0.90	C. negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	C. negativa considerable
-0.11 a -0.50	C. negativa media
-0.01 a -0.10	C negativa débil

Nota: Fernandez et al., (2014).

Prueba de normalidad**Tabla 9.***Kolmogórov-Smirnov*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,789	69	,001
Calidad de servicio	,897	69	,000

Nota: Exportado del SPSS V-25.**INTERPRETACIÓN:**

La hipótesis nula de normalidad se rechaza en ambas situaciones, ya que el valor de significación (p) es inferior a 0,05, recomendando que los datos no siguen una distribución normal. Por ello, se empleó la estadística de Kolmogorov-Smirnov en la versión 25 del SPSS para validar la prueba estadística no paramétrica conocida como "Rho de Spearman".

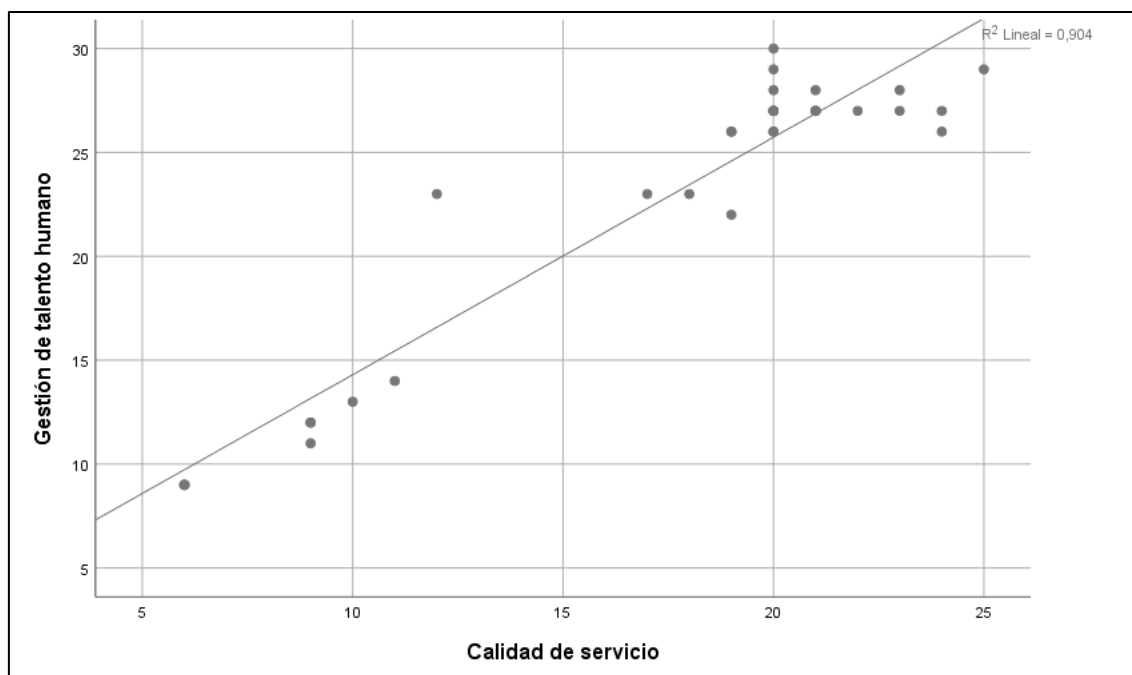
Objetivo general

6.1.1. Determinar la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025.

Tabla 10.*Correlación de Rho de Spearman 1*

Correlaciones			Gestión de talento humano	Calidad de servicio
Spearman	Gestión de talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Nota: Acorde al instrumento de recolección de datos

Figura 1:*Talento humano y la calidad del servicio*

Nota: Tabla 10.

INTERPRETACIÓN

Los resultados del análisis de correlación de Spearman muestran una relación fuerte y positiva ($\rho = 0,821$) sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, con un nivel de significación de 0,000. Esto manifiesta que la situación es estadísticamente significativa, lo que demuestra que las mejoras en la logística como una elección conveniente, la formación, la evaluación, una remuneración justa y un desarrollo profesional claro están directamente relacionadas con una mayor calidad del servicio. Como resultado, ambas variables están estrechamente relacionadas en la situación examinada.

Objetivo específico 1

6.1.2. Identificar cómo se relaciona la selección del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.

Tabla 11.

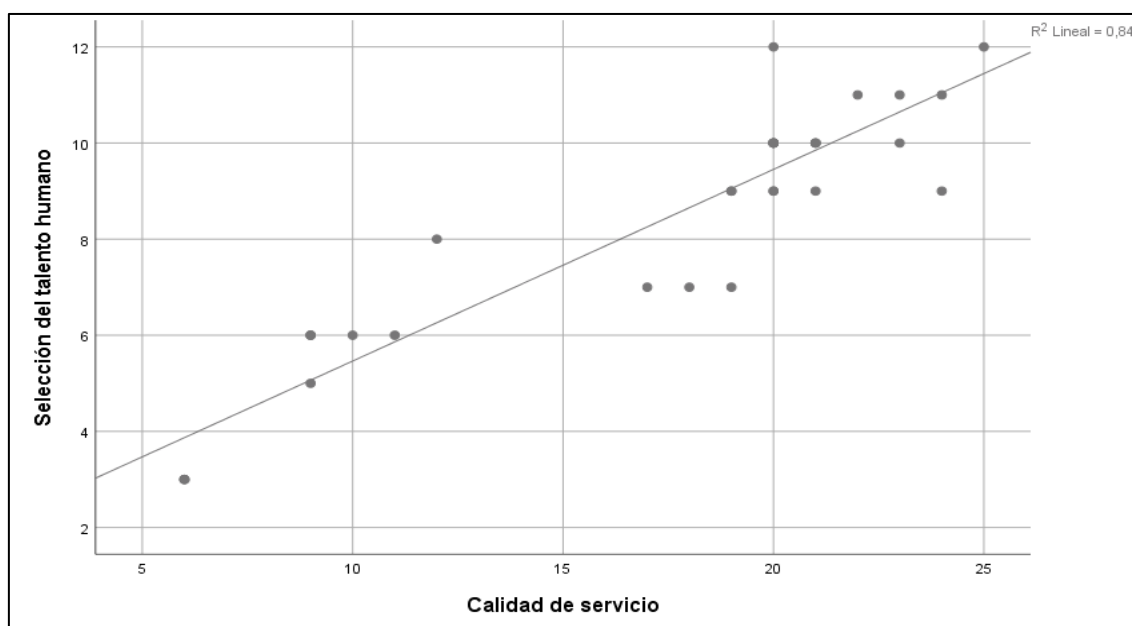
Selección del talento humano y la calidad del servicio

Correlaciones			Selección del talento humano	Calidad de servicio
Spearman	Selección del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Nota: Acorde al instrumento de recolección de datos

Figura 2:

Selección del talento humano y la calidad del servicio



Nota: Tabla 12

INTERPRETACIÓN

Las revelaciones del diagnóstico manifiestan que la elección del talento humano y la calidad del servicio tienen una correlación + muy fuerte (Rho de Spearman = 0,866, $p = 0,000$). El 100 % de los datos examinados ponen de manifiesto que la aptitud de los atenciones buenas mejora significativamente cuando los procedimientos de selección son adecuados y se selecciona a empleados con las habilidades, la disposición y la flexibilidad necesarias para el puesto.

Objetivo específico 2

6.1.3. *Precisar cómo se relaciona la capacitación del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.*

Tabla 12.

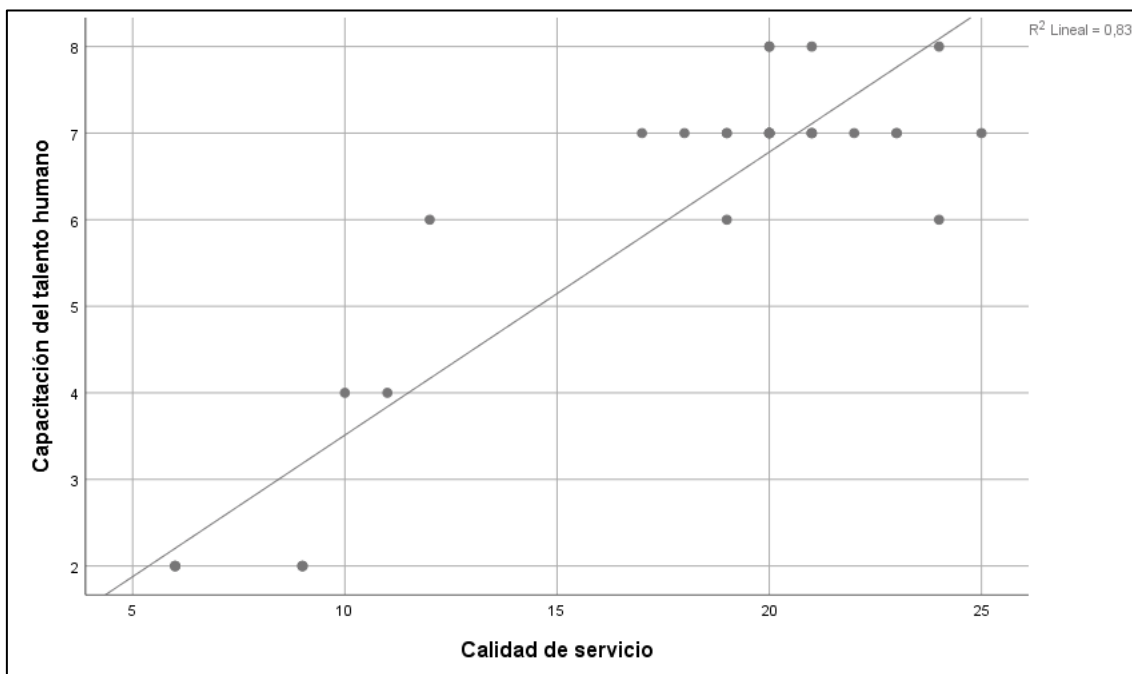
Capacitación del talento humano y la calidad del servicio

Correlaciones			Capacitación del talento humano	Calidad de servicio
Spearman	Capacitación del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Nota: Acorde al instrumento de recolección de datos.

Figura 3:

Capacitación del talento humano y la calidad del servicio



Nota: Tabla 13.

INTERPRETACIÓN

Los resultados del estudio de correlación de Spearman indican que la formación del talento humano y la disposición del ayuda están fuertemente correlacionadas de forma positiva ($Rho = 0,704$, $p = 0,000$). Esto sugiere que los niveles más altos de calidad del servicio están fuertemente correlacionados con un mayor esfuerzo y eficacia en las actividades de formación, como la estrategia seguida y el desarrollando nuevas instancias.

Objetivo específico 3

6.1.4. Determinar cómo se relaciona los incentivos al talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.

Tabla 13.

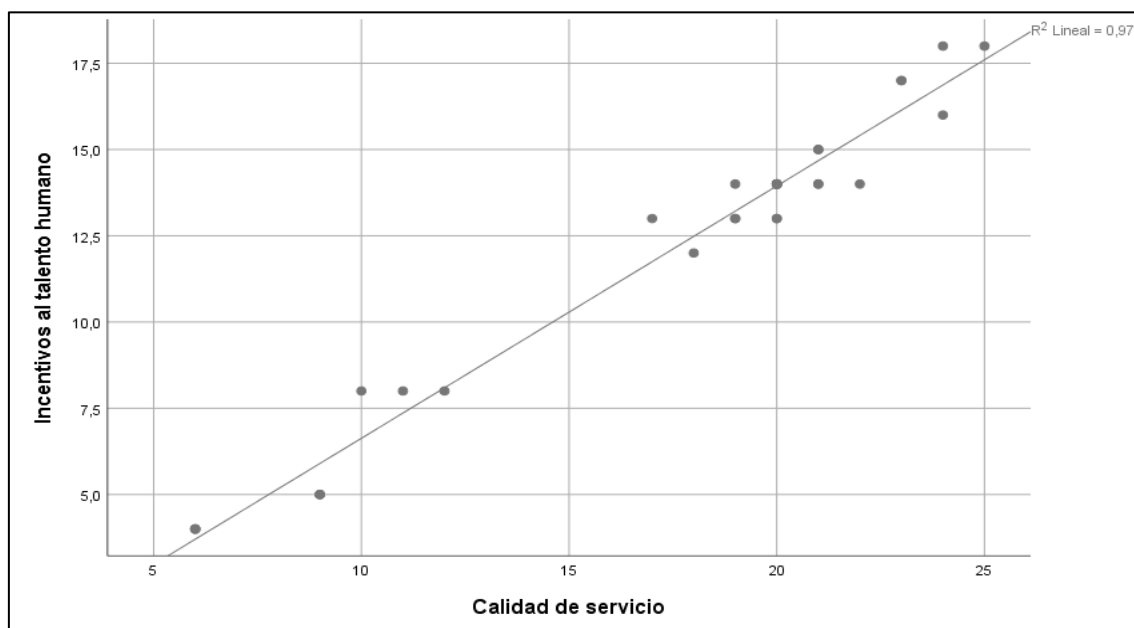
Incentivos al talento humano y la calidad del servicio

Correlaciones			Incentivos al talento humano	Calidad de servicio
Spearman	Incentivos al talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,951**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,951**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Nota: Acorde al instrumento de recolección de datos

Figura 4:

Incentivos al talento humano y la calidad del servicio



Nota: Tabla 14.

INTERPRETACIÓN:

Los incentivos para el talento humano y atenciones tienen una relación positivamente y muy fuerte ($Rho = 0,951$, $p = 0,000$), según los resultados del análisis de correlación de Spearman. Esto sugiere que una mejora en los incentivos, como el reconocimiento, las recompensas y los beneficios, estrechamente asociada con una mayor calidad del servicio. La fuerza de la correlación indica una relación fuerte y consistente entre estas variables en la situación examinada.

6.2. Discusión de resultados

Los resultados de la indagación, que indican una correlación fuerte y positiva ($Rho = 0,821$, $p = 0,000$) sobre la calidad del servicio y la gestión del talento humano, concuerdan con formaciones anteriores que enfatizan la primordial de una manejo excelente del talento humano para optimizar el rendimiento organizativo y aumentar la complacencia del cliente en la tributo de bienes.

Moreira y Rodríguez (2024), en su análisis sobre el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) identidad del cantón Portoviejo, evidenciaron que el 80% de los empleados perciben una influencia positiva de las prácticas de manejo del talento humano en su desempeño laboral. Este hallazgo coincide con nuestro resultado, donde procesos como la selección, capacitación, evaluación y compensaciones justas se vinculan directamente con una mejor calidad del apoyo. La observación de apoyo y desarrollo profesional, destacada por Moreira y Rodríguez, refuerza la idea de que la gestión del talento humano no solo impacta en el desempeño individual, asimismo mejora el servicio ofrecido a los usuarios.

Por otro lado, el estudio de Vélez (2021) aporta una perspectiva crítica al señalar que, aunque el departamento de Talento Humano en el GAD del Cantón Pichincha actúa bajo normativas, no se evidencia una valoración plena del empleado como ser humano, ni una implementación efectiva de mejoras en su calidad de vida y desarrollo profesional. Esta falta de motivación y compromiso se traduce en una menor calidad en la atención a los usuarios, lo que refuerza la importancia de una gestión del talento humano integral, como la evidenciada en nuestro estudio, que promueve un impacto positivo significativo en la calidad del servicio. Asimismo, Guerrón (2022) también encontró que la gestión del talento humano incide directamente en el progreso agrupado en el GAD Municipal del Cantón Penipe, resaltando la necesidad de implementar estrategias específicas que fortalezcan este vínculo. Estas revelaciones se alinean con nuestro hallazgo, evidenciando que una gestión adecuada del talento humano no solo influye en el bienestar y desempeño de los practicantes, sino que también constituye un pilar fundamental para la mejora continua de la aptitud del asistencia en instituciones públicas.

Estos descubrimientos se alinean parcialmente con lo planteado por Durán (2023), quien también encontró una asociación positiva sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, aunque en un grado moderado $P = 0.46$. La diferencia en la intensidad de la correlación podría explicarse por el enfoque específico en el proceso de selección que nuestro estudio realiza, subrayando la categoría crítica de elegir al particular adecuado como factor determinante para la calidad del servicio. Mientras Durán evalúa la gestión de talento humano en un sentido más amplio, nuestro análisis destaca que la

selección es un componente fundamental que puede potenciar de manera significativa la disposición del asignado.

En la misma línea, Cisneros (2021) resalta la importancia de establecer sistemas de calidad basados en normas claras como ISO 9001:2015, enfatizando que la calidad está directamente asociada con la complacencia de las necesidades del consumidor mediante procesos definidos, este marco teórico respalda la idea de que un proceso de selección de personal riguroso, alineado con las competencias necesarias y las normas institucionales, es esencial para garantizar un servicio que cumpla con los estándares de calidad esperados. En la misma línea Paredes (2023) encontró una correlación alta Tau-b de Kendall = 0.836 entre la gestión del talento humano entendida en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, destacando que la mejora en las destrezas y actitudes de los trabajadores se traduciéndose en interrogantes y satisfacción hacia los usuarios.

De manera similar, Berrocal (2020) concluyó que la gestión del talento humano incide indicativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, señalando que aspectos como la capacitación son fundamentales para lograr una atención eficiente y sin errores, a pesar de que una parte de los empleados manifestó deficiencias en la capacitación, la relación positiva entre estas variables demuestra que una capacitación adecuada puede fortalecer considerablemente la calidad del servicio. Asimismo, investigaciones como las de Alzamora (2024), Guevara (2021) y Mejía (2020) refuerzan esta conclusión, evidenciando que la mejora continua en los procedimientos de capacitación y desarrollo del personal es

determinante para elevar la calidad en la atención y satisfacción de los usuarios en diferentes municipalidades. Mamani (2024) encontró una correlación alta $P = 0.888$ sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Taraco, destacando la relevancia de las habilidades motivacionales para mejorar el desempeño laboral. De igual forma, Miranda (2020) reportó una correlación fuerte $P = 0.803$ entre la encargo del talento humano y los servicios de calidad en una micro red de salud, enfatizando que la conservación del capital humano estratégico a través de incentivos es esencial para incrementar la competitividad y los resultados organizativos.

En contraste, Flores (2022) evidenció que una gestión deficiente en las dimensiones motivacionales impacta negativamente en la disposición del servicio, lo cual refuerza la necesidad de implementar incentivos adecuados para superar esta situación. Por otra parte, Pacco (2024) concluyó que la optimización de la gestión del talento humano, incluyendo el fortalecimiento de incentivos, influye significativamente en la mejora de la calidad del servicio en formas municipales.

En contexto, estos antecedentes junto con el presente estudio destacan que los incentivos no solo contribuyen a la motivación y satisfacción del personal, sino que también se traducen en una prestación de servicios públicos más eficiente y de mayor calidad. Por tanto, se recomienda a las instituciones públicas fortalecer sus políticas de incentivos para mantener un equipo humano comprometido y capacitado, lo cual es fundamental para alcanzar la excelencia en la atención a los ciudadanos.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En referencia al objetivo general de la indagación, se determinó muestran una relación positiva y muy fuerte $P = 0.821$ sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, con un valor de indicadora de 0.000 con el estadístico Tau-b de Kendall, lo que nos indica que esta asociación es estadísticamente sólida manifestando que a más mejoras en la gestión del talento humano tales como un proceso de selección adecuado, capacitación, evaluación, compensaciones justas y un desarrollo profesional donde se asocian directamente con una mayor calidad en el servicio prestado, lo que manifiesta que ambas variables están estrechamente asociadas en el contexto estudiado.

SEGUNDA: El primer propósito específico del estudio era determinar la correlación entre la selección del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román. Se reveló una correlación positiva fuerte de $= 0,866$ acorde el estadístico Rho de Spearman, por tanto que el estadístico Tau-b de Kendall mostró un valor P de 0,001, inferior a la precisión necesaria alfa 0,05. Podemos mencionar que cuando los procesos de selección del personal son adecuados eligiendo personas con competencias, actitud y adaptación puesto de esta manera se observa una mejora significativa en la calidad del servicio.

TERCERO: En alusión al segundo propósito se analizó la relación entre la capacitación del talento humano y la calidad de servicio en la

municipalidad provincial de San Román. Las revelaciones del estudio indican una asociación positiva fuerte e significativa de $= 0,704$ con el estadístico Rho de Spearman y un valor P de 0,000 con la prueba Tau-b de Kendall, minimizando preciso que el alfa necesaria de 0,05. Estas revelaciones llevaron a la deducción de que la capacitación del talento humano y la calidad del servicio están significativamente correlacionadas.

CUARTA: En cuanto al objetivo 3, se demostró que los incentivos al talento humano y la calidad del servicio estaban fuertemente correlacionados en el municipio provincial de San Román. Concretamente, los resultados del estudio mostraron una correlación positiva significativa de 0,951 con una significación de 0,000 utilizando la estadística Rho de Spearman, que es inferior a la precisión sugerida de alfa 0,05 basada en la prueba Tau-b de Kendall.

RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Se aconseja que la entidad fortalezca de manera integral sus manejos y prácticas de encargo del talento humano. Implementando procesos de selección más rigurosos basados en competencias, establecer programas de capacitación continua, realizar evaluaciones periódicas de desempeño, ofrecer compensaciones justas y promover planes de desarrollo profesional. Estas acciones no solo incrementarán la motivación y el compromiso del personal, sino que también tendrán una huella directa y indicativo en la aptitud del servicio brindado a la ciudadanía.
- SEGUNDO:** Se recomienda al gerente de la entidad que maneje los métodos de selección basados en criterios técnicos y objetivos, orientados a identificar candidatos con competencias específicas, actitud proactiva y capacidad de adaptación al puesto. La aplicación de evaluaciones psicotécnicas, entrevistas por competencias y verificación de antecedentes profesionales contribuirá a incorporar personal idóneo, lo cual se reflejará en una mejora sustancial en la aptitud del servicio brindado a los ciudadanos.
- TERCERO:** A los funcionarios de la entidad Provincial de San Román establecer y fortalecer programas de capacitación continua orientados al desarrollo de competencias técnicas, comunicacionales y de atención al ciudadano fundamentalmente que las capacitaciones estén alineadas con las funciones específicas de cada área y con los objetivos institucionales.



CUARTO: Al darse a analizar la asociación de los incentivos al talento humano y la calidad del servicio en la entidad Provincial de San Román, se recomienda a los responsables específicamente a los jefes de área de la actual gestión implementar un sistema estructurado de incentivos que reconozca y recompense el desempeño, compromiso y productividad del personal.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzamora, J. (2024). Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Perú. *Dialnet*, 8(1), 9-13.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme C.A.
- Arostegui, D., & Olvera, F. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, de la Cantera "Silvia 2017 b"*. Huancayo: Universidad Continental.
- Berrocal, L. (2020). *Gestión del talento humano y calidad de servicios en la municipalidad provincial de Oyón, 2019*. Oyon : Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión .
- Calvo, A. (2022). *Mejorar la eficiencia de procesos para obtener la aprobacion y el desarrollo de proyectos de construccion de un grifo de la empresa grifo San Ignacio 2022*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola .
- Carazas, J., Alarcón, O., Gonzales, C., & Zapata, M. (2023). La gestión del talento humano en las entidades publicas: Una revisión literaria. *Revista Climatologica*, 23(1), 3507-3513.
- Castillo, E. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el banco de la nación del distrito de el Agustino, período 2017*. Lima, Peru: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Castillo, R. (2021). *Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.



- Choquehuanca Q., L. A. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del turista que visita la montaña Vinicunca en la Comunidad de Chillihuani, Cusco, 2022*. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Cisneros, A. (2021). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano*. Quito : Universidad Andina Simon Bolivar .
- Condori, Y. (2024). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023*. Puno : Universidad Privada San Carlos .
- Durán, C. (2023). *Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud*. Ecuador : Universidad Tecnica de Ambato .
- Espinoza, K. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. Huancayo : Universidad Continental .
- Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Flores, N. (2022). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro, periodo 2019*. Puno: Universidad Privada San Carlos .
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad Continental.



- Guerrón, M. (2022). *La gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en el GAD municipal del Cantón Penipe*. Ecuador : Universidad Nacional de Chimbotazo .
- Guevara, V. (2021). *Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe*. Pimental : Universidad Señor de Sipán .
- Gutierrez, L. (2020). *Relación de responsabilidad social interna ONG empresarios por la educación y la identidad corporativa*. Lima : Universidad de San Martín de Porres.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Lopez, H. (2015). *Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior*. México: Perfiles educativos, 37(147), 146-161.
- Mamani, M. (2024). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Taraco, año 2023* . Taraco: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Mejía, A. (2020). *Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Amarilis, 2019*. Huánuco : Universidad Nacional Hermilio Valdizán .



- Miranda, R. (2020). *Gestión de talento humano y servicios de calidad en la micro red de salud de Huancané*. Huancane : Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión .
- Moreira, J., & Rodriguez, A. (2024). Gestión de talento humano y el desempeño laboral del GAD municipal de Portoviejo. *Dialnet*, 11.
- Neyra B., R. A. (2019). *la capacidad de respuesta y fedelizacion del cliente en la institucion financiera agrobanco - agencia Tacna año 2017*. Tacna, Peru: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Neyra, B. (2019). *La capacidad de respuesta y fedelizacion del cliente en la institucion financiera agrobanco - agencia Tacna año 2017*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Pacco, M. (2024). *Gestión del talento humano en la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Coasa-Carabaya 2022*. Carabaya : Universidad Nacional de Juliaca .
- Paredes, L. (2023). *Gestión del talento humano y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020*. Huamanga: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Ramirez, O., & Barbaran, C. (2020). *Implicancia de la empatía en el proceso de inducción de la escuela profesional de administración de la universidad nacional de Ucayali, 2019*. Pucallpa, Peru: Universidad Nacional de Ucayali.



- Remache Y., S. S. (2020). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. Piura, peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Retamozo, M., & Torres, M. (2022). *"Comprobantes de Pago Electrónicos y las Obligaciones Tributarias de la Fábrica de Chocolates Record S.R.L, Santiago, Cusco, 2019-2020"*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Guayaquil: Universidad de Santiago de Guayaquil.
- Vara, A. (2010). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porras.
- Vega, J. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. Huancayo: Universidad Continental .
- Vélez, C. (2021). *Gestión de talento humano y su efecto en la atención a los usuarios del GAD municipal del cantón pichincha propuesta para mejorar el servicio al usuario*. Ecuador : Universidad Técnica Estatal de Quevero .
- Vices, M., & Osorio, A. (2020). *Aproximaciones a la conceptualización de la confianza y sus aportes a la educación*. Colombia: Universidad la gran Colombia.
- Vizcarra, G. (2023). *Flexibilidad laboral en Millennials*. Lima : Universidad Peruana Cayetano Heredia .



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Problema general ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025? Problema específico ¿Cuál es la relación de la selección del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca? ¿Cuál es la relación de la capacitación del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca? ¿Cuál es la relación de los incentivos al talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca?	Objetivos generales Determinar la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025. Objetivos específicos Identificar cómo se relaciona la selección del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca. Precisar cómo se relaciona la capacitación del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca. Determinar cómo se relaciona los incentivos al talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca.	Hipótesis general Las relaciones familiares influyen en el estrés laboral de los trabajadores del servicio de vigilancia de la empresa minera Anabi, 2023 Hipótesis específico La selección del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025. La capacitación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025 Los incentivos al talento humano se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025.	VI Gestión de talento humano VD Calidad de servicio	Selección del talento humano Capacitación del talento humano Incentivos al talento humano Elementos tangibles Seguridad Capacidad de respuesta Fiabilidad Empatía	- Planeamiento del Talento humano - Reclutamiento y selección - Capacitación - Reglas y procedimientos - Reconocimiento a logros - Promociones periódicas - Instalaciones físicas de infraestructura - Instalación de equipos y materiales de atención - Conocimiento y atención mostrado por el personal - Habilidades para demostrar credibilidad y confianza - Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios - Proporcionar un servicio rápido - Habilidad para realizar el servicio salud - Cuidadoso y fiable - Atención personalizada - Comprensión de necesidades individuales	Cuestionario de Gestión de talento humano "con medición ordinal" Cuestionario de Calidad de servicio "con medición ordinal"

Anexo 1. Instrumento

CUESTIONARIO 1



El presente cuestionario tiene por título **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025"**, que tiene por objetivo: Determinar la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025. De manera que, agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIÓN: Marca una sola respuesta que considere la correcta, los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

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

Nº	PREGUNTAS	1- Nunca	2- Casi nunca	3- A veces	4- Casi siempre	5- Siempre
Gestión del talento humano						
Selección de personal						
1	El plan de personal está orientado al puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Las capacitaciones para incrementar el rendimiento laboral tienen programado por la municipalidad.	1	2	3	4	5
3	Las capacitaciones para mejorar el servicio son, por su propia cuenta sin la participación de terceros.	1	2	3	4	5
4	Es obligatorio presentar certificados de capacitación para incrementar el nivel de puesto.	1	2	3	4	5
5	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	1	2	3	4	5
6	La entrevista es grupal, para comprobar las habilidades de cada postulante.	1	2	3	4	5
7	La entrevista es referente a las cualidades que tiene para ocupar el puesto de trabajo en el área de la municipalidad	1	2	3	4	5
8	La contratación del personal se cumple de acuerdo al orden de mérito establecido.	1	2	3	4	5
9	La contratación tiene relación con el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
10	La contratación del personal se realiza por un determinado periodo.	1	2	3	4	5
Capacitación de personal						
11	La identidad publica realiza capacitación al personal.	1	2	3	4	5
12	Todo el personal requiere de capacitación para mejorar el trabajo.	1	2	3	4	5
13	La capacitación se origina de acuerdo a la necesidad que requiere por el personal.	1	2	3	4	5
14	La capacitación del personal se realiza todos los años.	1	2	3	4	5
15	El presupuesto para la capacitación es programado anualmente.	1	2	3	4	5
16	El plan de capacitación obedece algún instrumento de gestión	1	2	3	4	5
17	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal	1	2	3	4	5
18	La capacitación realiza una institución especializada.	1	2	3	4	5
19	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.	1	2	3	4	5
20	El plan de capacitación es especializado.	1	2	3	4	5

iii Gracias por su participación!!!

CUESTIONARIO 2



El presente cuestionario tiene por título **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025”**, que tiene por objetivo: Determinar la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de San Román Juliaca, 2025. De manera que, agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIÓN: Marca una sola respuesta que considere la correcta, los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

“1” Nunca “2” Casi nunca “3” A veces “4” Casi siempre “5” Siempre

Nº	PREGUNTAS	1= Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5= Siempre
	Calidad de servicio					
	Elementos tangibles					
1	La municipalidad tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los usuarios	1	2	3	4	5
3	La municipalidad, está ubicada en una zona adecuada para el servicio	1	2	3	4	5
4	Las áreas y las demás oficinas cuentan con suficiente apoyo tecnológico	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
5	La atención del personal de la municipalidad está organizada	1	2	3	4	5
6	Los trabajadores se esmeran para que la atención salga bien	1	2	3	4	5
7	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	1	2	3	4	5
8	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la entidad	1	2	3	4	5
	Capacidad de respuesta					
9	Toda la organización de la municipalidad cuenta con principios y valores	1	2	3	4	5
10	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello	1	2	3	4	5
11	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas.	1	2	3	4	5
12	El personal está capacitado para atender en forma inmediata.	1	2	3	4	5

Seguridad						
13	La atención en la municipalidad tiene seguridad	1	2	3	4	5
14	La gestión municipal inspira confianza	1	2	3	4	5
15	La planificación estratégica de la municipalidad es conocido por toda población	1	2	3	4	5
16	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	1	2	3	4	5
17	Se respeta los horarios designados para la atención a los usuarios.	1	2	3	4	5
18	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y usuarios.	1	2	3	4	5
19	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores	1	2	3	4	5
20	La comunicación dentro de la municipalidad es asertiva	1	2	3	4	5
Empatía						
21	Considera que el personal de la municipalidad muestra interés en ayudarle con sus necesidades	1	2	3	4	5
22	El personal de la municipalidad lo escucha con atención cuando usted expone un problema o solicitud	1	2	3	4	5
23	Recibe usted un trato cortés y respetuoso por parte del personal de la municipalidad	1	2	3	4	5
24	La municipalidad le brinda atención personalizada según su caso o situación	1	2	3	4	5
25	Ha recibido alguna vez seguimiento por parte del personal de la municipalidad después de haber realizado una solicitud o trámite	1	2	3	4	5
!!!Gracias por su participación!!!						



Anexo 2. Validación de instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS DE ADMINISTRATIVAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES: DOC. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
b. ESPECIALIDAD: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
c. CARGO ACTUAL: DOCENTE
d. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

II. TEST DE LIKERT DE "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: FRENY PACOMPIA CALSIN

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN"

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5=Excelente)

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

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

Coefficiente de valorización porcentual, C= Total/50=.....

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%= 0.75) ☒

Desaprobado (C<75%= 0.75) ☐

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	FECHA
02145441		996-993377	15/09/25



Anexo 3. Matriz de datos

	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO															CALIDAD DE SERVICIO																								
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	2	4	2	3	1	1	1	1	
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	
4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	2	3	2	3	1	1	1	1	
5	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4	2	4	1	1	1	1
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	1	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	2	3	2	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	4	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	4	2	4	2	1	1	1	1	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	3	3	2	1	3	2	4	3	1	1	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	4	3	4	3	2	3	2	3	1	1	1	1	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
14	2	3	2	3	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
15	4	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	3	1	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4	2	4	1	1	1	1	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	1	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	4	2	4	2	1	1	1	1	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	1	2	3	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	1	2	3	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	



24	2	3	2	3	4	3	2	3	1	3	2	3	4	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
25	4	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	2	4	2	4	1	1	1	1	
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	1	1	
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	2	4	2	4	1	1	1	1	
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	1	1	
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	4	2	4	2	4	1	2	3	1	
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	2	4	2	4	1	1	1	1	
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	2	4	2	4	1	1	1	1	
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	



51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	4	2	4	2	4	1	2	3	1			
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3		
53	2	3	2	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3		
54	4	3	3	3	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	5	5	5	5	5	5	1	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5			
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	1	4	1	1	1	1			
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	2	4	2	4	1	1	1	1			
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2			
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1		
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital ☒

Fecha de entrega: /12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: FRENY PACOMPIA CALSIN

Dirección: Jr. Víctor Humareda # 384

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 47864828

Teléfono: 999880210 email: frenypc7@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA, 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad, Incentivos, servicio, gestión y talento humano.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

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.

² 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, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

- DICIEMBRE - 2025

Fecha