

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la
población del distrito de Mazamari 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores : Bach. César Augusto Canchari Martínez
: Bach. Manases Vélchez Lavado

Asesor : Mg. Michael Raiser Vásquez Ramírez

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 15.10.2019 - 14.10.2020

Huancayo – Perú
2021

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS

Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la población del distrito de Mazamari 2019

PRESENTADO POR:

Bach. Cesar Augusto Canchari Martínez

Bach. Manases Vílchez Lavado

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
DR. FREDI GUTIÉRREZ MARTÍNEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS

SEGUNDO MIEMBRO : _____
DR. JUAN MANUEL SANCHEZ SOTO

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. FREDI PAÚL GUTIÉRREZ MEZA

Huancayo, ... De..... del 2021

ASESOR:

Mg. Lic. Adm. Michael Raiser Vásquez Ramírez

DEDICATORIA:

A nuestra familia y su gran afecto que nos dieron en nuestra educación.

A mis docentes por sus conocimientos brindados en las aulas de clase.

A mis colegas por el apoyo en la recolección de información.

De: Cesar y Manases

AGRADECIMIENTO

A todos los ciudadanos del distrito de Mazamari quienes contribuyeron con su tiempo en la recolección de la información, a los colaboradores que integran el municipio por su retroalimentación en los datos obtenidos, y a todos aquellos que de forma desprendida ayudaron en la realización de nuestra tesis.

CONTENIDO

CARÁTULA.....	¡Error! Marcador no definido.
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	ii
FALSA PORTADA	iii
ASESOR:	iv
DEDICATORIA:	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
RESUMEN	xviii
ABSTRACT.....	xix
TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	xx
INTRODUCCIÓN	xxi
CAPÍTULO I.....	23
Planteamiento del Problema	23

1.1.-Descripción de la Realidad Problemática	23
1.2.-Delimitación del Problema	26
1.2.1.-Delimitación Espacial.....	26
1.2.2.-Delimitación Temporal.....	26
1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática	26
1.3.- Formulación del Problema.....	27
1.3.1.-Problema General	27
1.3.2.- Problemas Específicos.....	27
1.4.-Justificación de la Investigación.....	27
1.4.1.- Justificación Social	27
1.4.2.-Justificación Teórica.....	28
1.4.3.-Justificación Metodológica.....	28
1.5.- Objetivos de la Investigación	28
1.5.1.- Objetivo General.....	28
1.5.2.- Objetivos Específicos	28
CAPÍTULO II	30
Marco Teórico	30
2.1.-Antecedentes del Estudio.....	30
2.1.1.-Antecedentes Nacionales	30
2.1.2.-Antecedentes Internacionales	36
2.2.-Bases Teóricas	38

2.2.1.-Gestión del Talento Humano.....	38
2.2.1.1.-Definición de Gestión del Talento Humano.....	38
2.2.1.2.-Objetivos de la Gestión del Talento Humano.....	40
2.2.1.3.-Importancia de la Gestión del Talento Humano.....	42
2.2.1.4.-Evolución de la Gestión del Talento Humano.....	43
2.2.1.5.-Modelos de la Gestión del Talento Humano.....	45
2.2.2.-Calidad de Servicio.....	50
2.2.2.1.-Definición de Calidad de Servicio.....	50
2.2.2.1.1.-Calidad.....	50
2.2.2.1.2.-Servicio.....	50
2.2.2.1.3.-Características de los Servicios.....	51
2.2.2.1.4.-Calidad de Servicio.....	52
2.2.2.2.-Modelos de Medición de la Calidad de Servicio.....	53
2.2.2.2.1.-Escuela Nórdica.....	53
2.2.2.2.2.-Escuela Americana.....	55
2.3.-Marco Conceptual.....	56
2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables.....	56
2.3.1.1.- Variable Gestión del Talento Humano.....	56
2.3.1.2.- Variable Calidad de Servicio.....	57
2.3.2.-Marco Conceptual de las Dimensiones.....	58
2.3.2.1.-Dimensiones de Gestión del Talento Humano.....	58

2.3.2.2.-Dimensiones de Calidad de Servicio.....	59
CAPÍTULO III.....	61
Hipótesis.....	61
3.1.-Hipótesis y Variables.....	61
3.1.1.-Hipótesis General	61
3.1.2.-Hipótesis Especificas	61
3.2.-Variables de Investigación.....	62
3.2.1.- Definición Conceptual de las Variables	62
3.2.2.-Definición Operacional de las Variables	62
CAPITULO IV	64
Metodología	64
4.1.-Método de Investigación	64
4.1.1.-Método Universal	64
4.1.2.-Método General	64
4.1.3.-Métodos Específicos.....	65
4.2.- Tipo de la Investigación	65
4.3.- Nivel de Investigación	65
4.4.- Diseño de la Investigación.....	65
4.5.-Población y Muestra	66
4.5.1.- Población	66
4.5.2.- Muestra	67

4.6.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	68
4.6.1.-Técnicas de Recolección de datos	68
4.6.2.-Instrumentos de Recolección de datos.....	68
4.7.-Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	72
4.8.- Aspectos Éticos de la Investigación	76
CAPÍTULO V.....	77
Resultados de la Investigación	77
5.1.-Descripción de Resultados.....	77
5.1.1.-Resultados.....	77
5.2.-Contrastación de Hipótesis	90
5.2.1.-Contrastación de la Hipótesis General.....	90
5.2.2.-Contrastación de la Hipótesis Específica 01.....	93
5.2.3.-Contrastación de la hipótesis específica 02	95
5.2.4.-Contratación de la Hipótesis Específica 03	97
5.2.5.-Contrastación de la Hipótesis Especifica 04.....	99
5.2.6.-Contrastación de la Hipótesis Especifica 05.....	101
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	104
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES.....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	112
Anexos	116

Anexo 1.: Matriz de Consistencia: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019”	117
Anexo 2:Matriz de operacionalización de variables	118
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	119
Anexo 4.: Instrumento de investigación	120
Anexo 5: Confiabilidad del Instrumento.....	123
Anexo 6: Validez del Instrumento	124
Anexo 7. Data de procesamiento de datos	130
Anexo 8: consentimiento informado.....	133
Anexo 9. Fotos de Aplicación del Instrumento	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ejemplos de características de calidad	52
Tabla 2: Población y muestra.....	67
Tabla 3: Análisis con alfa de Cronbach	70
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos	70
Tabla 5: Estadística de confiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano	70
Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos	71
Tabla 7: Estadística de confiabilidad de la variable calidad de servicio.....	71
Tabla 8: Baremo para la variable gestión del talento humano.....	74
Tabla 9: Baremo para las dimensiones Incorporación del personal, Colocación del personal, Recompensa del personal, Desarrollo del personal, Retención del personal.....	75
Tabla 10: Baremo para las dimensiones Elementos tangibles, La confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía	75
Tabla 11: Baremo para la variable Calidad de Servicio.	76
Tabla 12: Resultado Niveles de Percepción de la Variable Gestión del Talento Humano.....	77
Tabla 13: Niveles de percepción de la dimensión incorporación de personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.....	78
Tabla 14: Niveles de percepción de la dimensión colocación de personal de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	79
Tabla 15: Niveles de percepción de la dimensión Recompensa de Personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.....	81

Tabla 16: Niveles de percepción de la dimensión Desarrollo de personal de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	82
Tabla 17: Niveles de percepción de la dimensión Retención de Personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	83
Tabla 18: Niveles de percepción de la variable Calidad de Servicio de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	84
Tabla 19: Niveles de percepción de la dimensión elementos tangible de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	85
Tabla 20: Niveles de percepción de la dimensión confiabilidad de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	86
Tabla 21: Niveles de percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	87
Tabla 22: Niveles de percepción de la dimensión seguridad en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	88
Tabla 23: Niveles de percepción de la dimensión empatía en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	89
Tabla 24: Correlación estandarizada de Kendal	91
Tabla 25: Output de la Correlación de Tau – b de Kendall	92
Tabla 26: Tau_b de Kendall para muestras relacionales	92
Tabla 27: Output de la Correlación de Tau – b de Kendall	94
Tabla 28: Tau_b de Kendall para muestras relacionales	94
Tabla 29: Output de la Correlación de Tau – b de Kendall	96
Tabla 30: Tau_b de Kendall para muestras relacionales	96
Tabla 31: Output de la Correlación de Tau – b de Kendall	98
Tabla 32: Tau_b de Kendall para muestras relacionales	98

Tabla 33: Output de la Correlación de Tau – b de Kendall	100
Tabla 34: Tau_b de Kendall para muestras relacionales	100
Tabla 35: Output de la Correlación de Tau – b de Kendall	102
Tabla 36: Tau_b de Kendall para muestras relacionales	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Objetivos Organizacionales Funcionales Personales	47
Figura 2: Proceso de Recursos Humanos.....	48
Figura 3: Percepción de la Calidad de Servicio	54
Figura 4: Modelo SERQUAL	56
Figura 5: Matriz de la variable Gestión del Talento Humano	73
Figura 6: Matriz de la variable calidad de servicio.....	73
Figura 7: Niveles de percepción de la variable gestión del talento humano.....	78
Figura 8: Niveles de percepción de la dimensión incorporación de personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.....	79
Figura 9: Niveles de percepción de la dimensión colocación de personal de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019	80
Figura 10: Niveles de percepción de la dimensión Recompensa de Personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.....	81
Figura 11: Niveles de percepción de la dimensión Desarrollo de personal de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.....	82
Figura 12: Niveles de percepción de la dimensión Retención de Personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	83

Figura 13: Niveles de percepción de la variable Calidad de Servicio de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	84
Figura 14: Niveles de percepción de la dimensión elementos tangible de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	85
Figura 15: Niveles de percepción de la dimensión confiabilidad de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	86
Figura 16: Niveles de percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.....	87
Figura 17: Niveles de percepción de la dimensión seguridad en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	88
Figura 18: Niveles de percepción de la dimensión empatía en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.	89

RESUMEN

La siguiente tesis llevó por nombre Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Población del Distrito de Mazamari 2019. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019, la hipótesis planteada fue que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019. Se considera al tipo y al nivel de investigación como básico y descriptivo correlacional, siendo los métodos utilizados el método científico, deductivo e inductivo, histórico, comparativo y estadístico, además la población estaba compuesta por 28 269 ciudadanos que pertenecen al distrito Mazamari, por lo que la muestra se eligió por medio del método de muestreo aleatorio simple obteniendo el número de 379 ciudadanos. Se determinó que existe una relación directa con correlación media $\tau = 0.325$ y significativa al 0.01 entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor= 0.00 y $\alpha=0.05$. En la estadística descriptiva se observó en las variables que existe un 29,74% y 34,21% en nivel bueno y percepción alta respectivamente, concluyendo que se encuentra evidencia suficiente de relación de nuestras variables de estudio.

Palabras Claves: Gestión del talento humano, calidad de servicio, percepción, retención, capacitación.

ABSTRACT

The following thesis is called Management of Human Talent and Quality of Service in the Population of the District of Mazamari 2020. The general objective was to determine the relationship that exists between the management of human talent and the quality of service in the population of the district of Mazamari 2019, the hypothesis raised was that there is a direct and significant relationship between the management of human talent and the quality of service in the population of the district of Mazamari 2019. The type and level of research is considered as basic and descriptive correlation, being the methods used the scientific, deductive and inductive, historical, comparative and statistical method, in addition the population was made up of 28,269 citizens who belong to the Mazamari district, so their sample was chosen by means of the simple random sampling method obtaining the number of 379 citizens. It was determined that there is a direct relationship with a mean correlation $\tau = 0.325$ and significant at 0.01 between the management of human talent and the quality of service in the population of the district of Mazamari 2019 with $p\text{-value} = 0.00$ and $\alpha = 0.05$. In the descriptive statistics, it was observed in the variables that there is 29.74% and 34.21% at a good level and a high perception respectively, concluding that there is sufficient evidence of a relationship between our study variables.

Keywords: Human talent management, quality of service, perception, retention, training

TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

- Talento humano
- Talento
- Gestión
- Capacitación
- Incorporación
- Recompensa
- Desarrollo
- Retención
- Calidad de Servicio
- Tangibles
- Confiabilidad
- Servicio

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano y la calidad del servicio en las entidades públicas del estado ha comenzado a cobrar valor en los actuales años, debido a la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios que reciben por parte de la municipalidad, como también de las personas que están involucradas de dar esos servicios, así mismo esta percepción deviene al pago de sus obligaciones y por ende su percepción es la de recibir un trato amable, rápida atención, mejores ambientes donde puedan obtener información, que el personal responda a sus inquietudes frente a cualquier desconocimiento, entre otras; sin embargo, se ha podido notar diferentes acciones que merman y generan mayor desconfianza con las organizaciones municipales, es así que dentro del estudio se enfatizó y se adecuo una escala de medición con aspectos relevantes como el personal, la infraestructura, la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta que tiene la entidad para con la población, que denote sus propias características e insatisfacciones.

El desarrollo del primer capítulo se describió y formulo el problema, además de plantear tanto el objetivo general y sus objetivos específicos, agregando su justificación y delimitando los motivos que nos llevó a ejecutar la investigación en sus diferentes aristas.

El desarrollo del segundo capítulo se circunscribió en el marco teórico, donde se resalta los principales antecedentes relacionadas con los trabajos de investigación a nivel nacional e internacional, se pudo obtener las teorías y principios que están en el medio para

complementar nuestro trabajo, definiendo los principales términos a utilizar dentro del desarrollo del presente trabajo.

El desarrollo del tercer capítulo se fundamentó en el planteamiento de las hipótesis tanto general y específicas y por último se definieron conceptualmente y operacional las variables estudiadas.

En el cuarto capítulo se trazó la metodología, donde se resaltó los métodos, tipo, nivel y diseño de la investigación, estratificándose nuestra población que ayudo a través de un cálculo matemático la obtención de la muestra, además se construyó el instrumento mediante un proceso de validación y confiabilidad para poder mencionar la forma de cómo se recolectaran los datos.

El desarrollo del quinto capítulo se mostró los resultados obtenidos durante todo el transcurso de la aplicación de nuestro instrumento por medio de tablas y gráficos y su prueba de hipótesis, agregándose el análisis y la discusión de resultados permitiendo tener mayor consistencia en nuestro trabajo.

Uniando todos estos elementos mencionados nos ayudó en la obtención de un trabajo consistente, denotándose en la obtención de resultados reales que pueda demostrar los problemas planteados como sus hipótesis, permitiéndonos el planteamiento de mejoras y recomendaciones que puedan solucionar la problemática dada sobre Gestión del talento humano y la Calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

1.1.-Descripción de la Realidad Problemática

Chiavenato (2009, p. 39) precisa a la gestión del talento humano de:

Una nueva concepción donde las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares.

Son los nuevos asociados de la organización. [...]. Las personas deben estar preparadas para enfrentar los nuevos desafíos y para ayudar a la organización a superarlos.

Noel & Serna (2017) definen a la calidad de servicio de como la organización debe “ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio” (p. 48)

Dentro de la realidad internacional podremos mencionar lo identificado por Montoya (2013) en su estudio hecho en una entidad pública del sector salud menciona que existe una pobre gestión del talento humano incidiendo que dentro de la calidad de servicio aún hay un

pobre sistema de información perjudicando a sus usuarios al momento de poder contar con los servicios propios de la organización, además de una notoria desactualización y formación del talento humano reflejada cuando se brinda alguna atención y por último la falta de sapiencias en procesos internos que perjudican su normal desempeño de los procedimientos que rigen la administración de la entidad.

La realidad a nivel nacional sobre un inadecuado estilo de gestión del talento humano es lo mencionado por Osorio y Zaravia (2017) en su estudio que realizó en el gobierno regional de Huancavelica identifica que los cargos que se estarían asumiendo no cuentan con el perfil profesional requerido debido a su designación por favores políticos llevando a un resultado negativo en cuanto a su calidad de servicio dado a sus usuarios además de resultados deficientes en su gestión.

Además podemos mencionar que dentro del contexto nacional el municipio de Mazamari, como ente de gobierno que administra los recursos para su desarrollo local y enmarcado dentro de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, de acuerdo a su artículo Nro 1, de su título preliminar, nos menciona que los gobiernos locales son entes, esenciales de la estructura geográfica del estado, además de ser órganos de gobiernos generadores de desarrollo de su localidad, contando con representación desde el ámbito legal público permitiendo así el logro de sus objetivos.

La finalidad que tienen las administraciones locales es de encarnar al vecindario, promoviendo una correcta dotación de servicios públicos locales, que permita un desarrollo sostenible e integral dentro de su ámbito territorial.

Entendido así dentro de la municipalidad existe un gobierno que está integrado por recursos humanos que se desempeñan prestando un servicio al municipio, donde orientan sus esfuerzos para la satisfacción de sus usuarios que son la población que está circunscrita dentro del territorio del distrito de Mazamari.

Vamos a mencionar de acuerdo a la información proporcionada por la organización de orden público denominada SERVIR organismo del estado la realidad a nivel nacional es que en promedio en todo el sistema estatal trabajan un millón trescientos mil personas, además se proyecta que cada año ingresan cuarenta mil trabajadores, siendo esto un hecho contundente que la población está pendiente del servicio que recibe por ser conscientes que sus contribuciones que ingresan al erario nacional facilita el pago del personal del estado.

El mismo organismo Servir a través de una publicación hecha por la revista en Foco con el tema ¿Dónde falla la gestión del talento en el estado? Nos mencionan que una de sus debilidades es que los “procesos de reclutamiento en estamentos locales y regionales no poseen el grado de eficiencia esperado. Por tal razón es frecuente oír denuncias sobre la participación de gente inexperta y sin ningún tipo de calificación en cargos gerenciales de los nuevos gobiernos” (p. 27)

En el mismo documento hacen mención que la gestión del talento humano debe focalizarse en plantear acciones estratégicas, desde la premisa de que en nuestro contexto del día a día se exigen mayores competencias para quienes deseen asumir los cargos de dirección que ayude a la consecución de las metas de los organismos públicos.

También se recomienda en priorizar “la mejora de los instrumentos de selección de personal y en los incentivos, así como en la remuneración competitiva y vinculada a características objetivas de los puestos de trabajo” (p. 28)

A esto mencionaremos que en el documento entregado por el gobierno a través de su concejo de ministros denominado “norma técnica para la gestión de calidad de servicio en el sector público” reconoce que la población demanda un gobierno innovador, en favor de los pobladores, que involucre una transformación en sus perspectivas y conocimientos de gestión para brindar un bien y/o servicio de calidad.

Es más, identifican los conductores que impactan en la satisfacción de las personas estos elementos están adscritos en el suministro de un bien y servicio que impacta en contar con una percepción positiva en el cumplimiento de las expectativas que tienen los individuos de recibir esos servicios. Estos son el trato profesional durante la atención, la información, el tiempo, el resultado de la gestión/entrega, la accesibilidad y la confianza que da el servidor público al ciudadano.

Por estas razones y por la realidad que atraviesa la municipalidad es de suma importancia la realización de un estudio que agrupe elementos propios de su realidad problemática sobre el tema de Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

1.2.-Delimitación del Problema

1.2.1.-Delimitación Espacial

Por la magnitud e importancia el trabajo estará adscrito a la población circunscrita en el territorio que corresponde al distrito de Mazamari.

1.2.2.-Delimitación Temporal

El tiempo donde se analizará la información será dado fundamentalmente del ejercicio 2019; viendo la importancia de la data histórica institucional será tomada desde el año 2016.

1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática

El trabajo estará supeditada al alcance de la información que representa el análisis de sus variables sobre Gestión del talento humano y Calidad de servicio, por ser temas que recién ingresan a la realidad de Mazamari.

1.3.- Formulación del Problema

1.3.1.-Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?

1.3.2.- Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la colación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?

1.4.-Justificación de la Investigación

1.4.1.- Justificación Social

El estudio realizado está centrado en proponer recomendaciones que cuenten con una viabilidad en beneficio de la comuna mazamarina, que le permita implementarlas mejorando la GTH (gestión del talento humano) permitiendo el mejoramiento de la calidad de servicio que ofrece hacia los individuos circunscritos en su espacio geográfico de su localidad.

1.4.2.-Justificación Teórica

El trabajo realizado se fundamenta principalmente en la evaluación de las bases teóricas que se obtienen de las variables que se plantearon en el título de la presente investigación, además de la descripción de la relación que se produce entre una y otra, apoyados por las teorías realizadas por Werther y Davis (1991, como se cita en Aduna et al., 2017), Modelo de Chiavenato (2000, como se cita en Aduna et al., 2017), el modelo DPC Cuesta (2005, como se cita en Aduna et al., 2017) y las escuelas Nórdica y Americana.

1.4.3.-Justificación Metodológica

La tesis centra sus esfuerzos en el diseño de un adecuado instrumento que ayude en la medición de sus variables propuestas en la investigación y la relación que existe entre ellas. Este instrumento pasara por un proceso de validación que conlleve a su aplicación permitiendo así contrastar e interpretar sus consecuencias obtenidas con la teoría planteada en todo el proceso investigativo.

1.5.- Objetivos de la Investigación

1.5.1.- Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

1.5.2.- Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.
- Establecer la relación que existe entre la colación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

- Establecer qué relación existe entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del tritio de Mazamari 2019.
- Establecer la relación que existe entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.
- Establecer la relación que existe entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1.-Antecedentes del Estudio

2.1.1.-Antecedentes Nacionales

Laureano (2019), realizó un trabajo titulado “**Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017**”, Universidad Continental, cuya tesis trabajo con el método científico, planteando el objetivo general de “determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017”, estando conformado por una muestra de 384 clientes, a quienes se les aplico un cuestionario que ayudo a obtener las presentes afirmaciones:

1. Dada la investigación, se demostró que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar que sí existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio según los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016 – 2017, esto debido a que la gestión del talento humano está relacionada con el servicio que ellos brindan a sus clientes.

2. Respecto a la percepción de las dimensiones incorporación, colocación y recompensa del talento humano y calidad de servicio de la Funeraria Tolentino, existe relación debido a que ellos incorporan los mejores talentos de acuerdo al puesto de trabajo conllevando a que el cliente se sienta a gusto con el servicio que se brinda, por último los colaboradores se encuentran motivados realizaran un buena labor cuando tienen contacto con los clientes.
3. Se concluye que si existe relación entre las dimensiones percepción del desarrollo y retención del talento humano y la calidad de servicio, debido que un segmento importante de sus clientes están de acuerdo con el desempeño de los trabajadores, además se menciona que si hay una alta rotación de personal solo causa retraso en los procesos de servicio.

Morales (2018), realizó un trabajo titulado “**Gestión del talento humano y calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018**”, Universidad San Pedro, utilizando para la investigación los métodos hipotético deductivo, siendo su objetivo general “Determinar la relación de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018”, estando integrada por 177 usuarios como muestra de estudio a quienes se les aplico un cuestionario que ayudo a obtener como conclusiones:

1. De acuerdo a los resultados obtenidos teniendo el valor de la probabilidad de ($p = 0.002$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$) y el coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,284$), se concluye que existe relación positiva débil y directamente proporcional entre la gestión del talento humano y calidad de servicio, determinando que ambas variables no se están dando con la misma intensidad porque existirían otros factores que estarían interviniendo en el desarrollo de cada variable.
2. De los resultados obtenidos sobre el nivel Gestión del Talento Humano se evidencia que el 33,9% del total de usuarios opinan que es óptima, perciben que existe una

adecuada compensación por su trabajo, dedicación, esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciban una retribución conveniente y puedan recompensar a sus trabajadores. A la misma vez con la higiene las condiciones ambientales del trabajo garanticen la salud física y mental, y entorno al Hospital Barranca Cajatambo y SBS, cuenten con una buena iluminación, ventilación y comodidad agradable y la seguridad como elementos preventivos, que elimine las condiciones inseguras de los ambientes de trabajo que evite accidentes en el trabajo y enfermedades profesionales.

3. De los resultados obtenidos sobre el nivel de Calidad de Servicio se evidencia que el 31,3% del total de los usuarios opinan que óptima, perciben que existe una adecuada empatía en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS que ofrezcan un servicio personalizado y que escuchen a los usuarios para que puedan encontrar una respuesta adecuada a la misma vez los elementos tangibles debe tener instalaciones físicas, los equipos deben ser atractivos y limpios y los trabajadores deben tener una buena apariencia física .y la seguridad donde los trabajadores deberían de conocer todos los detalles de su trabajo, mostrando interés y proyectar confianza en el servicio que ofrece el Hospital Barranca Cajatambo y SBS.
4. De los resultados obtenidos las dimensiones predominantes de la Gestión del Talento Humano es la Compensación con el 24.3% del total de los usuarios perciben que es óptima en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, las cuales perciben que hay una adecuada remuneración donde pagan horas extras a sus trabajadores que también reciban reconocimiento por su labor desempeñada, reciban incentivos económicos. Seguido por el 21,7% del total de los usuarios opinan que la higiene es óptima, las cuales perciben que se está dando una adecuada iluminación donde las ventanas y focos cuenten con elementos de protección regulables que impidan el deslizamiento,

como el calor provocado por los rayos sol, cuenta con ambiente ventilados, sintiéndose comodidad agradable al ser atendidos. En el Hospital Barranca Cajatambo y SBS.

5. De los resultados obtenidos la dimensión predominante de Calidad de Servicio es la empatía con el 43,5 % del total de usuarios perciben que es óptima en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, las cuales perciben que encuentran citas disponibles y las obtienen con facilidad, dan buenos consejos y tratamientos que ayuden en la salud, brindando tiempos necesarios para contestar dudas o preguntas sobre la salud y mostrar interés comunicación y para mejorar la salud. Seguido 20,9% del total de usuarios opinan que la seguridad es óptima, las cuales perciben que la seguridad es buena donde los médicos y enfermeras que intervienen tienen conocimientos necesarios con respecto al problema de salud, el encargado de los tramites de admisión es amable, respetuoso y con paciencia y manifiestan confianza en cuanto los tratamientos que se le brinda dentro del Hospital Barranca Cajatambo y SBS.

Noel & Serna (2017) realizó una investigación titulada “**Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos – 2015**”, Universidad Nacional de Tumbes, donde realizo una investigación descriptiva, cuyo objetivo general fue “determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos 2015”, cuya muestra de estudio estaba conformada por 25 trabajadores aplicándoles un cuestionario que ayudo a obtener las conclusiones siguientes:

1. La GTH (gestión del talento humano) en un elemento fundamental que permite conservar una ventaja competitiva, se debe en la incorporación de personal garantizar el recurso del potencial humano, como también garantizar el reconocimiento del

esfuerzo y un buen sistema de incentivos como elementos de motivación a los trabajadores para que brinden un servicio de calidad.

2. Se debe tener en cuenta la capacitación como el desarrollo de los recursos humanos como elementos del desempeño que pueda lograr los objetivos de la organización, además la confiabilidad debido a que un importante segmento de sus encuestados consideran como elemento clave de la excelencia al prestar un servicio.
3. El elemento tangible debe ser funcional para los clientes debido a que el 78% de los encuestados consideran los elementos materiales son visualmente atractivos, además la capacidad de diligencia en relación al tiempo de espera se resalta en el resolver un problema sino en el tiempo que demora, esto debido a que un 52% están en desacuerdo con el tiempo de espera.
4. La organización debe preocuparse en cumplir con lo prometido, debido a que es un factor que genera confianza y lealtad, asumiendo de no cumplirse sumando la exigencia diaria de los clientes preferirán optar por la competencia. Sin embargo, el 70% y 21% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con este cumplimiento en los hoteles de tres estrellas del Distrito de Zorritos.
5. Un factor actual para incrementar la calidad de servicio sumado la profesionalización del servicio prestado (personal altamente capacitado) es el trato individualizado debido que permite conocer más las necesidades de los clientes, reflejado en nuestra encuesta siendo el 79% que está de acuerdo con esta característica que deba implementarse en cada empresa.

Osorio & Zaravia (2017) en su tesis cuyo título es **“Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - gobierno regional de Huancavelica – 2016”**, Universidad Peruana los Andes, utilizando el método científico donde plantearon como objetivo general el “determinar la

relación entre la gestión del talento humano la calidad de servicio en el personal en la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial de Huancavelica – 2016”, el trabajo planteo una muestra de 50 trabajadores aplicándoseles una encuesta que permitió obtener las conclusiones siguientes:

1. Este trabajo concluyo que la gestión del talento humano con la calidad de servicio del personal en la unidad de estudio existe relación significativa según el coeficiente $r = 0,549$ como relación positiva media, interpretándose como afirmativa.
Además, concluye que es necesario contar con una gestión del talento humano, debido a que la gerencia de planeamiento es un pilar importante del gobierno regional que conduce al crecimiento de Huancavelica, donde el facilitar calidad de servicio se transforma en una necesidad de la población. Si esta necesidad de la población se cumple se podrá ver como una buena calidad de servicio.
2. Además, concluyen que existe relación entre gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal en la unidad de análisis. Según el coeficiente $r = 0,455$ siendo positiva media por lo que se acepta nuestra hipótesis.
Esta relación es trascendental debido cuando se presta un servicio de calidad igualmente las instalaciones físicas, equipos debieron ser modernas obteniendo una buena calidad de trabajo.
3. Concluyen también que existe relación entre gestión del talento humano y la confiabilidad del personal en la unidad de estudio. Según el coeficiente $r = 0,455$ siendo positiva media que lleva a aceptar nuestra hipótesis.
Agregando que es sustancial contar con gestión de talento humano y la confiabilidad debido cuando se da respuesta a un problema la medida es más fiable, cuidadosa y seguro sin errores.

4. Concluyen que existe relación ente gestión del talento humano y la capacidad de respuesta, como también con la seguridad de personal en la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial del gobierno regional de Huancavelica, de acuerdo a los coeficientes $r = 0,395$ y $r = 0,392$ respectivamente siendo positiva media que permite aceptar sus hipótesis.

Agregando que la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta como la seguridad del personal, observan que existe disposición y voluntad por ayudar por otra parte siempre que exista seguridad se podrá encontrar personal adecuado y competente.

2.1.2.-Antecedentes Internacionales

Gallegos (2017), realizo una investigación titulada “**Estrategia de gestión de talento humano en el hotel mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba**”, Universidad Regional Autónoma de los Andes, donde se realizó una investigación de tipo cualitativo, cuyo objetivo general fue “Diseñar una estrategia táctica para mejorar la de gestión de Talento Humano en el hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba”, representada por una muestra de 13 trabajadores donde se les aplico un cuestionario que permitió obtener las conclusiones siguientes:

1. Concluyeron que la gestión del talento humano pretende regular los procesos, cimiento en el reclutamiento y selección, evaluación y capacitación de los trabajadores del hotel; denotando que no se lleva de manera efectiva. Agregando que por medio de sus instrumentos permitieron obtener que el talento humano realiza los procesos de gestión adecuadamente, además se pudo elaborar estrategia para gestión del talento humano, mejorando los procesos del hotel.

Arambulet (2014), realizo un trabajo titulado “**Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio**”, Universidad Católica Andrés Bello, donde realizaron una investigación descriptiva documental, cuyo objetivo general fue “diseñar un modelo de sistema de gestión del Talento Humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio”, siendo su unidad de análisis 76 trabajos escritos, haciéndose una revisión exhaustiva documental aplicándosele las teorías en colaboración de dos empresas venezolanas obteniendo las siguientes conclusiones:

1. Llegaron a concluir que es importante la evolución de la gestión del talento humano entre los que constituyen la empresa, por medio de la interacción entre ellos, que permita crear los contextos empresariales que permita un ajuste constante y necesario. Además, que es un elemento importante que logre la participación activa y su fortalecimiento para el desarrollo de sus trabajadores.
2. La calidad es una reacción que se ejecuta en el día a día en organizaciones cuyas estructuras son complejas y plurales, su mejora es interminable, llevándose paso a paso donde no se espera resultados inmediatos debido a que implica ensayo y error.
3. El modelo propuesto procura aportar al estudio de la relevancia de la aplicación de principios en el ámbito laboral. Al revisar la estructura de los modelos de gestión del talento humano existentes en Venezuela y Latinoamérica se observa que estos no contienen información sobre valores en acción, lo cual sugiere una brecha considerable entre las prácticas profesionales y el cumplimiento de los papeles profesionales requeridos para apoyar los procesos de mejora continua.

Montoya (2013) en su tesis cuyo título es “**Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud área 1 de Santa Elena año 2013**”, Universidad Estatal Península de Santa Elena, utilizando en la investigación el método deductivo, cuyo objetivo

general fue “elaborar un modelo de gestión de talento humano, mediante el estudio institucional para mejoramiento de la calidad de servicio del centro de Salud ÁREA 1 DE SALUD” del Cantón Santa Elena”, donde identifican una muestra de 380 personas entre usuarios y servidores públicos, a los cuales se les aplico una encuesta que ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

1. Concluyeron que la atención de los usuarios se da de manera directa; es decir, el trato es directo con el paciente, preguntándosele el problema que tiene para por ultimo designarle un médico según su necesidad. Pero los pacientes piensan que la atención es deficiente debido a que consideran que la cantidad de médicos es escasa, por la razón de que muchos se quedan sin atención. Además, esperan más de cuatro horas para ser atendidos en el área de consulta externa, por la demanda y el escaso número de médicos.
2. Se pudo encontrar que los trabajadores cometen el error de designar mal la especialidad médica de los pacientes, además se tiene que mejorar infraestructura por lo que la entidad atiende a trescientos pacientes aproximadamente.
3. Otro apartado concluyeron la falta de previsión por la ausencia de médicos, en casos fortuitos, además de entregar turno a pacientes con médicos que no pueden atenderlos.

2.2.-Bases Teóricas

2.2.1.-Gestión del Talento Humano

2.2.1.1.-Definición de Gestión del Talento Humano.

Para gallegos define a la GTH (gestión del talento humano) como una parte fundamental integrante de la estructura de la organización. “Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la

tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes” (2017, p. 14)

Chiavenato (2009) lo define como un “campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones” (p. 7)

Además nos menciona que obedece a contingencias y situaciones como “la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado”(p. 7)

Vallejo (2015) lo conceptualiza como la “disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado” (p. 17)

Liquidano (2012) lo define como las “Funciones o roles que realiza el área de recursos humanos en la administración del personal, relacionándolas con el área y al responsable de llevarlas a cabo dentro de las empresas y organismos” (p. 22)

Heredia (2011, Citado en Flores, 2017) lo define como el “Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (p. 349)

Para Montoya (2013) define a la GTH (gestión del talento humano) como la dirección que tiene toda organización de las personas adscritas a ella además de algún tipo de “talento y la gestión se trata principalmente de conocer cuáles son los talentos de cada uno de los miembros de la empresa y de aprovecharlos colocándoles en el cargo que posibiliten la implementación y el desarrollo de esos talentos” (2013, p. 10)

Porret (2010, citado en Flores, 2017) lo define como una “Actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa” (p. 349)

Chiavenato (2011, citado en Flores, 2017) conceptualiza a la variable en estudio como “la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional” (p. 350)

Prieto (2013) lo conceptualiza como una “serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influyen en la eficacia de estos y de las organizaciones” (p. 19)

Para Chiavenato (2011, citado en Flores, 2017) define a la GTH (gestión del talento humano) como la consecución de sus objetivos en un ambiente laboral bueno, identificando los procesos claves para su buen desarrollo expresado en la admisión de personas, selección de personas, evaluación de desempeño humano, compensación de las personas, capacitación y desarrollo de personas, monitoreo de personas.

2.2.1.2.-Objetivos de la Gestión del Talento Humano.

Chiavenato (2009) hace hincapié en las personas como el primordial pilar de la empresa, de esta premisa parte que la organización sea más sensata en considerar a las personas que trabajan en sus instalaciones y le deán la debida importancia.

El mencionado autor identifica que las empresas que tienen mayor crecimiento son las que hacen sostenible las inversiones en todos sus grupos humanos adscritos a ella, por ellos las organizaciones que denotan esas características reflejan ese resultado.

Atendiendo a ello identifica los subsiguientes objetivos:

1. Ayudar a la empresa a lograr sus objetivos: en referencia a que la organización no es suficiente la práctica de la eficiencia, va más allá a que aplique la eficacia en la empresa.
2. Suministrar competitividad a la empresa: implica que la empresa deba saber instituir, ampliar y destinar las habilidades de sus colaboradores para obtener la mayor productividad en beneficio de todos los que integran a la entidad.
3. Suministra a la organización personas bien entrenadas y motivadas: nos refiere que la organización debe enfatizar en sus colaboradores su preparación y capacitación, a su vez debe reconocer sus esfuerzos en lo económico y no económicos, en el momento adecuado.
4. Desarrollar la autoactualización y la satisfacción de los trabajadores en el trabajo: de esto se desprende que la empresa deba orientar sus esfuerzos a que los trabajadores desarrollen sus actividades acorde a sus competencias.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: este objetivo busca generar confianza en el trabajador y la empresa, no solo en su área, también con sus directivos, sus remuneraciones, el horario de trabajo, las funciones que realiza.
6. Administrar e impulsar el cambio: en este objetivo busca que la organización genere una conciencia y mentalidad del cambio en sus trabajadores y que estas estén relacionadas con los procesos que integran a la empresa.
7. Conservar políticas éticas y comportamiento socialmente responsable: aquí se enfatiza en que la empresa no solo debe ser responsable con sus clientes, también se debe priorizar a los trabajadores en cuanto no se les debe discriminar y se les debe respetar sus derechos básicos.

8. Cimentar la mejor empresa y el mejor equipo: busca la diferenciación de la organización que implica mejorar sus procesos como su estructura del trabajo, el conocimiento corporativo y las cualidades de liderazgo.

2.2.1.3.-Importancia de la Gestión del Talento Humano.

Liquidano (2012) nos menciona que este conocimiento permite a la persona encargada de administrar al personal en la organización en “mejorar su gestión, saber que practicas está desarrollando y si son únicamente prácticas administrativas, de gestión, de desarrollo, practicas estratégicas, por competencias, e identificar cual es la que está ejerciendo predominantemente” (p. 22)

El citado autor también refiere que se debe identificar “la orientación que le está dando al personal en la empresa que representa, y con la identificación de ellas, mejorar sus prácticas y mejorar el desempeño de su empresa en busca de generar ventajas competitivas” (p. 22)

Mondy (2010) nos menciona que “todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos” (p. 4)

Chiavenato (2009) hace referencia que “hoy se piensa que la incapacidad de una empresa para reclutar y retener a una buena fuerza de trabajo es lo que constituye la llave principal para las operaciones del negocio” (p. 11)

Chiavenato (2009) nos enfatiza que el gerente ejecuta un proceso administrativo que “constituyen el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, controlar y la Administración de recursos humanos busca ayudar al administrador a desempeñar todas esas funciones, porque este no realiza su trabajo solo, sino a través de las personas que forman su equipo” (p. 14)

Vallejo (2015) hace hincapié que “aun cuando los activos financieros y el equipamiento de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados tienen su importancia considerable, el talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización” (p, 21)

Es más, el mismo autor refiere que las personas son las responsables de “diseñar y producir bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente, es imposible que una organización logre sus objetivos”. (p.21)

Montoya & Boyero (2016) resaltan que es importante destacar que el “recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa” (p. 3)

En cuanto los autores mencionan que gracias a ello la organización “puede ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación” (p. 3)

2.2.1.4.-Evolución de la Gestión del Talento Humano.

Liquidano (2006, como se cita en Aduna, Garcia & Chavez, 2017) identifican seis etapas por las que ha pasado la variable en estudio que pasamos a detallar:

1. Administrativa: esta se ubica desde inicios de la época pasada durando hasta los años sesenta. Se centra en que la persona encargada de administrar la empresa cree que el individuo es una existencia racional y económica, destina los esfuerzos de las personas hacia la fabricación, su factor motivacional y de control es a través de recompensas y castigos.

2. **Gestión:** está ubicada en los periodos de los años sesenta y ochenta del siglo pasado, en esta etapa el administrador busca satisfacer necesidades sociales y psicológicas relacionándola con la proactividad del personal relacionándola como elementos importantes para la empresa.
3. **Desarrollo:** esta comienza a partir de los años ochenta donde se reconoce la relación que hay entre las personas y la forma como se las administran influye en la gestión de la empresa, busca la eficiencia del rendimiento a través de la valoración del personal y su optimización mediante la motivación y estímulos de rendimiento. “Ya se comienza hablar de higiene y seguridad, evaluación de desempeño, planeación de recursos humanos, índices de rotación y ausentismo, responsabilidad social” (Aduna et al, 2017)
4. **Estratégica:** por los años noventa se dio esta etapa, se identifica la relación mutua entre los individuos como personas dinámicas y su flexibilidad al perfeccionamiento a través de nuevas sapiencias y prácticas, también se gobierna a la persona a través de la estrategia para el cumplimiento de sus objetivos, en ella comienzan ejecutarse: “procedimiento de quejas, planeación y controles estratégicos, administración mundial de recursos humanos y esquemas de calidad”.
5. **Por Competencias:** esta etapa del nuevo siglo, enfatiza su desarrollo en que las competencias de los trabajadores es la que mantiene la ventaja competitiva de la empresa y esta a su vez ayuda a incrementar la productividad de la organización.
6. **Del conocimiento:** esta última etapa nos menciona que la organización orienta sus esfuerzos hacia la enseñanza, conservación y estimulación del conocimiento del personal, prioriza el talento y el conocimiento acogiendo las principales experiencias para retener y motivar a las personas.

2.2.1.5.-Modelos de la Gestión del Talento Humano.

Aduna, Garcia & Chavez (2017) los presentes autores en su artículo modelos de gestión de recursos humanos identifican varias estructuras modernas que se desarrollan y plantean diversos autores para el desarrollo del talento humano entre ellas tenemos:

1. Modelo de Werther y Davis (1991, como se cita en Aduna et al., 2017) este modelo plantea la interrelación que existe en las actividades que conforman a la empresa, estas actividades conforman un sistema que está influenciado por toda la organización y a su vez por el entorno que los rodea.

Además, nos mencionan que dentro de la organización existe el área de recursos humanos y ella se identifica cuatro objetivos que se debiera cumplir como son:

- Los objetivos sociales: está enmarcado en que se debe de reducir las tensiones o peticiones negativas de parte de la sociedad hacia la empresa mediante un comportamiento ético.
- Los objetivos organizativos: está en relación a que esta unidad busca la productividad de talento humano para aportar con el éxito de la organización.
- Los objetivos funcionales: refiere a que el área de recursos humanos deba ser flexible ante los cambios bruscos de la organización.
- Los objetivos personales: enfatiza que el área de recursos humanos se deba dar cuenta que cada persona tiene aspiraciones y metas, siendo así esta debe sumar esfuerzo para apoyar o ayudar a que las personas a que consigan esas metas.

Este modelo lo conforman los siguientes elementos:

- i. Fundamentos y desafíos: refiere al reto más importante de la organización es de optimizar su efectividad y eficiencia. Asume los retos centrándose en su ambiente externo e interno donde está circunscrito la empresa como la economía, las opciones que da el mercado, el personal y otros.

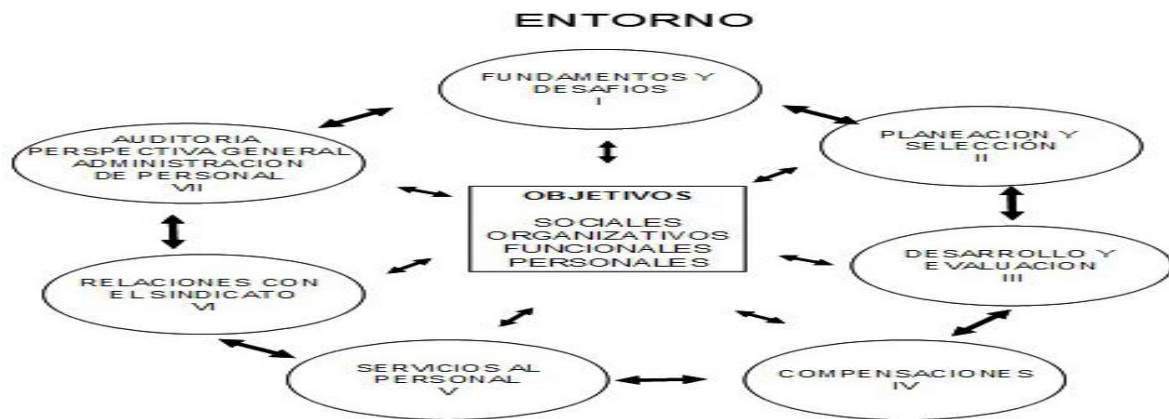
- ii. Planeación y selección: se centra en la importancia de tener una data actual de los puestos y la necesidad futura del personal que necesitara la empresa, permitiendo así un proceso de reclutamiento y selección adecuado.
- iii. Desarrollo y evaluación: al contrato del personal estos recibirán una charla sobre las políticas y procedimientos de la organización, además deberán recibir la capacitación necesaria para que la fuerza laboral sea más eficaz, por ultimo también se les hará evaluaciones de desempeño periódico que permita la retroalimentación entre los empleados y la organización.
- iv. Compensaciones: es importante precisar como elemento donde nuestros trabajadores deberán recibir un sueldo imparcial como también ser salvaguardados ante cualquier tipo de accidentes y enfermedades profesionales aplicando la prevención de acuerdo al área de trabajo donde se desempeña.
- v. Servicios al personal: se dotará a sus trabajadores de beneficios y escenarios profesionales apropiados, además de asesoramiento que ayude a enfrentar dificultades y problemas que son ocasionadas en su labor. Los canales de comunicación ayudan a mejorar la estimulación del empleado.
- vi. Relaciones con el sindicato: se debe tomar en cuenta para mejorar la variable en estudio a las relaciones con las diligencias sindicales que están circunscritos a la empresa.
- vii. Perspectiva general de la administración de personal: es importante retroalimentarse en base a su desempeño. Por ende, las empresas se someten a controles y demostraciones, y se realiza estudios para capturar las variables que ayuden a la efectividad de la empresa y que estos resultados estén al servicio de ella.

En conclusión, podemos mencionar que este modelo es de carácter funcional pues hace notar una relación de todos los elementos que integran la gestión de recursos humanos y

sus objetivos, permitiendo la retroalimentación que oriente los caminos de la empresa de acuerdo al entorno donde se encuentra.

Figura 1:

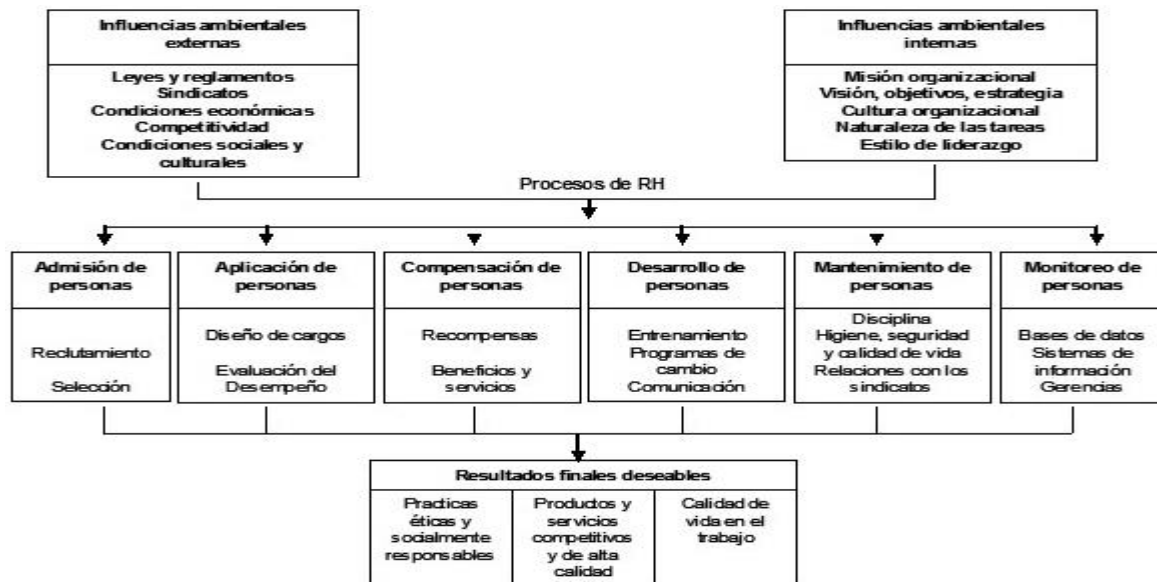
Objetivos Organizacionales Funcionales Personales



Nota: Tomada de Werthe y Davis (1991) Administración de personal de recursos humanos, Editorial Mc Graw-Hill, México.

2. Modelo de Chiavenato (2000, como se cita en Aduna et al., 2017) donde encontramos una clasificación de subsistemas interdependientes que son:
 - i. Subsistema de alimentación: donde integran al estudio de mercado de mano de obra, el reclutamiento y selección de personal.
 - ii. Subsistema de aplicación: integrando los ítems de análisis y descripción de los cargos, la inducción y evaluación de desempeño por último los movimientos del personal.
 - iii. Subsistema de mantenimiento: se conforma por la remuneración, planes de beneficio social, higiene y seguridad en el trabajo, registros y controles de personal.
 - iv. Subsistema de desarrollo: integrando a los entrenamientos y los planes de desarrollo de personal.
 - v. Subsistema de control: conformado por el banco de datos, sistemas de informaciones y auditoría de recursos humanos.

Figura 2:

Proceso de Recursos Humanos

Nota: Fuente tomada de Gestión del Talento Humano, Tomada en Chiavenato (2000). Gestión del Talento Humano Ed. Prentice Hall Bogotá, Colombia

Los sistemas identificados conforman un proceso por donde el talento humano es atraído, aplicado, mantenido, desarrollado y controlado por la empresa. Teniendo características adicionales como son que depende de la situación y factores ambientales, organizacionales, humanos, tecnológicos. Además de ser volubles por cuanto si cambia uno no afectaría necesariamente a las demás en la misma dirección y en la misma medida.

De acuerdo a ello el escritor traza la importancia de definir para cada subsistema estrategias que ayuden a lograr los objetivos que mejoren la eficiencia de las funciones de recursos humanos.

3. Modelo de Diagnóstico, Proyección y Control (DPC) Cuesta (2005, como se cita en Aduna et al., 2017), este modelo centra su atención en las personas a través de su educación y desarrollo, por cuanto plantea que este ítem es el fin no el medio. Se debe entender que dentro de esta están incluidas las actividades que ayudara a comprender por intermedio del sistema de gestión dividido en cuatro subsistemas:

- i. Flujo de recursos humanos: aquí se identifican al inventario, selección y colocación de personal, además de su evaluación de desempeño que garantice la promoción, remoción o recolocación del talento humano.
- ii. Educación y desarrollo: se plantea la formación de planes de carrera y comunicación, se enfatiza en la empresa que sea flexible al aprendizaje, mejorando la participación de los trabajadores de acuerdo a sus cargos y tareas asignadas.
- iii. Sistemas de trabajo: se forma un modelo centrado a la organización del trabajo, por medio de la seguridad e higiene ocupacional, priorizando los perfiles del cargo.
- iv. Compensación laboral: por ultimo plantea los sistemas de pago, reconocimiento social y de motivación, etc.

Subsiguientemente, cuesta cambia el modelo al introducir la auditoria de gestión de recursos humanos centrada en la calidad, como consecuencia a ello nos trae resultados a futuro que enmarca el bien grupal e individual y eficiencia organizacional, este proceso retroalimenta a partir de auditorías de recursos humanos.

A partir de ello precisamos las características esenciales incluidas en cada ítem que agrupa el modelo:

1. Factores de situación: características que se centra en la fuerza de trabajo; estrategia organizacional; filosofía de la dirección; mercado de trabajo; tecnología; leyes y valores de la sociedad.
2. Grupos de interés: se identifica a los estratos de personas que están adscritos dentro del sistema como: directivos, empleados, sociedad, gobierno y sindicatos.
3. Políticas de recursos humanos: mencionándonos a los siguientes: influencia de los empleados; flujo de recursos humanos; sistemas de trabajo; sistemas de recompensas.
4. Resultados: estas se calculan por medio del: compromiso, competencia, congruencia y costos eficaces.

2.2.2.-Calidad de Servicio

2.2.2.1.-Definición de Calidad de Servicio.

2.2.2.1.1.-Calidad.

Gutierrez (2011) define a la calidad como el mejoramiento continuo siendo esta un elemento importante para la consecución de los objetivos en relación con la función social del estado.

Gutierrez (2011) nos menciona que la calidad es una herramienta adscrita a la labor de la salud, que permita dar todos los esfuerzos que ayude a reducir riesgos, y así se maximice la satisfacción de los usuarios del sistema de salud.

Horovitz (1990, como se cita en Arambulet, 2014) nos menciona que la “calidad es primordial en la comunicación de las ventajas competitivas del nuevo producto o servicio. Todo debe contribuir a reducir el riesgo percibido por el cliente; la imagen de la marca, la reputación, las garantías, el apoyo en la puesta en marcha” (p. 108)

Montoya (2013) hace referencia que la “calidad no es definitiva, depende mucho de la percepción de los usuarios y del objeto mismo del producto o servicio; se debe mejorar de forma permanente” (p. 20)

Montoya (2013) nos menciona que la calidad obedece a la percepción de las personas, en tal sentido es subjetiva y cada uno es pasible a dar sus características que considere adecuada para que satisfaga alguna necesidad, evaluando su costo beneficio al adquirirlo.

2.2.2.1.2.-Servicio.

Horovitz (1990, como se cita en Arambulet, 2014) lo define como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Se trata de métodos y no de simple cortesía” (p. 107)

Horovitz (1990, como se cita en Arambulet, 2014) nos menciona que “los servicios son por su propia naturaleza, inmateriales, la comunicación de servir para hacer entender su propósito basándose en hechos concretos” (p. 109)

Montoya (2013) indica que los servicios son “productos intangibles que se ofertan en los mercados, que ofrecen características que en la mayoría de los casos no se puede tocar, pero si percibir, de tal manera que están estrechamente relacionados con la persona o personas que lo proporcionan” (p. 22)

Hoffman & Baterson (2011) lo definen como “hechos, actividades o desempeño. La diferencia entre los bienes y los servicios es la propiedad de intangibilidad” (p. 4)

Andrés (2008) lo conceptualiza como las “son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes, como resultado de producir un cambio deseado en el receptor del servicio” (p. 08)

2.2.2.1.3.-Características de los Servicios.

Podemos mencionar que los servicios tienen cuatro peculiaridades primordiales que se puntualizan de la siguiente manera:

1. Intangibilidad

Hoffman & Bateson (2011) manifiesta que mantiene esta peculiaridad ya que son “desempeños del proveedor en lugar de objetos. Los servicios no se pueden tocar, ver, sentir, o saborear en la misma forma que los bienes tangibles” (p. 57)

2. Inseparabilidad

Hoffman & Bateson (2011) está enmarcado a reflejar “la interconexión entre el proveedor de servicios, el cliente involucrado en la recepción en el servicio y otros clientes que comparten la misma experiencia de servicio” (p. 63)

3. Heterogeneidad

Hoffman & Bateson (2011) hace la precisión que se da en la variación y la solidez de una acción de servicio. Refiriéndose a que el servicio se da en el acto, y los clientes están a menudo en el mismo lugar donde se realiza el servicio, por consiguiente si en este proceso donde interactúan la empresa y los clientes de fallar algo sería demasiado tarde aplicar medidas correctivas antes que este servicio llegue al usuario.

4. Naturaleza perecedera

Hoffman & Bateson (2011) hacen mención del reto que se presenta a los servicios donde esta variable no logra vencer, por cuanto el volumen no utilizado no se puede reservar ni inventariar.

2.2.2.1.4.-Calidad de Servicio

Montoya (2013) lo conceptualiza como la “calidad de productos, donde deben tener cualidades que son evaluadas de forma individual por el cliente” (p. 19)

Tabla 1:

Ejemplos de características de calidad

Producto		Servicio	
Apaciencia	Gusto	Credibilidad	Puntualidad
Belleza	Estilo	Efectividad	Cortesía
Peso	Dimensiones	Flexibilidad	Rapidez
Transparencia	Durabilidad	Honestidad	Competencia

Nota: Armendariz (2010, citado por Montoya, 2013)

Hoffman & Bateson (2011) lo conceptualizan como “una actitud formada por medio de evaluación a largo plazo de un desempeño” (p. 139)

Cuatrecasas (2010) Lo define como el “conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos de usuario” (p. 47)

Osorio & Zaravia (2017) lo conceptualizan como “satisfacer de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató” (p. 45)

Quijano (2004, como se cita en Requena y Serrano, 2007) lo conceptualiza como el “cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)” (p. 12)

Alvarez y Rivera (2018) lo definen como la “Satisfacción de las carencias y expectativas de los consumidores. Es el grado de consecución de los requerimientos de un bien o servicio que se vuelve predilecto por el consumidor” (p. 28)

Hoffman y Bateson (2011) lo conceptualizan como una “actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa” (p. 319)

Koontz & Weihrich (2013, como se cita en Dulanto, 2018) lo definen como una “valoración manifestada en una actividad realizada para brindar un beneficio” (p. 27)

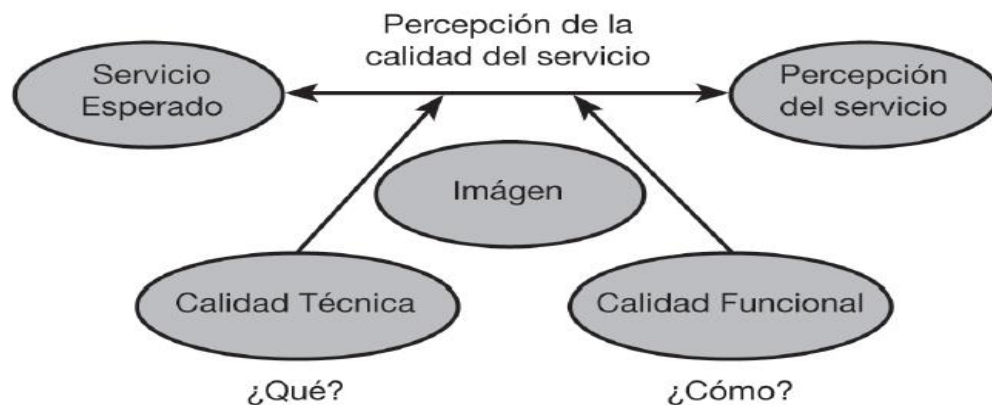
Guizar (2013, como se cita en Dulanto, 2018) lo define como el “cumplimiento de las expectativas de las personas satisfaciendo lo que ella pensó, superando sus expectativas” (p. 27)

2.2.2.2.-Modelos de Medición de la Calidad de Servicio.

2.2.2.2.1.-Escuela Nórdica.

También es distinguido como modelo de la imagen, fue desarrollado por Grönroos (1988 como se cita en Duque, 2005) donde lo relaciona con la imagen corporativa.

Grönroos (1988 como se cita en Duque, 2005) manifiesta que “el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio” (p. 71)

Figura 3:***Percepción de la Calidad de Servicio***

Nota: modelo Nordico propuesto por Grönroos (1984, como se cita en Duque, 2005)

Según Grönroos (1994, como se cita en Duque, 2005) nos menciona que la “experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional” (p. 71)

Grönroos (1994, como se cita en Duque, 2005) explica que la calidad técnica “se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna, denominándola la dimensión del *qué*. Lo que el consumidor recibe”. (p. 71)

Grönroos (1994, como se cita en Duque, 2005) explica también que la “calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio, denominándola la dimensión del *cómo*. Como el consumidor recibe el servicio” (p.71)

Grönroos (1994, como se cita en Duque, 2005) también afirma que el nivel de calidad total percibida “no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la desconfirmación” (p.71)

2.2.2.2.2.-Escuela Americana.

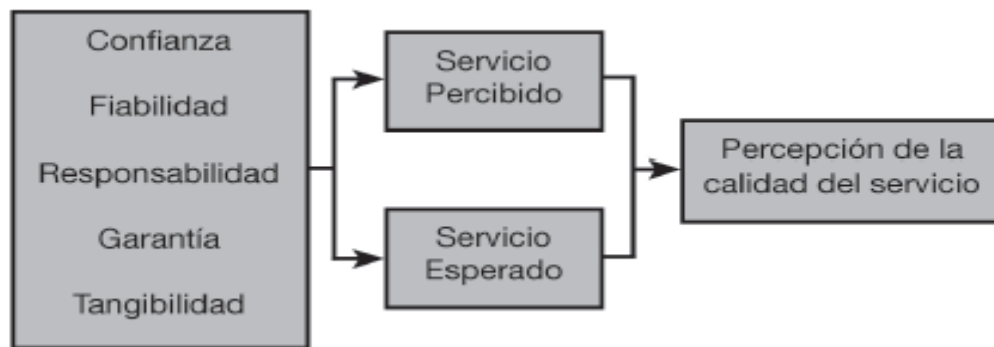
Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, con es citado en Duque, 2005) menciona que fueron quienes dieron el modelo SERVQUAL, donde menciona que este modelo “partió del paradigma de las desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida” (p.71)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, con es citado en Duque, 2005) desarrollo un instrumento que les permitió analizar en dos ítems por separado para medir las variables expectativas y percepciones del cliente llamándolo SERVQUAL.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, con es citado en Duque, 2005) nos hace referencia que inicialmente fueron 10 dimensiones encontradas, posteriormente fueron reducidas a cinco (p. 72)

1. Confianza: es cuando la empresa ofrece a sus clientes una atención individualizada.
2. Fiabilidad: es la destreza por realizar el servicio ofrecido de manera fiable y cuidadosa.
3. Responsabilidad: se da cuando los empleamos muestran seguridad, experiencia y son atentos, además de la destreza para inspirar credibilidad y confianza.
4. Capacidad de respuesta: característica de dar de parte de los trabajadores una atención rápida hacia los clientes.
5. Tangibilidad: es el aspecto físico de las instalaciones, aparatos, persona y por último el material de comunicación requerido.

Figura 4:
Modelo SERQUAL



Nota: Modelo SERQUAL de Zeithaml y Parasuraman (2004, como es citado en Duque, 2005, p. 72)

2.3.-Marco Conceptual

2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables

2.3.1.1.- Variable Gestión del Talento Humano.

- Talento humano: “Proceso administrativo que se aplica en lo que respecta a la elección correcta y a la conservación del talento de una empresa” (Laureano, 2019, p. 51)
- Talento: “Es aquella persona que posee habilidades y actitudes diferentes y competitivas en relación a otras personas para el beneficio de la organización” (Laureano, 2019, p. 51)
- Gestión: es un “proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía para el proceso” (Noel & Serna, 2017, p. 74)
- Gestión del talento humano: “Tiene por objeto la gestión de personas que trabajan en una organización, y estas son portadoras del conocimiento que no pueden tratarse

descontestualizadamente o independiente de las personas como seres sociales”

(Tuesta, 2015 citado por Osorio & Zaravia, 2017, p. 52)

- Capacitación: “Es desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal” (Noel & Serna, 2017, p. 73)
- Incorporación: “Es agregar a la organización una o varias personas para que puedan ocupar un puesto de trabajo” (Laureano, 2019, p. 51)
- Colocación: “Es descubrir a nuevos talentos que reúnan todos los requisitos para ocupar un puesto de trabajo dentro de la empresa” (Laureano, 2019, p. 51)
- Recompensa: “Es la forma en que una organización reconoce el trabajo y la dedicación de un colaborador para que ambos puedan cumplir con sus objetivos trazados” (Laureano, 2019, p. 51)
- Desarrollo: este criterio donde en la empresa se identifica, se mejora y fortalece la enseñanza de cada uno de los trabajadores, permitiendo de esta manera el mejoramiento en la consecución de las actividades asignadas dentro de la organización.
- Retención: es la aplicación de estrategias que ayude al trabajador estar conforme en el área donde labora, permitiendo mantener a los mejores elementos humanos que tiene la organización

2.3.1.2.- Variable Calidad de Servicio.

- Calidad de servicio: “Es la percepción y la evaluación de un cliente como respuesta al servicio y la interacción con la persona que se encargó de brindar el servicio”(Laureano, 2019, p. 51)

- Tangibles: “Lo tangible se refiere a algo que se pueda visualizar, percibir o poder tocar, para el servicio se habla de la apariencia que tienen las instalaciones, los equipos, materiales, así como también el aspecto de los colaboradores” (Laureano, 2019, p. 52)
- Confiabilidad: “Los clientes desean que las empresas realicen el servicio deseado de forma fiable, precisa y consistente. Se detectó que una de las mayores causas de insatisfacción de los clientes son las promesas no cumplidas” (Morales, 2018, p. 23)
- Servicio: “Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico” (Noel & Serna, 2017, p. 75)

2.3.2.-Marco Conceptual de las Dimensiones

2.3.2.1.-Dimensiones de Gestión del Talento Humano

- Incorporación del personal: este proceso es el camino que guía a la organización para que puedan hacer ingresar a las personas, que tengan las peculiaridades y capacidades que concuerdan a las necesidades de la empresa (Chiavenato, 2009)
- Colocación del personal: este proceso se basa en la incorporación de las personas donde “la organización tiene puestos de trabajo que deben ser cubiertos por individuos a quienes se exigen ciertas calificaciones, que se deben especificar con detalle, con el propósito de buscar a los que poseen esas características” (Chiavenato, 2009, p. 172)
- Recompensa del personal: “constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos” (Chiavenato, 2009, p. 278)

- Desarrollo del personal: “implica un aprendizaje que va más allá del trabajo actual y tiene un enfoque a largo plazo. Prepara a los empleados para mantenerse al ritmo con la organización a medida que ésta evoluciona y crece” (Mondy, 2010, p. 198)
- Retención del personal: se centra en que una organización sostenible no es la que solamente convoca y selecciona de manera correcta su potencial humano, sino hacerlos sentir cómodos a través del tiempo dentro de la empresa, es decir este proceso busca “mantener a los participantes satisfechos y motivados, así como asegurarles las condiciones física, psicológicas y sociales para que permanezcan en la organización, se comprometan con ella y se pongan la camiseta” (Chiavenato, 2009, p. 440)

2.3.2.2.-Dimensiones de Calidad de Servicio.

- Elementos tangibles: enfatiza a las “instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal. Se ha señalado como uno de los factores más importantes en la industria de servicios, relacionada con el concepto de calidad” (De la Hoz, 2014, P. 111)
- La confiabilidad: Se describe como la empresa ofrece el servicio de manera fiable y precisa. “La satisfacción de los consumidores va a ser alta cuando los proveedores de servicios sean capaces de mostrar su integridad, cuando los consumidores tengan la confianza en el desempeño del proveedor de servicios” (De la Hoz, 2014, P. 111)
- Capacidad de respuesta: “Este factor se refiere a la voluntad del proveedor de servicios para ayudar a los clientes y proporcionar servicios rápidos” (De la Hoz, 2014, P. 112)
- Seguridad: “Este factor se refiere al conocimiento de los empleados, la cortesía y la capacidad de transmitir confianza y seguridad. La literatura también evidencia una

relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de los consumidores” (De la Hoz, 2014, P. 112)

- Empatía: “Este factor se refiere al cuidado y atención personalizada que se le brinda a los clientes” (De la Hoz, 2014, P. 112)

CAPÍTULO III

Hipótesis

3.1.-Hipótesis y Variables

3.1.1.-*Hipótesis General*

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

3.1.2.-*Hipótesis Específicas*

- Existe una relación directa y significativa entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.
- Existe una relación directa y significativa entre la colación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.
- Existe una relación directa y significativa entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.
- Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

- Existe una relación directa y significativa entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

3.2.-Variables de Investigación

3.2.1.- Definición Conceptual de las Variables

- Gestión del Talento Humano

En un estudio de chiavenato (2009 citado por Morales, 2018) nos refiere que cuando hablamos del talento humano es necesario conocer y practicar aspectos administrativos en cuanto a las personas, para tener un buen personal que desempeñe bien sus labores es necesario realizar el proceso de la gestión del talento, los cuales son: “incorporar a las personas, colocación de las personas, recompensar a las personas, desarrollo de las personas y retener a las personas” (p. 26)

- Calidad de Servicio

En un estudio de german nos menciona que se precisa como un:

Conjunto numeroso de características que integran la calidad como son (cortesía, rapidez de entrega, producto con cero defectos al ser recibidos por el cliente, precios justos, etc), además agrega que estos son valorados por los clientes en referencia al servicio, de acuerdo si satisface o no sus necesidades y expectativas. Mencionando además “cinco dimensiones como son: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía” (2011 citado por Morales, 2018, p. 26)

3.2.2.-Definición Operacional de las Variables

- Gestión del Talento Humano: Por medio de esta variable encontramos que se desarrolló mediante: la incorporación a las personas, colocación de las personas,

recompensas a las personas, desarrollo de las personas y la retención de las personas dentro de la empresa.

- Calidad de Servicio: Para medir esta variable debemos enfatizar en las dimensiones como los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

CAPITULO IV

Metodología

4.1.-Método de Investigación

4.1.1.-Método *Universal*

Por las características de nuestra investigación esta se realizará bajo el método científico, donde Bunge (1979, como se cita en Bernal, 2010) lo refiere como el “conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación” (p. 59)

4.1.2.-Método *General*

Bernal (2010) resalta al método Inductivo – deductivo como un “método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares” (p. 60), por lo que analizaremos hechos que ayude a formular conclusiones, además de analizar teorías encontradas en la investigación para aplicarlos a soluciones que se pretenden dar en nuestras recomendaciones.

4.1.3.-Métodos Específicos

Para el presente trabajo de acuerdo a sus características se utilizan los métodos específicos histórico, comparativo y estadístico; por lo que ayudara a relacionar las variables planteadas capturando información, interpretando la data, y analizando los hechos para relacionar el planteamiento del problema con la hipótesis.

4.2.- Tipo de la Investigación

El presente trabajo dado su finalidad es de tipo Basica que según Soto (2011, diapositiva 13), también se le denomina “teórica”, esta se “caracteriza porque parte de un marco teórico permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”, debido a ello los resultados obtenidos no ayudara a aumentar más el campo del conocimiento sobre las variables en estudio.

4.3.- Nivel de Investigación

Dado su relevancia la investigación es correlacional donde Salkind (1998 citado por Bernal, 2010) nos mencionan que la “investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables” (p. 114)

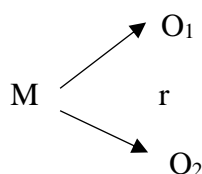
4.4.- Diseño de la Investigación

En nuestro trabajo se realizará una investigación no experimental donde Hernández y Mendoza (2018) lo definen como estudios en los que “no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver efecto sobre otras variables. Lo que efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174)

Además, según el periodo de recolección de datos es una investigación transversal como lo definen Hernández y Mendoza (2018) el “diseño transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito normalmente es describir variables un grupo de casos o bien determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado” (p. 176)

A su vez tendrán un alcance descriptivo – correlacional, como lo definen Hernández y Mendoza (2018) que busca “indagar el nivel o estado de una o más variables en una población; e este caso, en un tiempo único”, [...], “establecer relaciones entre dos o más categorías o variables en un momento determinado” (p. 178)

Este diseño se dará de la siguiente manera:



Teniendo la siguiente definición:

- O₁: Variable Uno
- M: Muestra
- O₂: Variable dos
- r: correlación que existe entre variables

4.5.-Población y Muestra

4.5.1.- Población

La conformación de la población de acuerdo al título planteado y sus características serán todos los habitantes en el ámbito rural y urbano mayores de 18 años que están en el ámbito territorial del distrito de Mazamari, según los datos obtenidos al XII censo nacional de población dado por el INEI la población ascendía a 28 269.

4.5.2.- Muestra

Bernal (2010) lo define como “parte de la población que se selección, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161)

De ello el mencionado autor identifica varios métodos de los cuales se eligió al Muestreo Probabilístico aleatorio simple debido a que se utiliza cuando “en el conjunto de una población cualquiera de los sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición” (p. 164)

Para los cálculos en la determinación de la muestra se aplicará una fórmula que describe una población Finita debido a que se conoce la cantidad de elementos y está representada de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(28269 \cdot (1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5)}{((0.05^2) \cdot (28269 - 1)) + ((1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n = \frac{27149.5476}{71.6304} = 379$$

Tabla 2:

Población y muestra

Población del Distrito de Mazamari	28 269
Muestra obtenida	379

Nota: Elaboración Propia

Concluyendo que nuestra muestra está representada por 379 personas.

4.6.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

4.6.1.-Técnicas de Recolección de datos

Según Bernal (2010) es la “gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación” (p. 192) de ellos podemos mencionar que utilizaremos los siguientes.

El análisis documental definida por Bernal (2010) como la “técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico de estudio” (p. 184)

La encuesta donde Niño (2011) lo define como la técnica que admite la “recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios” (p. 64)

4.6.2.-Instrumentos de Recolección de datos

Dado la técnica planteada en el trabajo de tesis utilizaremos al cuestionario, ahora antes de ser aplicada, deberá de ser debidamente validada por jueces y expertos, para demostrar su validez y confiabilidad

El cuestionario como lo define Niño (2011) son un “conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral” (p. 89)

Para que el instrumento sea aplicado los que desarrollamos el trabajo vamos a pasar por una serie de procesos que permita contar con un cuestionario sólido consistiendo en lo siguiente:

1. Lo primero que se realizó es el de validar el instrumento Hernández et al. (2010) refieren que la “validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201)

Ahora por medio de un instrumento que permita obtener el juicio de expertos a cargo de tres profesionales de la carrera de administración se pudo obtener los resultados siguientes:

- Mg. Lic. Adm. Carrasco Castro Julio con DNI Nro. 20659866, jefe de la oficina de red de salud Satipo, dio el puntaje de 86.10% siendo esa valoración como excelente, además de dar como su opinión procedente para su aplicación.
- Mg. Lic. Adm. Medina Ore Jesús Hugo con DNI Nro. 19804557, catedrático de la UPLA, dio el puntaje del 88% esta valoración es de excelente, dando como opinión que el instrumento es válido y confiable por tanto es válido para ser aplicado.
- Mg. Lic. Adm. Ventura Hurtado Tolomeo con DNI Nro 21010311, catedrático de la UPLA dio el puntaje de 82,78% esta valoración es excelente, donde su opinión es aplicable a la muestra de su investigación.

2. Como segundo paso que se realizó es de aplicar la confiabilidad donde Hernández et al. (2010, p. 200) define la “confiabilidad como el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” por medio de una estimación interna permitiendo medir su consistencia a través del coeficiente alfa de cronbach, permitiéndonos encontrar el resultado siguiente:

Tabla 3:**Análisis con alfa de Cronbach**

Intervalos	Niveles
[0.8 a 1.0]	Alta
[0.6 a 0.8]	Buena
[0.4 a 0.6]	Moderada
[0.2 a 0.4]	Baja
[0.0 a 0.2]	Muy baja

Nota: Tabla estandarizada de investigación Ruiz Bolivar, C. (2002)

a. Confiabilidad para la variable Gestión del Talento Humano

Tabla 4:**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	25	100,0
Excluido ^a	0	0,00
Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Este proceso de acuerdo a la tabla nos hace denotar que todos los datos fueron validados, este procedimiento del instrumento se llevó con el Spss25.

Tabla 5:**Estadística de confiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

Nota: elaboración propia

Los resultados de la evaluación de la variable Gestión del Talento Humano se aprecia que está dentro de los rangos [0.8 a 1.0], por consiguiente su valor probabilístico es de 0.872 estando en un nivel alto que para nuestro trabajo representa que es aplicable nuestro instrumento.

b. Confiabilidad para la variable Calidad de Servicio

Tabla 6:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	0.00
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

De acuerdo a la tabla 6 se están incluyendo todos los elementos esto significa que fueron validados y estos se procesaron gracias al programa Spss25.

Tabla 7:

Estadística de confiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	18

Nota: elaboración propia

El resultado del análisis de la variable calidad de servicio según su estadística de confiabilidad se dio dentro los intervalos de [0.8 a 1.0], siendo su resultado de 0.959 que representa un nivel alto en consecuencia es aplicable el instrumento.

Concluyendo así por medio del primer proceso de validez llevado por tres especialistas concluyen en un nivel excelente y el segundo proceso donde la confiabilidad aplicada a un subgrupo de 25 personas estando en un intervalo de respuesta de nivel alto, se

opta por la decisión de aplicar el instrumento elaborado a la muestra que se obtuvo en el desarrollo de la presente tesis.

4.7.-Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Según Bernal (2010) lo define como un procedimiento donde reside en “procesar datos obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo y tiene como finalidad generar resultados, a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada” (p. 198)

- Por medio de la revisión y análisis documental se podrá describir y analizar las fuentes escritas de las variables en estudio.
- Por medio del cuestionario y este antes debe estar validado, se podrá aplicar a nuestra muestra obtenida que nos permita obtener la sábana de información y a través de ella organizarla en una data en el programa Excel para su posterior procesamiento y análisis.
- Por medio de la estadística descriptiva e inferencial la data organizada en el programa Excel podrá ser migrado al paquete estadístico Spss25 para consolidarla en tablas, gráficos y cuadros, que nos facilite su interpretación y que permita nutrir la elaboración de nuestras conclusiones y recomendaciones dadas en el trabajo.
- Este proceso está representado de la siguiente manera
 1. Se elaboró una sábana de datos según los cuestionarios elaborados, construyendo una matriz.

Figura 5:***Matriz de la variable Gestión del Talento Humano***

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	.	19	20
1	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	.	3	3
2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	.	5	5
3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	.	2	2
4	1	3	1	1	3	2	3	4	4	3	1	.	4	4
5	2	2	3	2	4	4	2	4	3	3	1	.	4	3
6	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	.	4	3
7	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	.	3	3
.
.
379	4	2	3	4	2	4	5	2	2	3	1	.	4	3
380	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	4	.	4	2

Nota: fuente elaboración propia

Figura 6:***Matriz de la variable calidad de servicio***

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	.	17	18
1	4	3	3	3	4	3	5	1	1	1	1	.	2	2
2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	4	3	.	2	1
3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	.	3	2
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	.	4	4
5	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	.	3	2
6	1	3	2	3	5	2	2	4	2	3	4	.	4	5
7	1	2	1	1	3	2	3	2	1	2	3	.	2	3
.
.
379	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	.	3	2
380	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	.	4	2

Nota: Fuente elaboración propia

- Estos datos se pudo agrupar y transformar gracias al software Spss25 aprovechando el lenguaje connotativo y denotativo.

Donde encontramos a Mejía (2008) que refiere que para el ser humano el lenguaje es un instrumento que es útil cumpliendo diferentes funciones. Por lo que gracias al lenguaje connotativo nos permite conceptualizar las variables materia de estudio.

En el campo de la ciencia se logra utilizar el lenguaje denotativo ya que usa los fenómenos en palabras objetivas, que se puedan observar y operar. Así que dentro del lenguaje científico técnico es exigible ser imparcial y objetivo por parte del investigador por lo que se usa palabras que son elaboradas de forma denotativa. Puesto que al expresarse de manera connotativa no sería la mejor opción en la ciencia debido a que las personas que investigan deben comunicarse con otras de manera precisa, objetiva y exacta.

Por consiguiente y respetando los aspectos ya dichos se transformó la data del instrumento en cinco categorías que se pasa a explicar en el siguiente proceso.

Baremos

Para la obtención de los baremos se realizó la suma de los resultados para cada dimensión, luego se obtuvo los rangos mínimos y máximos, del rango total se dividió entre los 5 baremos que se planteó para obtener los niveles.

- Baremo para la variable cultura tributaria

Tabla 8:

Baremo para la variable gestión del talento humano

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Muy Baja	[22 a 36[Puntos
Baja	[37 a 51[Puntos
Moderado	[52 a 66[Puntos
Bueno	[67 a 81[Puntos
Muy Bueno	[82 a 96[Puntos

Fuente: Elaboración propia

- Baremo para las dimensiones

Tabla 9:

Baremo para las dimensiones Incorporación del personal, Colocación del personal, Recompensa del personal, Desarrollo del personal, Retención del personal

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[4 a 6[Puntos
En desacuerdo	[7 a 9[Puntos
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	[10 a 12[Puntos
De Acuerdo	[13 a 15[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[16 a 20[Puntos

Fuente: Elaboración propia

- Baremo para las dimensiones

Tabla 10:

Baremo para las dimensiones Elementos tangibles, La confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[4 a 6[Puntos
En desacuerdo	[7 a 9[Puntos
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	[10 a 12[Puntos
De Acuerdo	[13 a 15[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[16 a 20[Puntos

Fuente: Elaboración propia

- Baremo para la variable Calidad de Servicio

Tabla 11:

Baremo para la variable Calidad de Servicio.

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Muy Baja	[20 a 33[Puntos
Baja	[34 a 47[Puntos
Moderado	[48 a 61[Puntos
Bueno	[62 a 75[Puntos
Muy Bueno	[76 a 90[Puntos

Fuente: Elaboración propia

4.8.- Aspectos Éticos de la Investigación

Atendiendo a lo descrito en los reglamentos dados por la universidad los que suscribimos y presentamos la siguiente investigación nos acogemos a la disposición final en la parte tercera refiriéndose a los datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc., declarando bajo juramento que el trabajo de investigación es de nuestra autoría y los datos presentados son reales, respetando las reglas reconocidas internacionalmente para citar y hacer referencias de los textos, artículos, tesis y otros tanto físicos como digitales, además mencionamos que se pasara por el proceso exigido por la facultad desde que se presenta el proyecto hasta la solicitud de la sustentación de la tesis.

En conclusión respetando los aspectos éticos del investigador, nos someteremos a las pruebas dispuestas por nuestra institución para la verificación del contenido del presente proyecto

CAPÍTULO V

Resultados de la Investigación

5.1.-Descripción de Resultados

5.1.1.-Resultados

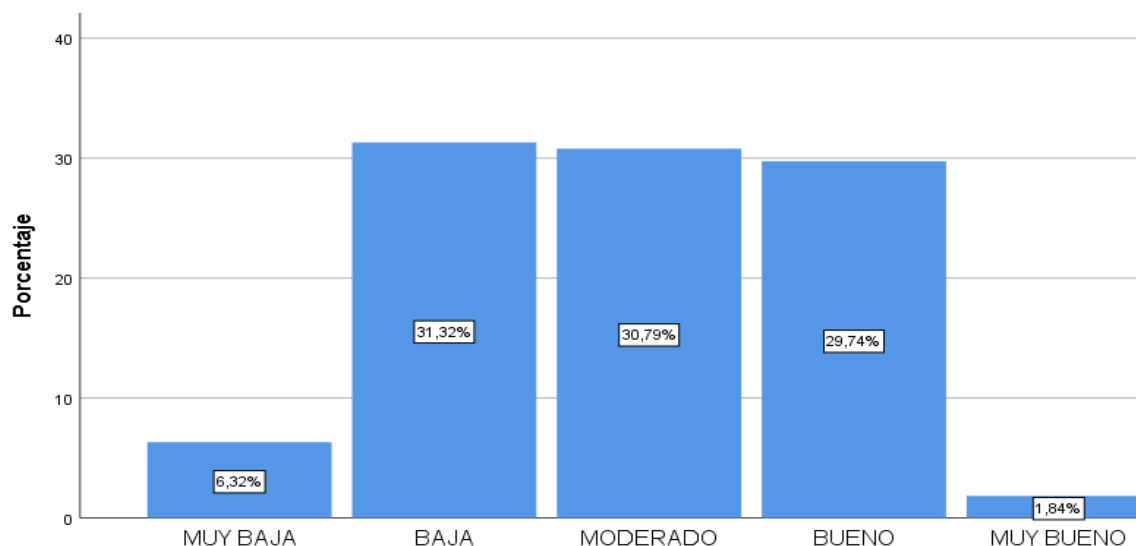
En las siguientes líneas procederemos a describir los resultados respetando nuestras variables y dimensiones de estudio.

Tabla 12:

Resultado Niveles de Percepción de la Variable Gestión del Talento Humano.

Categoría	Fi	hi%
Muy Bajo	24	6,3%
Bajo	119	31,3%
Moderado	117	30,8%
Bueno	113	29,7%
Muy Bueno	7	1,8%
Total	380	100%

Nota: encuesta realizada a la población de la Municipalidad distrital de Mazamari

Figura 7:***Niveles de percepción de la variable gestión del talento humano***

Nota: Fuente encuesta realizada en la población de la Municipalidad de Mazamari.

Interpretación.

En la tabla 14 y gráfica 03, con respecto a los niveles de percepción de la variable Gestión del Talento Humano, mientras un 30,79% va de un nivel moderado a un 29,74% con un nivel bueno. Se ve que el municipio deba mostrar y socializarlos a la población los procesos referidos a su personal debido a que existió un 31,32% que tiene una percepción baja referido a la gestión que lleva con su recurso humano debido a que son ellos quienes reciben los servicios ofrecidos por la organización.

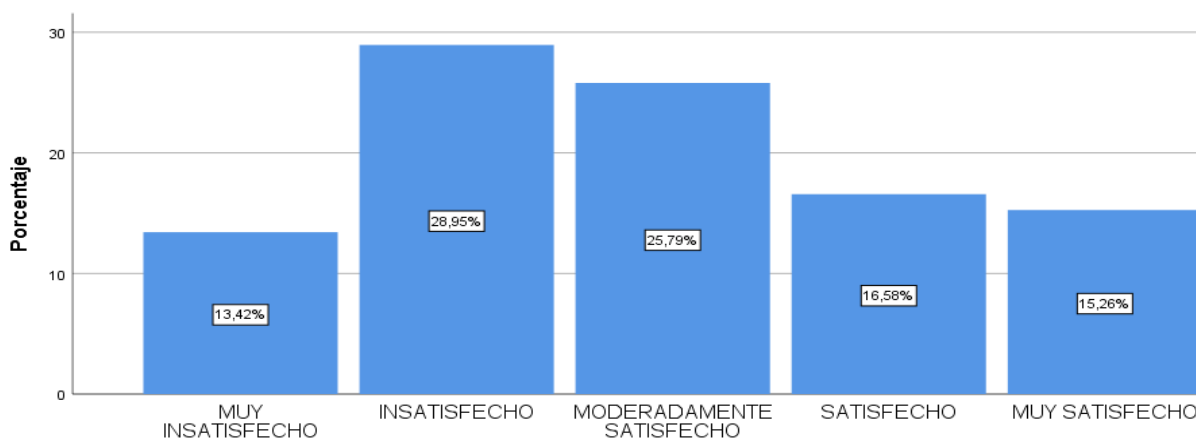
Tabla 13:***Niveles de percepción de la dimensión incorporación de personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.***

Categoría	Fi	hi%
Muy Insatisfecho	51	13,4
Insatisfecho	110	28,9
Moderadamente Satisfecho	98	25,8
Satisfecho	63	16,6
Muy Satisfecho	58	15,3
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 8:

Niveles de percepción de la dimensión incorporación de personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación:

En la tabla 15 y Figura 04, con respecto a la dimensión incorporación de personal, se muestra que existió un 25.79% de la población que está moderadamente satisfecha llegando a un 15,26% que está muy satisfecho, frente a un 28.95% que está insatisfecho, deduciendo que existe una insatisfacción por los procesos de reclutamiento y selección de personal que lleva a cabo en la población del distrito de Mazamari por parte de sus autoridades.

Tabla 14:

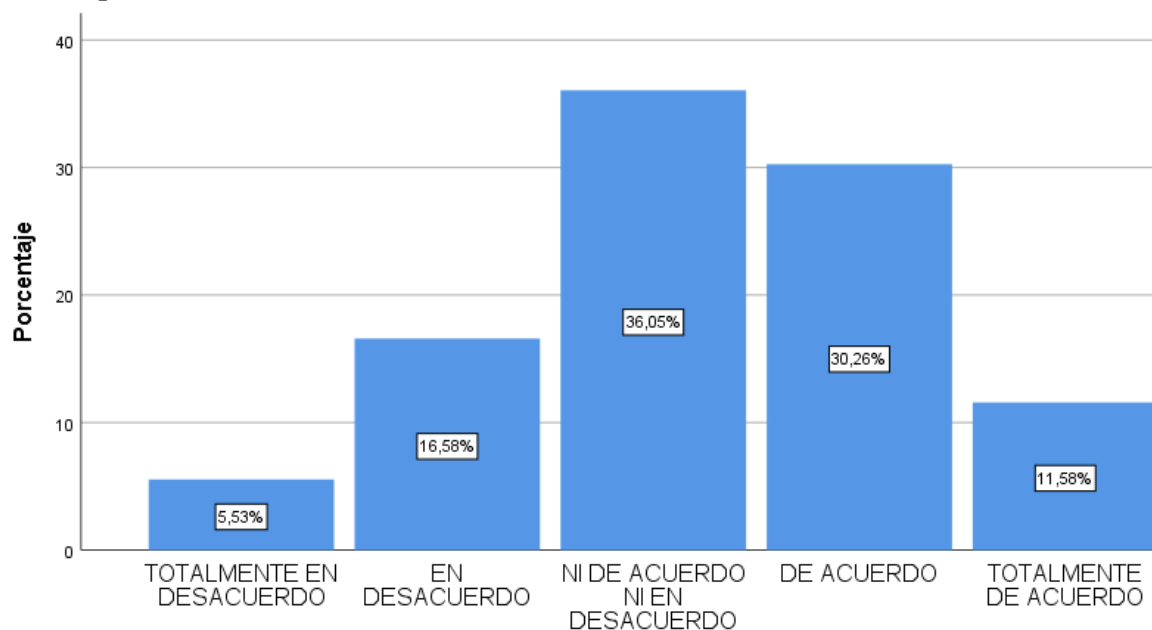
Niveles de percepción de la dimensión colocación de personal de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	21	5,5%
En Desacuerdo	63	16,6%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	137	36,1%
De Acuerdo	115	30,3%
Totalmente de Acuerdo	44	11,6%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 9:

Niveles de percepción de la dimensión colocación de personal de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación

En la tabla 16 y Figura 05, referente a la dimensión Colocación de Personal, los resultados fueron que existió un 30.26% que representa el nivel de acuerdo podríamos mencionar en que el personal orienta a la ciudadanía de una manera correcta frente a un importante 36.05% que está en un intervalo intermedio entre Ni de acuerdo ni en desacuerdo, ahora se debe mencionar que un 16,58% está en desacuerdo esto gracias a que la población pide que se haga una correcta evaluación personal que permita mejorar los servicios de la municipalidad.

Tabla 15:

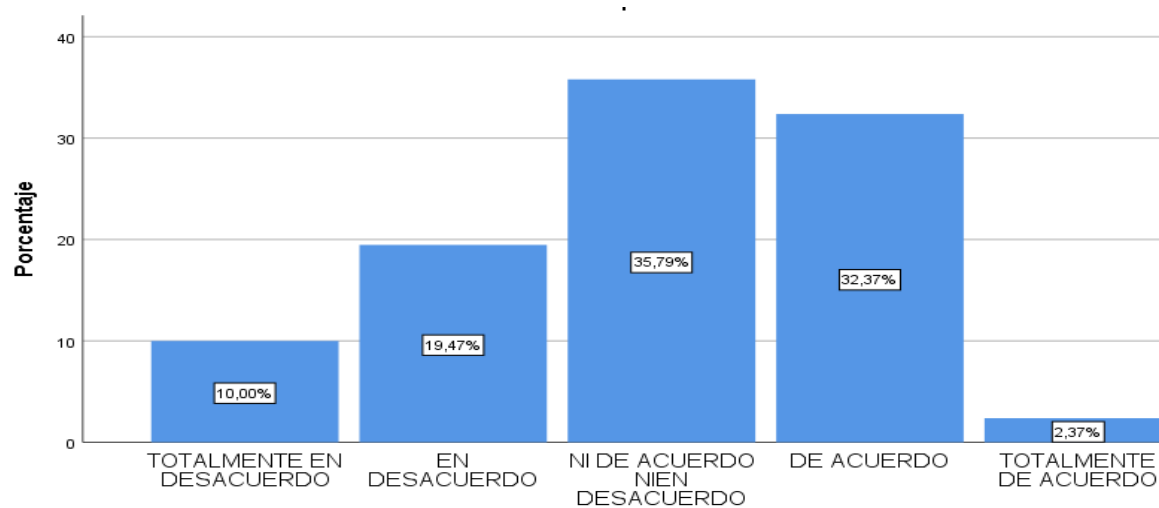
Niveles de percepción de la dimensión Recompensa de Personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	38	10,0%
En Desacuerdo	74	19,5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	136	35,8%
De Acuerdo	123	32,4%
Totalmente de Acuerdo	9	2,4%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 10:

Niveles de percepción de la dimensión Recompensa de Personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 06, referente a la dimensión Recompensa de Personal, existió que un 35,79% muestra una actitud indiferente frente a los pagos oportunos que realiza el municipio a sus colaboradores, pero también existe un 32,37% que está de acuerdo con la compensación oportuna que da la municipalidad hacia sus trabajadores mostrando una

pendiente optimista de crecimiento si la entidad municipal socializa en la población los beneficios que da hacia sus trabajadores.

Tabla 16:

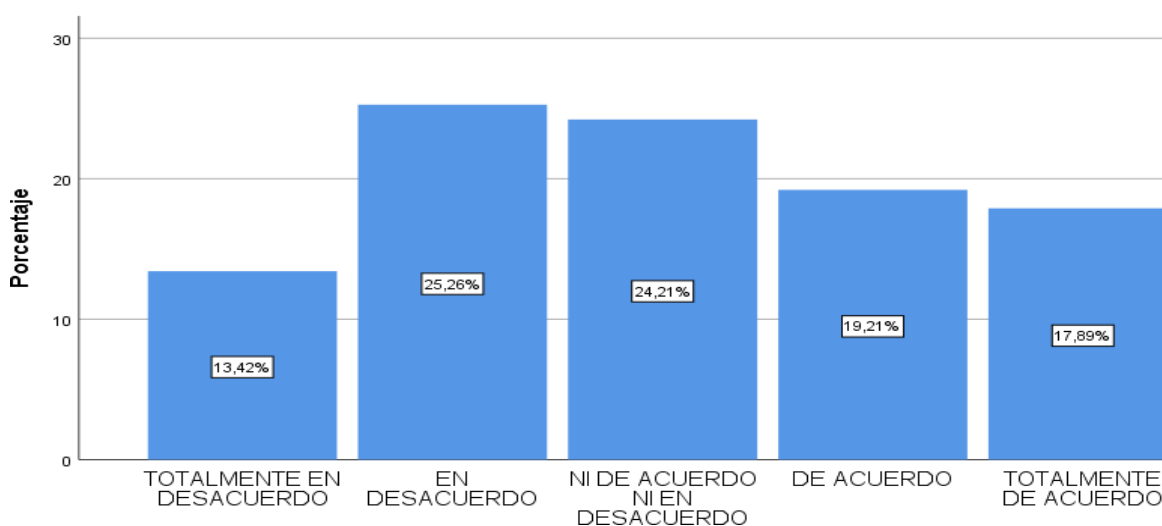
Niveles de percepción de la dimensión Desarrollo de personal de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	51	13,4%
En Desacuerdo	96	25,3%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	92	24,2%
De Acuerdo	73	19,2%
Totalmente de Acuerdo	68	17,9%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 11:

Niveles de percepción de la dimensión Desarrollo de personal de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación

En la tabla 18 y Figura 07, referente a la dimensión Desarrollo de Personal, los resultados fueron que existieron un 19,21% que representa el nivel de acuerdo concordante a su desempeño que ofrece a la población frente a un importante 24,21% que está en un

intervalo intermedio entre Ni de acuerdo ni en desacuerdo, ahora se debe mencionar que un 25.26% está en desacuerdo debido a que la población siente la falta de capacitación que tiene el personal de la municipalidad.

Tabla 17:

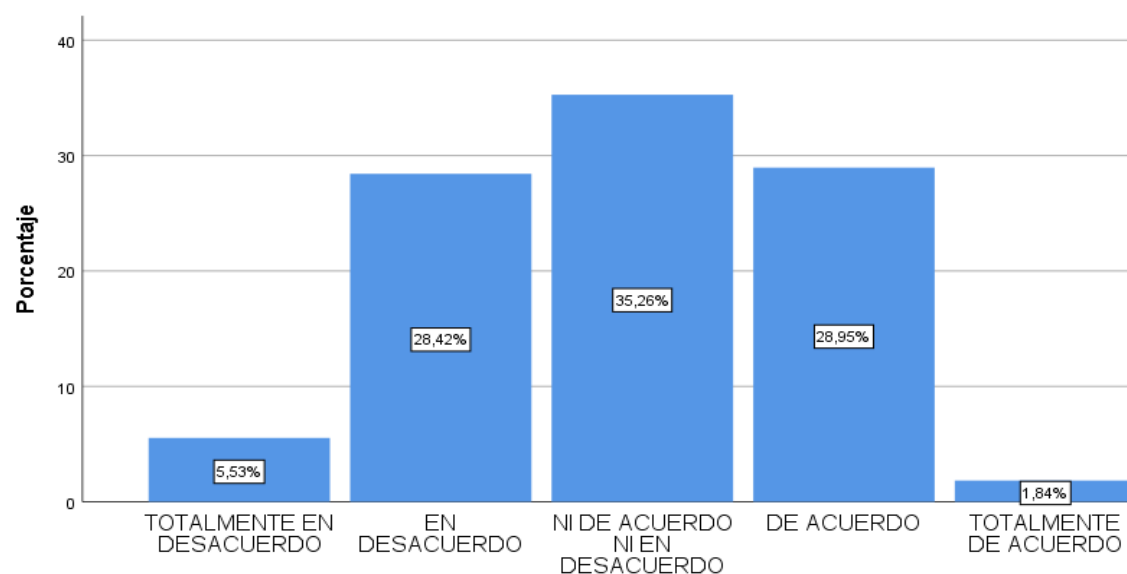
Niveles de percepción de la dimensión Retención de Personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	21	5,5%
En Desacuerdo	108	28,4%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	134	35,3%
De Acuerdo	110	28,9%
Totalmente de Acuerdo	7	1,8%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 12:

Niveles de percepción de la dimensión Retención de Personal en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación:

En la tabla 19 y figura 08, referente a la dimensión Retención de Personal, existieron que un 35,26% muestra una actitud indiferente frente a la higiene y seguridad que ofrecen el personal, pero también existe un 28,95% que está de acuerdo con la relación que se da con las personas al recibir los servicios en la municipalidad distrital de Mazamari.

Tabla 18:

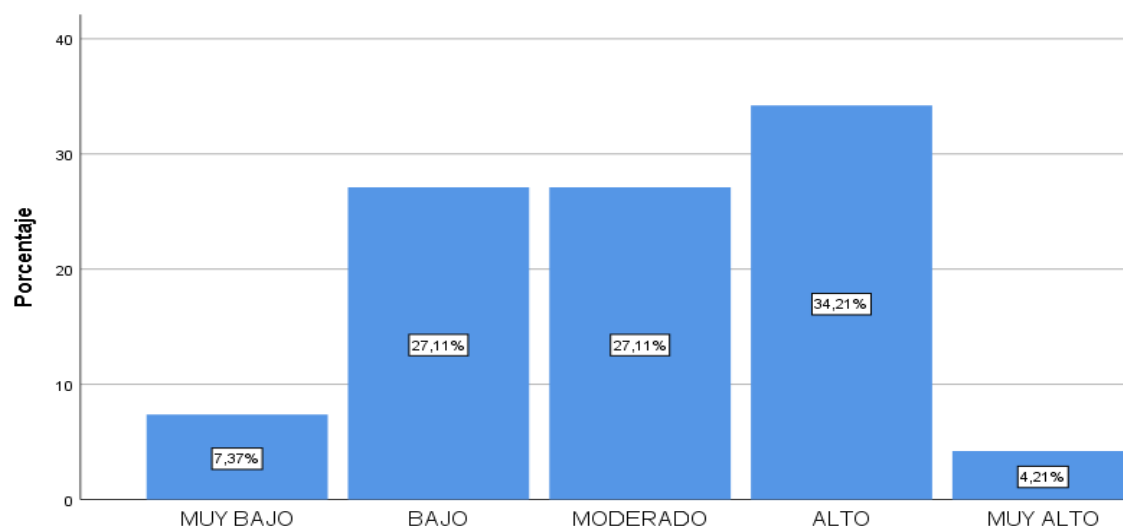
Niveles de percepción de la variable Calidad de Servicio de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Muy Bajo	28	7,4%
Bajo	103	27,1%
Moderado	103	27,1%
Bueno	130	34,2%
Muy Bueno	16	4,2%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 13:

Niveles de percepción de la variable Calidad de Servicio de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación:

En la tabla 20 y Figura 09, con respecto a los Niveles de percepción de la variable Calidad de Servicio se evidencio que el 34,21% de la población tiene una percepción alta, frente a un 27,11% que muestra una percepción baja, cabe mencionar que un 27,11% muestra una posición indiferente esto en relación a la percepción que tiene la población con los Elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía que ofrece el personal de la municipalidad distrital de Mazamari.

Tabla 19:

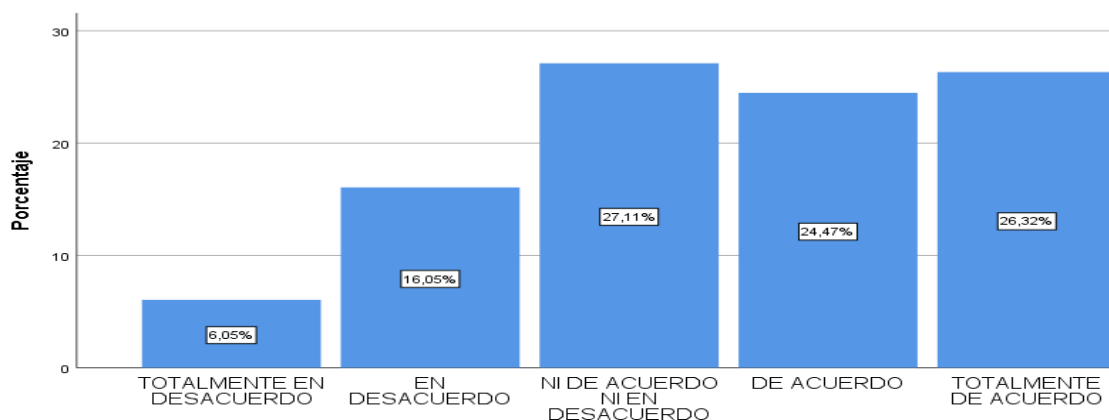
Niveles de percepción de la dimensión elementos tangible de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	23	6,1%
En Desacuerdo	61	16,1%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	103	27,1%
De Acuerdo	93	24,5%
Totalmente de Acuerdo	100	26,3%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 14:

Niveles de percepción de la dimensión elementos tangible de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación:

En la tabla 21 y figura 10, respecto a la dimensión de elementos tangibles, existió que el 26,32% está totalmente de acuerdo con que la municipalidad cuenta con los espacios adecuados con el número de trabajadores que pueda atenderlos en todo momento, podemos mencionar que el 27,11% tiene una opinión que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir no tiene determinada una apreciación por lo que esto mejoraría si la municipalidad puede difundir esos elementos en la población.

Tabla 20:

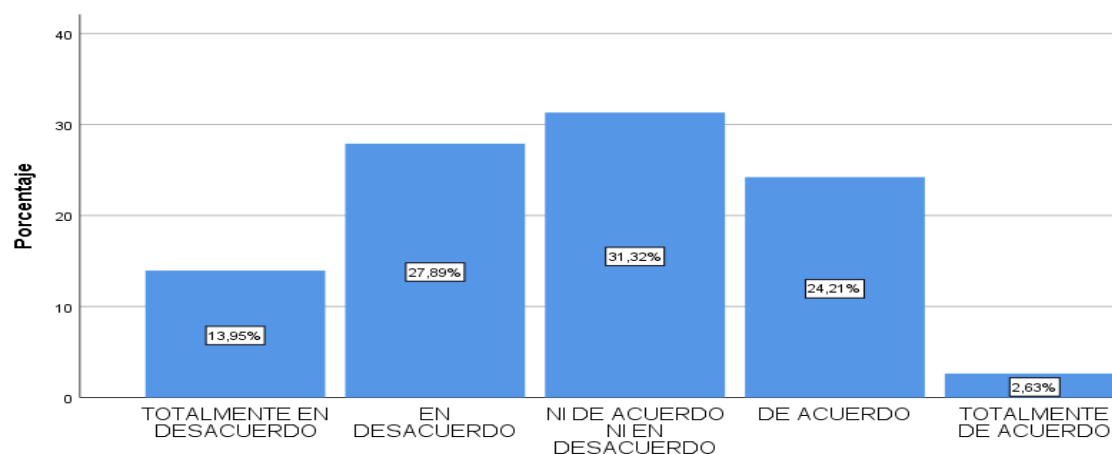
Niveles de percepción de la dimensión confiabilidad de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	53	13,9%
En Desacuerdo	106	27,9%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	119	31,3%
De Acuerdo	92	24,2%
Totalmente de Acuerdo	10	2,6%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 15:

Niveles de percepción de la dimensión confiabilidad de la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación:

En la tabla 22 y figura 11, concerniente a la dimensión confiabilidad, existió que el 24,21% de la población está de acuerdo con que la municipalidad cumple con el servicio ofrecido, existiendo un 27,89% que está en desacuerdo se debe mencionar que existe un 31,32% que no tiene una apreciación definida por lo que el municipio definiría su percepción si trabajaría mejor de la mano con la población del distrito de Mazamari.

Tabla 21:

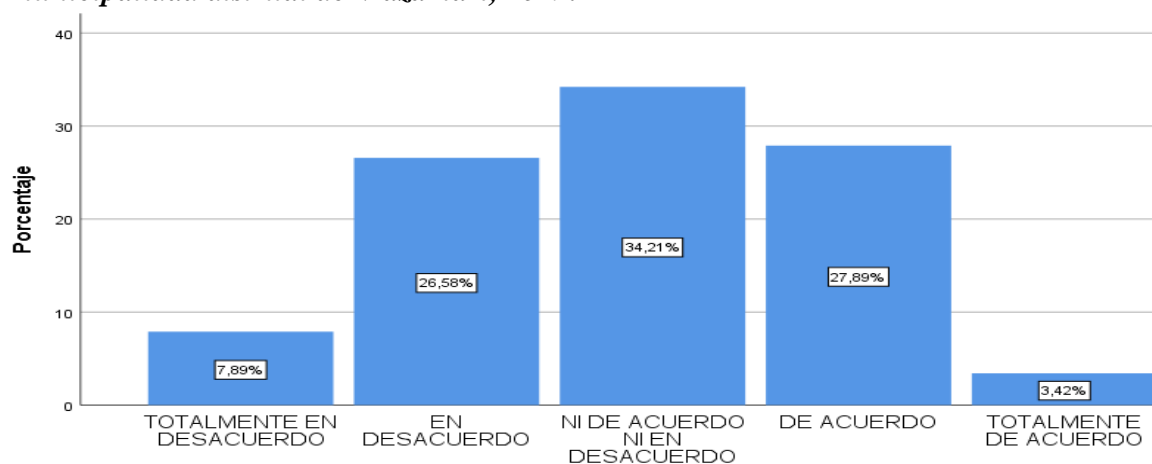
Niveles de percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	53	13,9%
En Desacuerdo	106	27,9%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	119	31,3%
De Acuerdo	92	24,2%
Totalmente de Acuerdo	10	2,6%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 16:

Niveles de percepción de la dimensión capacidad de respuesta en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación

En la tabla 23 y figura 12, con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, existió que el 27,89% de la población está de acuerdo con que la municipalidad ofrece un eficiente servicio, existiendo un 26,58% que está en desacuerdo se debe mencionar que existe un 34.21% que no tiene una apreciación definida por lo que el municipio definiría su percepción si trabajaría mejor de la mano con la población del distrito de Mazamari.

Tabla 22:

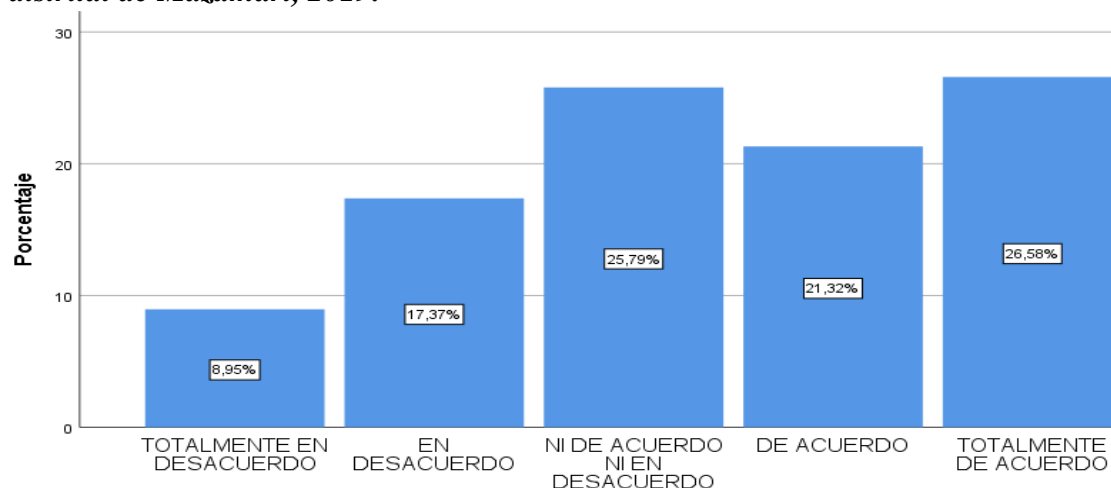
Niveles de percepción de la dimensión seguridad en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	34	8,9%
En Desacuerdo	66	17,4%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	98	25,8%
De Acuerdo	81	21,3%
Totalmente de Acuerdo	101	26,6%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 17:

Niveles de percepción de la dimensión seguridad en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación

En la tabla 24 y figura 13, con respecto a la dimensión de seguridad, existió que el 26,58% de la población está totalmente de acuerdo con que los trabajadores de la municipalidad generan confianza y ofrecen cortesía al recibir el servicio, existiendo un 17,37% que está en desacuerdo se debe mencionar que existe un 25,79% que no tiene una apreciación definida por lo que el municipio definiría su percepción si trabajaría mejor de la mano con la población del distrito de Mazamari.

Tabla 23:

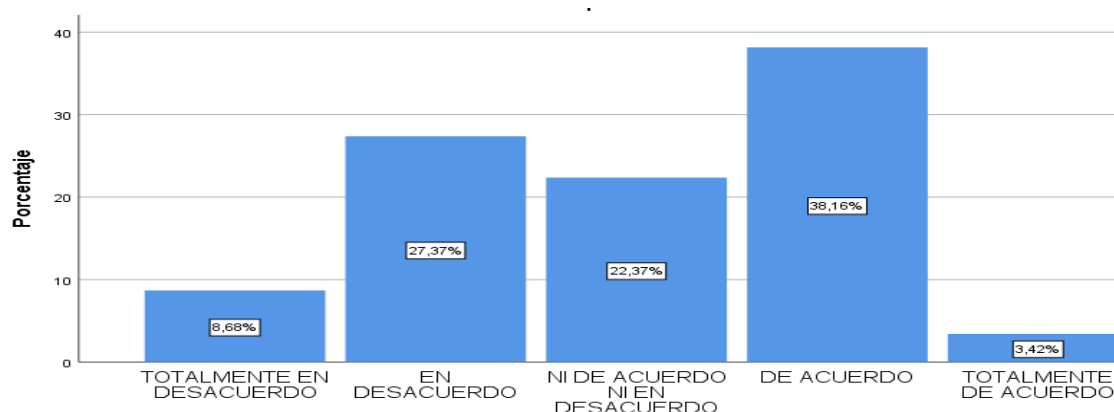
Niveles de percepción de la dimensión empatía en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.

Categoría	Fi	hi%
Totalmente en Desacuerdo	33	8,7%
En Desacuerdo	104	27,4%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	85	22,4%
De Acuerdo	145	38,2%
Totalmente de Acuerdo	13	3,4%
Total	380	100%

Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Figura 18:

Niveles de percepción de la dimensión empatía en la población de la municipalidad distrital de Mazamari, 2019.



Nota: Fuente obtenida de la encuesta realizada a la población de la Municipalidad de Mazamari

Interpretación

En la tabla 25 y figura 14, con respecto a la dimensión empatía, existió que el 38,16% de la población está de acuerdo con que la municipalidad ofrece accesibilidad a sus ambientes, generando buena comunicación y comprensión al recibir el servicio por parte de sus trabajadores, existiendo un 27,37% que está en desacuerdo se debe mencionar que existe un 22,37% que no tiene una apreciación definida por lo que el municipio definiría su percepción si trabajaría mejor de la mano con la población del distrito de Mazamari.

5.2.-Contrastación de Hipótesis

5.2.1.-Contrastación de la Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

Paso 02. Establecimiento del nivel de significación

$$\alpha=0,05$$

Paso 03. Estadístico de prueba

De acuerdo con Morales y Rodríguez cuando se estudia la relación entre variables cualitativas de tipo ordinal se debe utilizar el coeficiente de correlación de rangos de Kendall (1938), denominado τ (tau) de Kendall.

Además su aplicación tiene sentido si las variables objeto de estudio no poseen una distribución poblacional conjunta normal, será preferible estimar el

indicador mediante el coeficiente de Kendall. Como este indicador está basado en rangos y no en los datos originales, su estimación requiere de los valores de la variable ordinal sean transformados en rangos, este coeficiente se ve poco afectado ante la presencia de un número pequeño de valores atípicos (extremos) en la muestra estudiada, adaptándose bien en las variables que reportan moderadas asimetrías en torno a la relación general (2016, p. 5).

Por las siguientes razones en la tesis se utilizó el tau-b de Kendall.

Tabla 24:

Correlación estandarizada de Kendal

Rangos	Relación
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.11 a 0.50	Correlación media
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.00	No existe correlación

Nota: Fuente obtenida de Martínez Ortega, Tuya Pendás, Martínez Ortega, Pérez Abreu y Cánovas (2009, p.6).

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con el Spss 25 como sigue.

Tabla 25:***Output de la Correlación de Tau – b de Kendall***

		Gestión del Talento Humano	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,325**
		N	,000
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	380
		Sig. (bilateral)	,325**
		N	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000

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

Nota: Fuente obtenida del sistema SPSS 25

Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales.

Tabla 26:***Tau_b de Kendall para muestras relacionales***

“Tau_b de Kendall ”		
P-Valor = 0.00	<	$\alpha = 0.05$

Conclusión.

Existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019

Nota: Elaboración Propia

El criterio para decidir es:

- Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza H_0 (Se acepta H_1)
- Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza H_0 , (Se acepta H_0)

De acuerdo a los resultados de la correlación se observa en la Tabla N° 27 y Tabla N° 28, p-valor es 0.00 menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna llegando a concluir que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019. El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.325 el cual según la tabla N° 26 se

encuentra en el intervalo 0.11 a 0.50 que corresponde una correlación media. Por otro lado se observa el ajuste es significativo.

Paso 05. Decisión

Se determinó que existe una relación directa con correlación media $\tau = 0.325$ y significativa al 0.01 entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor = 0.00 y $\alpha = 0.05$

5.2.2.-Contrastación de la Hipótesis Específica 01

Existe una relación directa y significativa entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

Paso 02. Establecimiento del nivel de significación

$$\alpha=0,05$$

Paso 03. Estadístico de prueba

En la investigación para corroborar las hipótesis se ha utilizado tau-b de Kendall.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con el Spss25 como sigue.

Tabla 27:***Output de la Correlación de Tau – b de Kendall***

		Incorporación de Personal	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Incorporación de Personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .380
		N	380
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,283** .br/>380
		N	380

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

Nota: fuente datos obtenidos del SPSS 25

Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales.

Tabla 28:***Tau_b de Kendall para muestras relacionales***

"Tau_b de Kendall "	
P-Valor = 0.00	< $\alpha = 0.05$

Conclusión.

Existe una relación directa y significativa entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019

Nota: Elaboración Propia

El criterio para decidir es:

- Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza H_0 (Se acepta H_1)
- Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza H_0 , (Se acepta H_0)

De acuerdo a los resultados de la correlación se observa en la Tabla N° 29 y Tabla N° 30, p-valor es 0.00 menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna llegando a concluir que existe una relación directa y significativa entre la

incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019. El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.283 el cual según la tabla N° 26 se encuentra en el intervalo 0.11 a 0.50 que corresponde una correlación media. Por otro lado se observa el ajuste es significativo.

Paso 05. Decisión

Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.283$ y significativa al 0.01 entre incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha = 0.05$

5.2.3.-Contrastación de la Hipótesis Específica 02

Existe una relación directa y significativa entre la colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

Paso 02. Establecimiento del nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 03. Estadístico de prueba

En la investigación para corroborar las hipótesis se ha utilizado tau-b de Kendall.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con el Spss25 como sigue.

Tabla 29:***Output de la Correlación de Tau – b de Kendall***

			Colocación de personal	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Colocación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,308**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,308**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

Nota: fuente datos obtenidos del SPSS 25

Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales.

Tabla 30:***Tau_b de Kendall para muestras relacionales***

“Tau_b de Kendall ”		
P-Valor = 0.00	<	$\alpha = 0.05$
Conclusión.		
Existe una relación directa y significativa entre la colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019		

Nota: Elaboración Propia

El criterio para decidir es:

- Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza H_0 (Se acepta H_1)
- Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza H_0 , (Se acepta H_0)

De acuerdo a los resultados de la correlación se observa en la Tabla N° 31 y Tabla N° 32, p-valor es 0.00 menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna llegando a concluir que existe una relación directa y significativa entre la colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019. El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.308 el cual según la tabla N° 26 se

encuentra en el intervalo 0.11 a 0.50 que corresponde una correlación media. Por otro lado se observa el ajuste es significativo.

Paso 05. Decisión

Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.308$ y significativa al 0.01 entre colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha = 0.05$

5.2.4.-Contratación de la Hipótesis Específica 03

Existe una relación directa y significativa entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del tritio de Mazamari 2019

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la colación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del tritio de Mazamari 2019.

Paso 02. Establecimiento del nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 03. Estadístico de prueba

En la investigación para corroborar las hipótesis se ha utilizado tau-b de Kendall.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con el Spss25 como sigue.

Tabla 31:***Output de la Correlación de Tau – b de Kendall***

			Recompensa del Personal	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Recompensa del Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,295**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,295**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

Nota: fuente datos obtenidos del SPSS 25

Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales.

Tabla 32:***Tau_b de Kendall para muestras relacionales***

“Tau_b de Kendall ”	
P-Valor = 0.00	< $\alpha = 0.05$
Conclusión.	

Existe una relación directa y significativa entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del tritio de Mazamari 2019

Nota: Elaboración Propia

El criterio para decidir es:

- Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza H_0 (Se acepta H_1)
- Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza H_0 , (Se acepta H_0)

De acuerdo a los resultados de la correlación se observa en la Tabla N° 33 y Tabla N° 34, p-valor es 0.00 menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna llegando a concluir que Existe una relación directa y significativa entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del tritio de Mazamari 2019. El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.295 el cual según la tabla N° 26 se

encuentra en el intervalo 0.11 a 0.50 que corresponde una correlación media. Por otro lado se observa el ajuste es significativo.

Paso 05. Decisión

Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.295$ y significativa al 0.01 entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha = 0.05$

5.2.5.-Contrastación de la Hipótesis Específica 04

Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

Paso 02. Establecimiento del nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 03. Estadístico de prueba

En la investigación para corroborar las hipótesis se ha utilizado tau-b de Kendall.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con el Spss25 como sigue.

Tabla 33:**Output de la Correlación de Tau – b de Kendall**

			Desarrollo del Personal	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Desarrollo del Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,273**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,273**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

Nota: fuente datos obtenidos del SPSS 25

Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales.

Tabla 34:**Tau_b de Kendall para muestras relacionales**

"Tau_b de Kendall "		
P-Valor = 0.00	<	$\alpha = 0.05$
Conclusión.		

Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019

Nota: Elaboración Propia

El criterio para decidir es:

- Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza Ho (Se acepta H₁)
- Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza Ho, (Se acepta H₀)

De acuerdo a los resultados de la correlación se observa en la Tabla N° 35 y Tabla N° 36, p-valor es 0.00 menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna llegando a concluir que Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019. El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.273 el cual según la tabla N° 26 se

encuentra en el intervalo 0.11 a 0.50 que corresponde una correlación media. Por otro lado se observa el ajuste es significativo.

Paso 05. Decisión

Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.273$ y significativa al 0.01 entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha = 0.05$

5.2.6.-Contrastación de la Hipótesis Específica 05

Existe una relación directa y significativa entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019

Paso 01. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019.

Paso 02. Establecimiento del nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

Paso 03. Estadístico de prueba

En la investigación para corroborar las hipótesis se ha utilizado tau-b de Kendall.

Paso 04. Cálculos

Los cálculos se realizaron con el Spss25 como sigue.

Tabla 35:**Output de la Correlación de Tau – b de Kendall**

		Retención del personal	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Retención del personal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,250**
		N	380
calidad de servicio	calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,250**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	380

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

Nota: fuente datos obtenidos del SPSS 25

Calcular P-Valor de la prueba: Tau_b de Kendall para muestras relacionales.

Tabla 36:**Tau_b de Kendall para muestras relacionales**

"Tau_b de Kendall "		
P-Valor = 0.00	<	$\alpha = 0.05$
Conclusión.		
Existe una relación directa y significativa entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019		

Nota: Elaboración Propia

El criterio para decidir es:

- Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$, se rechaza H_0 (Se acepta H_1)
- Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$, no se rechaza H_0 , (Se acepta H_0)

De acuerdo a los resultados de la correlación se observa en la Tabla N° 37 y Tabla N° 38, p-valor es 0.00 menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna llegando a concluir que Existe una relación directa y significativa entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019. El coeficiente de correlación de Tau -b de Kendall es 0.250 el cual según la tabla N° 26 se

encuentra en el intervalo 0.11 a 0.50 que corresponde una correlación media. Por otro lado se observa el ajuste es significativo.

Paso 05. Decisión

Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.250$ y significativa al 0.01 entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con un p-valor = 0.00 y $\alpha = 0.05$

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. De los resultados obtenidos sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

Los resultados del estudio concuerdan con las investigaciones realizadas por Laureano (2019), Morales (2018) y Noel Serna (2017) donde encuentran evidencia de relación entre buena y débil entre las variables en estudio, mencionando que la gestión del talento humano es un factor crítico para mantener una ventaja competitiva, esto reforzado a los resultados que se encontró donde el 29.74% de la población tiene una percepción buena del buen manejo que tiene la municipalidad en su gestión del talento humano, a ello Osorio y Zaravia (2017) mencionan que prestar una calidad de servicio se convierte como una necesidad de la población, además dado la escuela americana a través del modelo SERVQUAL donde enfatiza la confiabilidad, la fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y Tangibilidad como elementos importantes para medir la calidad de servicio entre las expectativas y percepciones del cliente, donde de ello el resultado que agrupa estos elementos es de un 34.21% de la población con una alta percepción de su calidad de servicio, agregando de los resultados de nuestro trabajo y lo dicho por los citados autores se evidencia que la gestión del talento humano es importante mostrando su efectividad gracias a la correcta aplicación de sus dimensiones por parte de las autoridades que busque suplir esa necesidad de la ciudadanía por contar con mejores servicios.

2. De los resultados obtenidos sobre incorporación del personal y la calidad de servicio, en uno de los objetivos identificados por Chiavenato (2009) que persigue la gestión del talento humano es la de cimentar la mejor empresa y el mejor equipo, indica que la organización debe buscar la diferenciación mejorando sus procesos, en ello parte de esos procesos son la de reclutamiento y selección de su personal, estando estos procesos involucrados con la población en nuestra investigación denotamos que existe un porcentaje alto de insatisfacción llegando a un 28.95% que muestra que los ciudadanos no

están involucrados con esos procesos que nos menciona el citado autor, ahora debemos mencionar también que existe un 25.79% que esta moderadamente satisfecho, este porcentaje podría mejorar ya que en relación a la calidad de servicio encontramos un 34.21% que representa un nivel alto de percepción por lo que concordamos con lo dicho con Werther y Davis (1991) en su modelo identifica objetivos siendo uno ellos los funcionales, que consideramos que la municipalidad por intermedio de su área de recursos humanos deba adaptarse ante los cambios intempestivos que se suscitan y mostrar su flexibilidad para adecuarse a ellos y mejorar la relación que tiene con la población.

3. De los resultados obtenidos sobre colocación del personal y la calidad de servicio, coincide en el modelo DPC dado por Cuesta (2005) donde identifica cuatro subsistemas siendo uno de ellos el flujo de recursos humanos enfatizando la evaluación de personal que permite a la organización la recolocación de sus trabajadores debido a que el 30.26% de la población encuestada está de acuerdo con la colocación del personal que ejerce la municipalidad con su colaboradores, de ello también podemos mencionar que el 36.05% de los encuestados muestra una posición de estar en ni de acuerdo ni desacuerdo debido a factores como la poca información compartida con la población, esto podría mejorar si el municipio le da mayor énfasis a ello, porque contrastando con los resultados obtenidos sobre calidad de servicio vemos que el 34.21% de su percepción es alta de sus servicios, podríamos mencionar por lo dicho por Grönroos (1988, como se cita en Duque, 2005) que un factor que influye en el cliente es la imagen corporativa que muestra la organización.
4. De los resultados obtenidos sobre recompensa del personal y la calidad de servicio, coincide con lo planteado en el modelo de Modelo de Werther y Davis (1991, como se cita en Aduna et al., 2017) donde identifica siete elementos siendo uno de ellos el de la compensación mencionando que los colaboradores deben recibir un sueldo imparcial de acuerdo a la actividad que realiza, esto con los resultados de la investigación muestra que

la población en 32.37% está de acuerdo con los sueldos que da el municipio a sus trabajadores, pero existe un 39.79% que tiene una posición indiferente esto podría mejorar a niveles óptimos si la municipalidad informa sobre los beneficios que da a sus empleados, además aprovechando que el 34.21% tiene una percepción alta sobre la calidad de servicio dicho por Grönroos (1988 como se cita en Duque, 2005) que es importante para que influya en la percepción del cliente la imagen corporativa que da la organización.

5. De los resultados obtenidos sobre desarrollo del personal y la calidad de servicio, coincide con lo planteado en el modelo de Modelo de Werther y Davis (1991, como se cita en Aduna et al., 2017) donde identifica siete elementos siendo uno de ellos el desarrollo y evaluación, manifestando que el personal recibe capacitaciones y evaluaciones para que exista una retroalimentación entre los empleados y la organización debido a que la población tiene una posición del 24.21% que muestra una respuesta indiferente que no nota que los trabajadores cuenten con esos indicativos, esto puede mejorar debido a que la percepción de la calidad de servicio es de un 34.21% que muestra un nivel alto, concordante con lo que menciona Horovitz (1990, como se cita en Arambulet, 2014) que la calidad de servicio es responsabilidad de toda la organización.
6. De los resultados obtenidos sobre retención del personal y la calidad de servicio, coincide con lo planteado en el Modelo de Chiavenato (2000, como se cita en Aduna et al., 2017) donde identifica cinco subsistemas dentro de ellas está el subsistema de mantenimiento comprendido por la higiene y seguridad en el trabajo como elementos propios de la organización, esto lo corroboramos con los resultados dados por un 28.95 % de la población que está de acuerdo con la aplicación de estos elementos pero podría mejorar debido a que la posición de un 35.26% es indiferente por lo que se puede trabajar más con la información que se brinda a la ciudadanía y este porcentaje inclinarlo a niveles más óptimos, además aprovechando también que hay una posición del 34.21% que siente que

la calidad de servicio es alta, como nos menciona Grönroos (1994, como se cita en Duque, 2005) que rescata la calidad técnica y la calidad funcional como elementos que ayudan a mejorar la captación del servicio por parte del cliente.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación directa con correlación media $\tau = 0.325$ y significativa al 0.01 entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor= 0.00 y $\alpha=0.05$. En la estadística descriptiva se observó en las variables que existe un 29,74% y 34,21% en nivel bueno y percepción alta respectivamente, concluyendo que se encuentra evidencia suficiente de relación de nuestras variables de estudio.
2. Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.283$ y significativa al 0.01 entre incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha= 0.05$. Teniendo como resultado en la estadística descriptiva sobre la incorporación del personal existe un 25.79% de la población que esta moderadamente satisfecha llegando a un 15,26% que está muy satisfecho, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para lo planteado.
3. Se identificó que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.308$ y significativa al 0.01 entre colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha=0.05$. los resultados descriptivos indican un 30.26% están en el nivel de acuerdo podríamos mencionar en que el personal orienta a la ciudadanía de una manera correcta. Concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para lo planteado.
4. Se identificó que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.295$ y significativa al 0.01 entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del tritio de Mazamari 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha=0.05$. Es decir un 35,79% muestra una actitud indiferente frente a los pagos oportunos que realiza el municipio a sus colaboradores, existiendo un 32,37% que si está de acuerdo con ello. Concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para lo planteado.

5. Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.273$ y significativa al 0.01 entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con un p-valor= 0.00 y $\alpha= 0.05$. En la estadística descriptiva se obtuvo que un 19,21% está de acuerdo con el desempeño que ofrece los trabajadores hacia la población frente a un importante 24,21% que le es indiferente y un 25.26% que está en desacuerdo. Concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para lo planteado.
6. Se estableció que existe una relación directa con una correlación media $\tau = 0.250$ y significativa al 0.01 entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019 con un p-valor = 0.00 y $\alpha=0.05$. Un 35,26% muestra una actitud indiferente frente a la higiene y seguridad que ofrecen el personal, pero también existe un 28.95% que está de acuerdo con la relación que se da con las personas al recibir los servicio. concluyendo que existe suficiente evidencia estadística para lo planteado.

RECOMENDACIONES

1. La municipalidad distrital de Mazamari debe diseñar mejores políticas y estrategias que permita aplicar mejor las dimensiones planteadas sobre gestión del talento humano ya que son elementos críticos que le permitirá generar una ventaja competitiva ante otras organizaciones, permitiendo que las autoridades logren suplir esa necesidad de la población por contar con mejores servicios.
2. La municipalidad distrital de Mazamari a través de sus autoridades deben buscar la diferenciación teniendo en cuenta la colocación del personal por medio del mejoramiento de sus procesos de reclutamiento y selección, además debe adaptarse ante los cambios intempestivos que se presentan y ser flexibles en su adecuación para mejorar la relación que tiene con la población.
3. El municipio debe mejorar las evaluaciones que dan al personal debido a que esto le permite una recolocación de sus trabajadores, además debe flexibilizar más los canales de comunicación que tiene con la población y la información que comparta con ellos debido a que la imagen corporativa que proyecta debe orientarse a ser una institución sólida en el manejo de sus recursos humanos.
4. El municipio debe fortalecer la difusión de información en la población sobre los procesos del elemento recompensa del personal debido a que hay fuerte sector que tiene un desconocimiento sobre los beneficios que dan a sus empleados, además debe sincerar los sueldos que reciben los colaboradores esto a consecuencia de que esos pagos son imparciales de acuerdo a la actividad que realizan debido a que la imagen corporativa que proyecta debe orientarse a ser una institución sólida en el manejo de sus recursos humanos.
5. La municipalidad debe enfocarse en fortalecer el elemento desarrollo de personal debido a que hay un segmento importante de la población que desconoce y no está de acuerdo

con la aplicación de este elemento, debería socializar mejor las capacitación y evaluaciones que realiza a sus trabajadores para poder retroalimentarse con las distintas opiniones, cabe mencionar que es de responsabilidad de la entidad el mejoramiento de la calidad de servicio y su mejor percepción en sus ciudadanos.

6. La municipalidad debe fortalecer su elemento retención de personal debido a que en la población hay un segmento importante que le es indiferente mostrando un desconocimiento a los procesos de higiene y seguridad en el trabajo que da la organización hacia sus trabajadores, además debe mejorar la calidad técnica y la calidad funcional que ofrece debido a que estos elementos mejoran la captación del servicio por parte del ciudadano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arambulet, N. (2014). *Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio* (tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Andrés, J. (2008). *Marketing en Empresas de Servicios*. México D.F: Alfaomega Grupo Editor, S.A.
- Aduna, A., Garcia, E. & Chavez, E. (2017). Modelos de Gestión de Recursos Humanos. Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji Del Río, recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/titulo.html>.
- Alvarez, D. & Rivera, A. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de caja Arequipa agencia Corire 2018* (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú.
- Apac, D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de clientes en el supermercado Plaza Vea – Huánuco 2018* (tesis de Licenciatura). Universidad de Huánuco, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN
- Cuatrecasas, L., (2010). *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, control y certificación*. Barcelona- España: PROFIT Editorial.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*, Mexico, McGraw - Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, *Revista INNOVAR*, 64-80.
- Dulanto, K. (2018) *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018* (tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión, Huacho, Perú.
- De la Hoz, A. (2014) Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *CES Salud Pública*, 5, 107 - 116.
- ¿Dónde falla la gestión del talento en el estado? (s.f.). Rescatado de http://files.servir.gob.pe/WWW/files/RevistaEnFoco_pag_24-29.pdf
- Flores, L. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015- 2016. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado - UNA*, 6(4), 348 - 361.
- Gutierrez, Y. M. (2011). *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional nueva guadalupe en el período de abril a junio 2011* (Tesis de pregrado), Universidad del Salvador , Guadalupe.
- Gallegos, M. (2017). *Estrategia de gestión de talento humano en el hotel mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba* (tesis de Pre Grado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Hoffman, D. & Bateson, J. (2011). *Marketing de Servicios: conceptos, estrategias y casos*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010), *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metdologia de la Investigacion: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL.

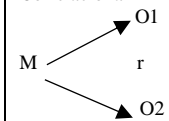
- Laureano, G. (2019). *Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017* (tesis de Pre Grado). Universidad Continental, Perú.
- Liquidano, M. (2012). *Gestión del Talento Humano de la Fase Administrativa a la de Gestión del conocimiento*, Mexico, Instituto Tecnológico de Aguascalientes.
- Montoya, E. (2013). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud area 1 de Santa Elena año 2013* (tesis de Pre grado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Libertad-Ecuador.
- Montoya, C. & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.
- Morales, L. (2018). *Gestión del talento humano y calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018* (tesis de Pre Grado). Universidad San Pedro, Perú.
- Morales, P. & Rodríguez, L. (2016). APLICACIÓN DE LOS COEFICIENTES CORRELACIÓN DE KENDALL Y SPEARMAN. rescatado de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/agrollania/2016/agro8.pdf>
- Mondy, W. (2010). *Administracion de Recursos Humanos, Mexico*, Pearson Educación.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*, Bogotá, Colombia: Ediciones de la U
- Noel, M. & Serna, Y. (2017) *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos - 2015* (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Osorio, Y. & Zaravia, F. (2017) *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial. Gobierno Regional de Huancavelica - 2016* (Tesis de Pre Grado). Universidad Peruana los Andes, Perú.

- Presidencia del concejo de ministros Secretaria de Gestión Pública (2019). Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Lima - Perú.
- Prieto, P. (2013) *Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* (Tesis de Grado). Universidad de Medellín, Colombia.
- Requena & Serrano (2007) *calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento* (Universidad Católica Andres Bello). Universidad Católica Andres Bello. Caracas, Venezuela.
- Soto, L. (2011). Investigación y tipos de investigación (Diapositivas de Power Point). Educación. <https://normas-apa.org/referencias/citar-diapositiva-powerpoint/>
- Tamayo, M. (2004). *EL Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de Investigación*, Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Tam, J., Vera, V., y Oliveros, R. (2008), Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica. *Pensamiento y Acción*, (5), 145 – 154.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del Talento Humano*, Riobamba, Ecuador, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Delivering Quality Service*. Madrid - España.: Ediciones Días DSantos S.A.

Anexos

Anexo 1.: Matriz de Consistencia: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019	A NIVEL INTERNACIONAL: Gallegos (2017) , en su tesis titulado “Estrategia de gestión de talento humano en el hotel mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba” cuyo objetivo general fue Diseñar una estrategia táctica para mejorar la de gestión de Talento Humano en el hotel “Mansión Santa Isabella” de la ciudad de Riobamba. Arambulet (2014) , en su tesis titulado “Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio” cuyo objetivo general fue diseñar un modelo de sistema de gestión del Talento Humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio. Montoya (2013) , en su tesis titulado “Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud área 1 de Santa Elena año 2013”, cuyo objetivo general fue elaborar un modelo de gestión de talento humano, mediante el estudio institucional para mejoramiento de la calidad de servicio del centro de Salud “AREA 1 DE SALUD” del Cantón Santa Elena.	HIPOTESIS GENERAL: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DEL TALENTO HUMANO Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación del personal • Colocación del personal • Recompensa del personal • Desarrollo del personal • Retención del personal Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Concuerda con el proceso de reclutamiento en todo momento • Concuerda con el proceso de selección en todo momento • Siente la orientación del trabajador en todo momento • Concuerda con la evaluación de desempeño en todo momento • Concuerda con la Compensación del personal oportunamente • Siente el nivel de capacitación en todo momento • Siente el nivel de desempeño en todo momento • Ofrece relación con las personas en todo momento • Ofrece Higiene en todo momento • Ofrece Seguridad en todo momento 	TIPO DE INVESTIGACION: Aplicada NIVEL DE LA INVESTIGACION: Correlacional METODO DE LA INVESTIGACION: <ul style="list-style-type: none"> • Método científico • Método Deductivo – Inductivo • Método histórico comparativo y estadístico 	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS: Encuesta INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS: Cuestionario ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS: SPSS Excel
PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Cuál es la relación que existe entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?	OBJETIVOS ESPECIFICOS: Establecer la relación que existe entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019	A NIVEL NACIONAL: Laureano (2019) , en su tesis titulado “Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017” cuyo objetivo es de determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017. Morales (2018) , en su tesis titulado “Gestión del talento humano y calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018” cuyo objetivo general fue Determinar la relación de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018. Noel & Serna (2017) , en su tesis titulado “Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos – 2015” cuyo objetivo general fue determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos 2015. Osorio & Zaravia (2017) , en su tesis titulado “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - gobierno regional de Huancavelica – 2016”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del talento humano la calidad de servicio en el personal en la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial de Huancavelica – 2016.	HIPOTESIS ESPECIFICAS: Existe una relación directa y significativa entre la incorporación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • La confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía Indicadores <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con las Instalaciones adecuadas en todo momento • Cuenta con el Número de empleados en todo momento • Cumple con el servicio ofrecido en todo momento • Cumple con un eficiente servicio en todo momento • Genera confianza de los trabajadores en todo momento • Ofrece cortesía de atención en todo momento • Cuenta con Accesibilidad en sus ambientes • Cuenta con una buena comunicación en todo momento • Genera comprensión del usuario en todo momento 	DISEÑO DE LA INVESTIGACION: No experimental - Transversal – Descriptivo Correlacional	POBLACION Y MUESTRA: 28 269 ciudadanos Muestra: 379 pobladores
¿Cuál es la relación que existe entre la colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?	Identificar la relación que existe entre la colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019		Existe una relación directa y significativa entre la colocación del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019			
¿Cuál es la relación que existe entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?	Identificar qué relación existe entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019		Existe una relación directa y significativa entre la recompensa del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019			
¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?	Establecer la relación que existe entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019		Existe una relación directa y significativa entre el desarrollo de personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019			
¿Cuál es la relación que existe entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019?	Establecer la relación que existe entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019		Existe una relación directa y significativa entre la retención del personal y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019			



Donde:
 O₁: Variable uno
 M: Muestra
 O₂: variable dos
 r: correlación que existe entre variables

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del Talento Humano	En un estudio de Chiavenato (2009, como se citó en Morales, 2018) nos refiere que cuando hablamos del talento humano es necesario conocer y practicar aspectos administrativos en cuanto a las personas, para tener un buen personal que desempeñe bien sus labores es necesario realizar el proceso de la gestión del talento, los cuales son: incorporar a las personas, colocación de las personas, recompensar a las personas, desarrollo de las personas y retener a las personas (p. 26)	Por medio de la gestión del talento humano encontramos que se desarrolló mediante: la incorporación a las personas, colocación de las personas, recompensas a las personas, desarrollo de las personas y la retención de las personas dentro de la empresa.	Incorporación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Concuerda con el proceso de reclutamiento en todo momento • Concuerda con el proceso de selección en todo momento
			Colocación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Siente la orientación del trabajador en todo momento • Concuerda con la evaluación de desempeño en todo momento
			Recompensa del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Concuerda con la Compensación del personal oportunamente
			Desarrollo del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Siente el nivel de capacitación en todo momento • Siente el nivel de desempeño en todo momento
			Retención del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece relación con las personas en todo momento • Ofrece Higiene en todo momento • Ofrece Seguridad en todo momento
Calidad de Servicio	En un estudio de German (2011, como se citó en Morales, 2018) nos menciona que se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc) evaluados por los clientes en la relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Mencionando cinco dimensiones como son: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (p. 26)	Para medir la calidad de servicio debemos enfatizar en las dimensiones como los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con las Instalaciones adecuadas en todo momento • Cuenta con el Número de empleados en todo momento
			La confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con el servicio ofrecido en todo momento
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con un eficiente servicio en todo momento
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Genera confianza de los trabajadores en todo momento • Ofrece cortesía de atención en todo momento
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con Accesibilidad en sus ambientes • Cuenta con una buena comunicación en todo momento • Genera comprensión del usuario en todo momento

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	Nivel de Medición
Gestión del Talento Humano	Incorporación del personal	• Concuerd a con el proceso de reclutamiento en todo momento	1. Considera estar satisfecho con los procesos de difusión de las convocatorias del personal de la municipalidad 2. Considera que los recursos utilizados por la municipalidad son los suficientes para realizar un correcto proceso de reclutamiento	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo
		• Concuerd a con el proceso de selección en todo momento	3. Considera estar satisfecho con los procesos de selección que aplica la municipalidad 4. Considera estar satisfecho con el personal seleccionado por la municipalidad	
	Colocación del personal	• Siente la orientación del trabajador en todo momento	5. Considera que los trabajadores de la municipalidad realizan bien el servicio desde el primer momento que los reciben en las instalaciones 6. Considera estar satisfecho con la información recibida al ingresar a una área de la municipalidad	
		• Concuerd a con la evaluación de desempeño en todo momento	7. Cree usted que los trabajadores de la municipalidad son evaluados permanentemente según el trabajo que realizan 8. Considera que la población sea participe de la evaluación que se da a los trabajadores de la municipalidad	
	Recompensa del personal	• Concuerd a con la Compensación del personal oportunamente	9. Cree usted que la remuneración que recibe el trabajador de la municipalidad es justo en relación a su trabajo y esfuerzo 10. Considera que el personal deba recibir bonificaciones en su trabajo en relación a su trabajo y esfuerzo	
	Desarrollo del personal	• Siente el nivel de capacitación en todo momento	11. Considera que el personal es capacitado correctamente por parte de la municipalidad 12. Considera que hay resultados en el servicio ofrecido gracias a las capacitaciones dadas por la municipalidad	
		• Siente el nivel de desempeño en todo momento	13. Cree usted que el personal comprende sus problemas y le da soluciones 14. Cree usted que el resultado a su solicitud o pedido fue el óptimo	
	Retención del personal	• Ofrece relación con las personas en todo momento	15. Cree usted que el personal de la municipalidad se relaciona con los usuarios de manera fluida en su área de trabajo 16. Cree usted que el personal da un trato justo sin importar la condición del usuario	
		• Ofrece Higiene en todo momento	17. Considera el personal de la municipalidad viene con la indumentaria correcta para la atención 18. Cree usted al visitar las oficinas de la municipalidad se encuentran limpias y ordenadas	
		• Ofrece Seguridad en todo momento	19. Considera que el personal de la municipalidad cuenta con mecanismos de seguridad en sus oficinas de atención 20. Cree usted que al visitar las oficinas de la municipalidad en caso de un desastre el personal está capacitado para poder manejar la situación.	
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	• Cuenta con las Instalaciones adecuadas en todo momento	21. Considera que la municipalidad cuente con los ambientes necesarios para la atención de los ciudadanos 22. Considera que la municipalidad está correctamente señalizada para ubicar los ambientes de atención	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo
		• Cuenta con el Número de empleados en todo momento	23. Cree usted que la municipalidad cuente con el personal necesario para la atención al usuario 24. Considera que el personal que cuenta la municipalidad está distribuido correctamente de acuerdo a la necesidad de la oficina	
	La confiabilidad	• Cumple con el servicio ofrecido en todo momento	25. Considera estar satisfecho por el servicio recibido por parte de los trabajadores en la municipalidad 26. Cree usted que los trabajadores de la municipalidad cumplen con lo dispuesto en los documentos de la institución	
	Capacidad de respuesta	• Cumple con un eficiente servicio en todo momento	27. Considera que la municipalidad facilita los formularios y/o formatos que solicitan para realizar algún trámite 28. Considera que sus solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la municipalidad	
	Seguridad	• Genera confianza de los trabajadores en todo momento	29. Considera que el personal muestra una actitud de confianza para realizar nuestras solicitudes 30. Considera que el personal muestra seguridad al brindar alguna información al ciudadano	
		• Ofrece cortesía en todo momento	31. Considera que el personal de la municipalidad es amable, respetuoso y con paciencia 32. Cree usted que el personal de la municipalidad es atento y educado	
	Empatía	• Cuenta con Accesibilidad en sus ambientes	33. Considera que al ingresar a la municipalidad el personal está disponible dentro de los horarios de atención 34. Considera que al ingresar a la municipalidad existe una adecuada distribución de sus ambientes	
		• Cuenta con una buena comunicación en todo momento	35. Considera que el personal de la municipalidad explica con palabras que usted pueda comprender con respecto a su consulta y/o problema 36. Cree usted que al tener alguna duda, se acerca algún personal para que lo guíe y pueda encontrar alguna solución	
		• Genera comprensión del usuario en todo momento	37. Cree usted que el personal brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas con respecto a su problema. 38. Cree usted que el personal maneja un lenguaje sencillo y claro al recibir la explicación a alguna solicitud	

Anexo 4.: Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: _____	Sexo	
Fecha de Encuesta: _____	Masculino	<input type="checkbox"/>
Edad: _____	Femenino	<input type="checkbox"/>

Instrucciones: A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

- | | | | | | |
|-----------------------------|----|------------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------------|
| 1. Totalmente
Desacuerdo | en | 2. En Desacuerdo | 3. Ni de acuerdo
ni en desacuerdo | 4. De acuerdo | 5. Totalmente De
acuerdo |
|-----------------------------|----|------------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------------|

CUESTIONARIO

“Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019”

PARTE I: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIMENSION: INCORPORACION DE PERSONAL	1	2	3	4	5
1. Considera estar satisfecho con los procesos de difusión de las convocatorias del personal de la municipalidad					
2. Considera que los recursos utilizados por la municipalidad son los suficientes para realizar un correcto proceso de reclutamiento					
3. Considera estar satisfecho con los procesos de selección que aplica la municipalidad					
4. Considera estar satisfecho con el personal seleccionado por la municipalidad					
DIMENSION: COLOCACIÓN DE PERSONAL	1	2	3	4	5
5. Considera que los trabajadores de la municipalidad realizan bien el servicio desde el primer momento que los reciben en las instalaciones					
6. Considera estar satisfecho con la información recibida al ingresar a una área de la municipalidad					
7. Cree usted que los trabajadores de la municipalidad son evaluados permanentemente según el trabajo que realizan					
8. Considera que la población sea participe de la evaluación que se da a los trabajadores de la municipalidad					
DIMENSION: RECOMPENSA DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
9. Cree usted que la remuneración que recibe el trabajador de la municipalidad es justo en relación a su trabajo y esfuerzo					
10. Considera que el personal deba recibir bonificaciones en su trabajo en relación a su trabajo y esfuerzo					

DIMENSION: DESARROLLO DE PERSONAL	1	2	3	4	5
11. Considera que el personal es capacitado correctamente por parte de la municipalidad					
12. Considera que hay resultados en el servicio ofrecido gracias a las capacitaciones dadas por la municipalidad					
13. Cree usted que el personal comprende sus problemas y le da soluciones					
14. Cree usted que el resultado a su solicitud o pedido fue el optimo					

DIMENSION: RETENCION DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
15. Cree usted que el personal de la municipalidad se relaciona con los usuarios de manera fluida en su área de trabajo					
16. Cree usted que el personal da un trato justo sin importar la condición del usuario					
17. Considera el personal de la municipalidad viene con la indumentaria correcta para la atención					
18. Cree usted al visitar las oficinas de la municipalidad se encuentran limpias y ordenadas					
19. Considera que el personal de la municipalidad cuenta con mecanismos de seguridad en sus oficinas de atención					
20. Cree usted que al visitar las oficinas de la municipalidad en caso de un desastre el personal está capacitado para poder manejar la situación					

PARTE II: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
21. Considera que la municipalidad cuente con los ambientes necesarios para la atención de los ciudadanos					
22. Considera que la municipalidad está correctamente señalizada para ubicar los ambientes de atención					
23. Cree usted que la municipalidad cuente con el personal necesario para la atención al usuario					
24. Considera que el personal que cuenta la municipalidad está distribuido correctamente de acuerdo a la necesidad de la oficina					

DIMENSION: LA CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
25. Considera estar satisfecho por el servicio recibido por parte de los trabajadores en la municipalidad					
26. Cree usted que los trabajadores de la municipalidad cumplen con lo dispuesto en los documentos de la institución					

DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
27. Considera que la municipalidad facilita los formularios y/o formatos que solicitan para realizar algún tramite					
28. Considera que sus solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la municipalidad					

DIMENSION: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
25. Considera que el personal muestra una actitud de confianza para realizar nuestras solicitudes					
26. Considera que el personal muestra seguridad al brindar alguna información al ciudadano					
27. Considera que el personal de la municipalidad es amable, respetuoso y con paciencia					
28. Cree usted que el personal de la municipalidad es atento y educado					

DIMENSION: EMPATIA	1	2	3	4	5
29. Considera que al ingresar a la municipalidad el personal está disponible dentro de los horarios de atención					
30. Considera que al ingresar a la municipalidad existe una adecuada distribución de sus ambientes					
31. Considera que el personal de la municipalidad explica con palabras que usted pueda comprender con respecto a su consulta y/o problema					
32. Cree usted que al tener alguna duda, se acerca algún personal para que lo guíe y pueda encontrar alguna solución					
33. Cree usted que el personal brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas con respecto a su problema.					
34. Cree usted que el personal maneja un lenguaje sencillo y claro al recibir la explicación a alguna solicitud					

Gracias por su Atención

Mazamari marzo del 2020

Anexo 5: Confiabilidad del Instrumento

Resumen de procesamiento de casos Variable Gestión del Talento Humano

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad de la Variable Gestión del Talento Humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

Resumen de procesamiento de casos de la Variable Calidad de Servicio

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad de la Variable Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	18

INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del instrumento
Medina Ori Jesús Hugo	UPLA	Magister	

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																				86		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																					90	
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																				81		
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																					90	
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																					90	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																					90	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																					88	
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																					90	


 Mg. Jesús Hugo Medina Ori
 CLAD N° 708

INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO



I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Tolomeo Ventura Hurtado	Docentes de la Universidad Peruana los Andes	Mtro. En Docencia, Currículo e Investigación Licenciado en administración	Vilchez Lavado Manases Canchari Martínez Cesar Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %				
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	71 a 75	76 a 80	81 a 85	86 a 90	91 a 95	96 a 100	
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																	X				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																		X			
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																		X			
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																X					
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																	X				
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																	X				
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																X					

Anexo 7. Data de procesamiento de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	gestiontalen	Numérico	8	0	GESTION DEL ...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
2	calidadserv	Numérico	8	0	CALIDAD DE S...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
3	incorporacion	Numérico	8	0	INCORPORACI...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
4	colocacion	Numérico	8	0	COLOCACION ...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
5	recompensa	Numérico	8	0	RECOMPENS...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
6	desarrollo	Numérico	8	0	DESARROLLO...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
7	retencion	Numérico	8	0	RETENCION D...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
8	elementos	Numérico	8	0	ELEMENTOS T...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
9	confiabilidad	Numérico	8	0	LA CONFIABILI...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
10	capacidad	Numérico	8	0	CAPACIDAD D...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
11	seguridad	Numérico	8	0	SEGURIDAD	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
12	empatia	Numérico	8	0	EMPATIA	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
13	GESTIONMU	Numérico	8	0	gestiontalen	{1, MUY BA...	Ninguno	11	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
14	CALIDADMU	Numérico	8	0	calidadserv	{1, MUY BA...	Ninguno	11	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
15	INCORPOR...	Numérico	8	0	incorporacion	{1, MUY IN...	Ninguno	16	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
16	COLOCACI...	Numérico	8	0	colocacion	{1, TOTALM...	Ninguno	13	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
17	RECOMPE...	Numérico	8	0	recompensa	{1, TOTALM...	Ninguno	14	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
18	DESARROL...	Numérico	8	0	desarrollo	{1, TOTALM...	Ninguno	14	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
19	RETENCIO...	Numérico	8	0	retencion	{1, TOTALM...	Ninguno	12	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
20	ELEMENTO...	Numérico	8	0	elementos	{1, TOTALM...	Ninguno	13	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
21	CONFIABILI...	Numérico	8	0	confiabilidad	{1, TOTALM...	Ninguno	17	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
22	CAPACIDA...	Numérico	8	0	capacidad	{1, TOTALM...	Ninguno	13	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
23	SEGURIDA...	Numérico	8	0	seguridad	{1, TOTALM...	Ninguno	13	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
24	EMPATIAMU	Numérico	8	0	empatia	{1, TOTALM...	Ninguno	11	≡ Derecha	Ordinal	Entrada

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda										
Visible: 24 de 24 variat										
	CALIDADMU	INCORPORACIOMU	COLOCACIOMU	RECOMPENSAMU	DESARROLLOMU	RETENCIOMU	ELEMENTOSMU	CONFIABILIDADMU	CAPACIDADMU	SEGURID
1	BAJA	MUY INSATISFECHO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERD...	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN ...	NI DE ACUERDO ...	TOTALMEN
2	MUY BAJA	SATISFECHO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN...	TOTALMENTE EN DES...	TOTALMENTE EN...	EN DESA...
3	BAJA	MODERADAMENTE S...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN ...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN...	NI DE ACU
4	BUENO	MUY INSATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	TOTALMENTE EN ...	NI DE ACUERD...	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN ...	DE ACUERDO	DE AC
5	BAJA	INSATISFECHO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	TOTALMENTE EN ...	NI DE ACUERD...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACU
6	MODERADO	INSATISFECHO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERD...	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN ...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACU
7	BAJA	MODERADAMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERD...	TOTALMENTE EN...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESA...
8	MUY BAJA	INSATISFECHO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN...	TOTALMENTE EN DES...	TOTALMENTE EN...	TOTALMEN
9	MODERADO	MODERADAMENTE S...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ...	NI DE ACUERD...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMEN
10	MODERADO	MUY INSATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERD...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI EN ...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACU
11	MUY BUENO	SATISFECHO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	NI DE ACUERD...	TOTALMENTE DE...	TOTALMENTE DE ACU...	TOTALMENTE DE...	TOTALMEN
12	BUENO	MUY SATISFECHO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ...	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMEN
13	BUENO	INSATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMEN
14	BUENO	MODERADAMENTE S...	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	NI DE ACUERDO NI EN ...	NI DE ACUERDO ...	DE AC
15	BUENO	SATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ...	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	NI DE ACUERDO NI EN ...	DE ACUERDO	TOTALMEN
16	BUENO	INSATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DE...	NI DE ACUERDO NI EN ...	DE ACUERDO	TOTALMEN
17	BUENO	SATISFECHO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	TOTALMENTE EN ...	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN ...	NI DE ACUERDO ...	TOTALMEN
18	BUENO	MODERADAMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	TOTALMENTE EN ...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO ...	TOTALMEN
19	BUENO	MODERADAMENTE S...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ...	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMEN
20	BUENO	MODERADAMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	TOTALMENTE EN ...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	TOTALMENTE DE...	NI DE ACUERDO NI EN ...	DE ACUERDO	TOTALMEN
21	BAJA	MODERADAMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACU
22	BAJA	INSATISFECHO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN...	NI DE ACUERDO NI EN ...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACU
23	MUY BAJA	MODERADAMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN DES...	TOTALMENTE EN...	TOTALMEN

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda										
										Visible: 24 de 24 variat
	ORACIOMU	COLOCACIOMU	RECOMPENSAMU	DESARROLLOMU	RETENCIOMU	ELEMENTOSMU	CONFIABILIDADMU	CAPACIDADMU	SEGURIDADMU	EMPATIAMU
358	SATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN ...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN ...	TOTALMENTE EN ...	DE ACUERDO
359	AMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN ...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	DE ACUERDO
360	SATISFECHO	TOTALMENTE DE...	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DE ...	NI DE ACUERD...	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN...	NI DE ACUERD...
361	SATISFECHO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ...	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO
362	SATISFECHO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ...	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO
363	SATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERD...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI EN ...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUE...
364	SATISFECHO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	NI DE ACUERD...	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN ...	NI DE ACUERDO ...	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO
365	SATISFECHO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERD...	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO
366	SATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERD...	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERD...
367	SATISFECHO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO ...	TOTALMENTE EN DES...	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN...	EN DESACUE...
368	SATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO
369	SATISFECHO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	TOTALMENTE DE...	NI DE ACUERDO NI EN ...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO
370	SATISFECHO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO
371	SATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DES...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUE...
372	AMENTE S...	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	DE ACUERDO
373	AMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	DE ACUERDO	NI DE ACUERD...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI EN ...	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO
374	AMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DES...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	TOTALMENTE ...
375	SATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE...	DE ACUERDO
376	AMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUE...
377	AMENTE S...	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERD...
378	SATISFECHO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERDO NI...	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO ...	DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUE...
379	SATISFECHO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI...	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUE...
380	SATISFECHO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERDO NI...	NI DE ACUERD...	NI DE ACUERDO ...	EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO ...	NI DE ACUERD...

Anexo 8:**Consentimiento informado**

Yo, **Vílchez Lavado Manases** bachiller de la Carrera de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código A89097A, con la tesis titulada: **“Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

Para el tratamiento de la actual investigación se está utilizando los procesos convenientes, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en la tesis serán fehacientes. Por lo que, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando principalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, 27 de setiembre del 2020

Vílchez Lavado Manases

Cód. A89097A

Consentimiento Informado

Yo, **Canchari Martínez Cesar Augusto** bachiller de la Carrera de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código A93596K, con la tesis titulada: **“Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la población del distrito de Mazamari 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

Para el tratamiento de la actual investigación se está utilizando los procesos convenientes, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en la tesis serán fehacientes. Por lo que, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando principalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, 27 de setiembre del 2020

Canchari Martínez Cesar Augusto
Cód. A93596K

Anexo 9. Fotos de Aplicación del Instrumento



