

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE  
HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO  
PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN  
BAUTISTA, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. LISETH VANESA PAREDES DE LA CRUZ**

**ASESOR:**

**Mg. JORGE ALBERTO PRADO PALOMINO**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Máximo y Zenobia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, a mis hermanos Liz, Amilcar y Kevin por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

## **AGRADECIMIENTO**

“A todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que este trabajo se realice con éxito. En especial a mi tutor por compartirme sus conocimientos. A toda mi familia y amigos por acompañarme en este proceso.”

## RESUMEN

El capital intelectual de la organización presenta dificultades para la gestión, como tal los servicios que otorga a los usuarios no son satisfactorios. Por tal razón se tiene por objetivo general, determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020; la que es abordada teniendo en cuenta el tipo de investigación aplicada y transversal, nivel de investigación descriptivo y correlacional, con la participación 73 trabajadores y 85 usuarios, quienes respondieron indistintamente a dos cuestionarios tipo Likert. La variable gestión del talento humano tuvo como dimensiones: los conocimientos, las habilidades y actitudes; en tanto, la calidad de servicio público: la fiabilidad, el soporte físico, la capacidad de respuesta, seguridad y accesibilidad. Habiéndose logrado como resultados, que la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio público, como resultado del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.836, la que muestra un nivel de correlación positiva alta, quiere decir que, si mejora la gestión del talento humano, también mejora la calidad del servicio público; asimismo, las habilidades se relacionan con la capacidad de respuesta, de acuerdo al cálculo del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.831, la que expresa una relación positiva alta; por consiguiente, si mejora las actitudes de los trabajadores, mejora la capacidad de respuesta hacia los usuarios en la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

Palabras clave. Gestión del talento humano y calidad de servicio

## ABSTRACT

The intellectual capital of the organization presents difficulties for management, as such the services it provides to users are not satisfactory. For this reason, the general objective is to determine to what extent the management of human talent is related to the quality of public service in the district municipality of San Juan Bautista, 2020; which is approached taking into account the type of applied and cross-sectional research, descriptive and correlational research level, with the participation of 73 workers and 85 users, who responded indistinctly to two Likert-type questionnaires. The human talent management variable had the following dimensions: knowledge, skills and attitudes; meanwhile, the quality of public service: reliability, physical support, responsiveness, security and accessibility. Having achieved as results, that the management of human talent is related to the quality of public service, as a result of the correlation coefficient of Kendall's Tau\_b equal to 0.836, which shows a high positive correlation level, it means that, if it improves the management of human talent also improves the quality of public service; Likewise, skills are related to response capacity, according to the calculation of the correlation coefficient of Kendall's Tau\_b equal to 0.831, which expresses a high positive relationship; consequently, if you improve worker attitudes, you improve response capacity towards users in the district municipality of San Juan Bautista.

Keywords. Management of human talent and quality of service

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>I. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>6</b>
1.1. Marco histórico.....	6
1.2. Marco referencial.....	8
1.3. Sistema teórico.....	14
1.3.1. Gestión del talento humano y calidad de servicio.....	14
1.3.2. Conocimientos y fiabilidad.....	19
1.3.3. Habilidades y soporte físico.....	20
1.3.4. Actitudes y capacidad de respuesta.....	21
1.3.5. Seguridad y accesibilidad.....	22
1.4. Marco conceptual.....	23
1.4.1. Gestión del talento humano.....	23
1.4.2. Calidad del servicio.....	23
1.4.3. Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.....	23
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>24</b>
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	24
2.1.1. Tipo.....	24
2.1.2. Nivel.....	24
2.2. Población y muestra.....	24
2.2.1. Población de trabajadores.....	24
2.2.2. Población de usuarios.....	25
2.3. Fuentes de información.....	26
2.3.1. Primaria.....	26
2.3.2. Secundaria.....	26
2.4. Diseño de investigación.....	26

2.5.	Técnicas e Instrumentos .....	27
2.6.	Consideraciones a tener en cuenta en la interpretación de resultados....	27
2.7.	Operacionalización de variables y dimensiones.....	27
III.	RESULTADOS .....	30
3.1.	Resultados a nivel descriptivo.....	30
3.1.1.	La gestión del talento humano y sus dimensiones .....	30
3.1.2.	La calidad del servicio público y sus dimensiones .....	36
3.2.	Resultados a nivel inferencial. ....	45
3.2.1.	Prueba de normalidad. ....	45
3.2.2.	Contrastación de hipótesis. ....	46
IV.	DISCUSIÓN .....	51
4.1.	Discusión.....	51
	CONCLUSIONES.....	54
	RECOMENDACIONES .....	56
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57
	ANEXOS .....	63
	Anexo 1: CUESTIONARIO 01 .....	65
	Anexo 2: CUESTIONARIO 02 .....	67
	Anexo 3: Variable uno (X) = GESTION DEL TALENTO HUMANO.....	69
	Anexo 4: Variable uno (Y) = CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO .....	71
	Anexo 5: PRUEBA DE NORMALIDAD .....	74
	Anexo 6: ANALISIS DE FIABILIDAD .....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Distribución de datos según resultado de la variable gestión del talento humano	30
<b>Tabla 2</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión conocimientos .....	32
<b>Tabla 3</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión habilidades .....	33
<b>Tabla 4</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión actitudes .....	35
<b>Tabla 5</b> Distribución de datos según resultado de la variable calidad de servicio público	36
<b>Tabla 6</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión fiabilidad .....	38
<b>Tabla 7</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión soporte físico .....	39
<b>Tabla 8</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta...	41
<b>Tabla 9</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad .....	42
<b>Tabla 10</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión accesibilidad.....	44
<b>Tabla 11</b> Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra .....	45
<b>Tabla 12</b> La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista .....	46
<b>Tabla 13</b> Los conocimientos se relacionan con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista.....	47
<b>Tabla 14</b> Las habilidades se relacionan con el soporte físico en la municipalidad distrital de San Juan Bautista.....	49
<b>Tabla 15</b> Las actitudes se relacionan con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista.....	50



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Distribución de datos según resultado de la variable gestión del talento humano .....	31
<b>Figura 2</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión conocimientos.....	32
<b>Figura 3</b> Distribución de datos según resultados de la dimensión habilidades .....	34
<b>Figura 4</b> Distribución datos según resultado de la dimensión actitudes.....	35
<b>Figura 5</b> Distribución de datos según resultado de la variable calidad de servicio .....	37
<b>Figura 6</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión fiabilidad.....	38
<b>Figura 7</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión soporte físico .....	40
<b>Figura 8</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta .	41
<b>Figura 9</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad.....	43
<b>Figura 10</b> Distribución de datos según resultado de la dimensión accesibilidad .....	44

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Rojas y Vílchez (2018) sugiere que “las personas como recurso humano son consideradas como el principal recurso competitivo de una institución. Por lo tanto, su gestión eficiente permite que aporte su potencial al desarrollo de la entidad donde laboran” (p. 12), ya sea en el sector privado o público.

Según Acosta (2018), la gestión del talento humano en las entidades permite “medir, desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes específicas para cada puesto de trabajo, alineando procesos y focalizando las inversiones en acciones claves de alto impacto para el logro de los resultados individuales y de la organización” (p. 17). Quiere decir que, en el centro de trabajo, cada individuo cuenta con sus propias debilidades y potencialidades, basada en sus conocimientos, habilidades y actitudes, la cual tiene un reflejo en el comportamiento organizacional.

Es así que en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, en cuanto, a que los empleados aportan sus conocimiento, cuenta con trabajadores con experiencia y sin experiencia para el cargo a desempeñar, quienes consideran que la creatividad no es tan importante al momento de solucionar problemas porque todo está basada en las normas; otra característica del comportamiento de los servidores públicos antiguos, es que se muestran reacios en trasladar sus conocimientos a los nuevos trabajadores (enseñar), sobre todo en cuanto a los proceso.

Otra de las competencias con que cuenta el talento humano, es la habilidad, que en la Municipalidad de San Juan Bautista no son consideradas buenas, toda vez que la comunicación entre el nivel jerárquico superior y los mandos medios cuentan con restricciones de fluidez, comportamiento que se traslada a las demás jerarquías inferiores de mando y viceversa; donde los trabajadores requieren tener una buena capacidad para realizar

las diversas tareas de su trabajo, las cuales hacen que no se cumplan las promesas de plazos; por consiguiente, está presente características del liderazgo burocrático.

En cuanto a la actitud, que el servidor público actúe como agente de cambio y agregue valor cumpliendo sus funciones tiene poca presencia, puesto que existe poca coordinación entre las diferentes áreas administrativas, el jefe inmediato muestra poca predisposición para el trabajo inmediato, no se encuentra motivado y se percibe que no le agrada su trabajo, hecho que conduce a que los trabajadores no alcanzan la autorrealización de su potencial.

Esto es, una realidad distinta a lo manifestado por Florez (2013), “que un buen gerente es quien implementa un modelo de gestión por competencias con el fin de adquirir conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicables a su desempeño, a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados” (p. 5). Así, la gerencia puede contar con empleados competentes, orientado al logro de metas y objetivos.

Según Chiavenato (2009), “el contexto de la administración de recursos humanos (RH) lo conforman las personas y las organizaciones, ... de modo que las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales” (p. 4, 5). Así como también, las organizaciones dependen de las personas para producir bienes y servicios, atender a los clientes y lograr los objetivos, siendo uno de los objetivos de las entidades públicas, la calidad de los servicios.

Por lo que razón tiene Casermeiro et al. (2015), cuando señala que la calidad de los servicios públicos alcanza “el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente, que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir” (p. 9).

Calidad de los servicios, que en el gobierno local del distrito de San Juan Bautista, está expresada a través de la fiabilidad, donde los empleados no inspiran confianza plena, no responden a las necesidades de los usuarios, las quejas y reclamos no son atendidas con rapidez y el personal muestra no estar calificado para llevar a cabo sus funciones. Por el lado del soporte físico, la municipalidad muestra una infraestructura con escaso mantenimiento y sucias, equipos y mobiliarios deteriorados, así como las instalaciones sanitarias y eléctricas. En donde la capacidad de respuesta de los empleados es lenta, no es oportuna, debido a que la documentación para la atención a los usuarios se encuentra en desorden, como practica desde el pasado.

Por su parte, el capital humano, no inspira tranquilidad ni seguridad, así como los ambientes para el desplazamiento de personas. En ella, los empleados ponen poca atención a los usuarios, puesto que el trato que reciben no es de los mejor, y los servicios en ocasiones no se adapta a las necesidades de los usuarios.

Por consiguiente, el presente estudio, al referirse a la gestión del talento humano y calidad de servicio público, tiene como sujeto de estudio a los trabajadores de la municipalidad distrital de San Juan Bautista, vista desde la óptica del mismo trabajador para el caso de la variable gestión del talento humano, constituido por 73 empleados, toda vez que son ellos los que conocen mejor sus competencias para asumir sus funciones. Mientras que para la variable calidad de servicio público, se cuenta con la participación de los usuarios en un número de 85 colaboradores, quienes son los que requieren de los servicios que ofrece las doce unidades orgánicas de la referida municipalidad en un día determinado; esto es la calidad de servicio desde el punto de vista del usuario. La misma, que contribuirá a generar conocimiento aplicado y vigente para la administración pública, con énfasis en gobierno local.

Por lo que se formula el problema general en los siguientes términos: ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020?; los problemas específicos: ¿En qué medida los conocimientos se relacionan con la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020?, ¿Cómo las habilidades se relacionan con el soporte físico en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020?, ¿En qué medida las actitudes se relacionan con la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020?

Las que dieron origen al objetivo general de determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020; así como también a los objetivos específicos: determinar en qué medida los conocimientos se relacionan con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020; conocer cómo las habilidades se relacionan con el soporte físico en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020; y determinar en qué medida las actitudes se relacionan con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.

Por lo que, desde el punto de vista teórico, el talento humano es el principal recurso de la institución, que se desarrolla al interior de una organización de acuerdo a sus funciones establecidas y que viene cumpliendo. Esta, no es estándar a nivel de todas las organizaciones, sean estas privadas o públicas, es decir son heterogéneas, hecho que propicia el debate teórico en el proceso de sistematización. La misma que va acompañado de otra variable, la calidad de servicio público, toda vez que esta última se circunscribe en el trato con personas ajenas a la institución, que también merecen ser sistematizadas, en respuesta a como lo percibe el usuario. Por lo que, dado la sistematización teórica, tanto de la gestión

de talento humano como de la calidad de servicio público, son de utilidad para llevar a cabo los resultados y discusión de la investigación propuesta.

Desde el punto de vista práctico, al existir muy pocas investigaciones respecto al estudio de las variables gestión del talento humano y calidad de servicio público, circunscritas en el sector público, esta se constituye en una base para estudios posteriores, toda vez que se lleva a cabo teniendo como fuente de información la primaria, a partir de la información de los actores, esto es, los trabajadores de la municipalidad y los usuarios.

Mientras tanto, desde el punto de vista metodológico, al acopiar información a través de dos cuestionarios tipo Likert, individualizada para cada una de las variables, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones, hace que se desarrolle los objetivos, tanto general como específicas. Las mismas, que son válidas para otras investigaciones.

Es por ello, que se plantea la hipótesis general de la siguiente manera: la gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020; las hipótesis específicas: los conocimientos se relacionan directamente con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020; las habilidades se relacionan directamente con el soporte físico en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020; y las actitudes se relacionan directamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.

Para lo cual, la tesis se aborda en cuatro capítulos: el primero se refiere a la revisión de literatura; el segundo, a los materiales y métodos; en tanto el tercero, a los resultados, y el cuarto a la discusión; para luego arribar a las conclusiones y recomendaciones.

## I. REVISIÓN DE LITERATURA

### 1.1. Marco histórico

Con la revolución industrial, nace las relaciones industriales, como mediadora entre los trabajadores y las organizaciones, para reducir conflictos entre los objetivos de las personas y las organizaciones, en la que intervenía un interlocutor extraño para solucionar los problemas, a los que se le denominó 'relaciones industriales', que marca la aparición de la administración de recursos humanos.

Según Chiavenato (2009) afirma que:

La administración de recursos humanos (ARH) por gestión del talento humano, administración de asociados o colaboradores, administración de competencias, administración de capital humano, administración de capital intelectual y hasta administración con las personas” (p. 2). Todo inicia con la revolución industrial

Respecto a la calidad, según ECURED (2016), los primeros estudios se ubican en Estados Unidos, antes de la segunda guerra mundial, aproximadamente en los años 30 del siglo pasado. Se le atribuye al Doctor Shward, haber aplicado por primera vez el concepto de control estadístico por procesos con propósitos industriales, cuyo objetivo fue elevar la productividad y disminuir los errores. La misma, que en la segunda guerra mundial y después ella fue fortalecida, haciendo que los norteamericanos creen el sistema de aseguramiento de calidad.

En el campo industrial, el producto se hace de acuerdo con especificaciones, como de acuerdo con el ISO 9000 – aseguramiento de calidad. En el caso de calidad de servicio, no se trata solo de normas, hay algo más, que esta se traduzca en satisfacción del usuario.

Por la que Gadea (2000) señala, que las referencias de la calidad en el mundo industrial abundan, mientras que con respecto a la producción de servicios son escasos, de hace quince años como máximo. “Los ciudadanos han dejado de ser los 'administrados',

más o menos conformes con los servicios que les ´daba´ la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad” (p. 1). Es así, que la administración pública, es ahora proveedora de servicios para un conglomerado (mercado) de ciudadanos que les demandan calidad.

Respecto a la calidad de servicio público, Casermeiro et al. (2015), da la idea, en el sentido, que “la administración pública tiene ante sí el reto de mejorar la eficacia y la productividad de los servicios, con los mismos presupuestos o incluso con más bajos” (p. 9). En ello radica la importancia para decir que los servicios públicos se atienden con calidad. Entonces, la preocupación por dar los mejores servicios hace que se generen la calidad de los servicios prestados.

Por lo que Magaldí (s.f.), de acuerdo con la experiencia española señala, el servicio público tuvo origen extra – jurídico, sin embargo, tomó rápidamente la forma jurídica, donde el ámbito local es el laboratorio. Es así, que los municipios fueron las primeras administraciones locales que asumieron como propias las actividades que las poblaciones demandan, dejando de lado las actividades consideradas privadas que hegemonizaban hasta mediados del siglo XIX, “la transformación social y económica derivada de la Revolución industrial convertirá en públicas. De la esfera pública local darán luego el salto, a mediados del siglo XX, a la esfera pública nacional” (p. 2). Así, los municipios se convierten en actores de la vida colectiva, debido a que el interés público se sobrepone al individual.

En tanto, Fernández (2016), al tratar sobre la administración pública española, señala que la sociedad la percibe como lenta, ineficiente y con escasa transparencia. En la que está presente una dicotomía, por un lado, los agentes públicos que defienden el bien común, y por otro lado las expectativas de la ciudadanía que no son atendidas. Por lo que se traduce en problema, debido a la gestión que llevan a cabo los trabajadores de la entidad y la insatisfacción percibida por los usuarios del servicio.



## 1.2. Marco referencial

### **Contexto Internacional:**

Cevallos (2013) en la tesis: “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013” – Ecuador, plantea:

como objetivo general, “determinar la incidencia de la gestión de la unidad de talento humano en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena” (p. 8). Para lo cual, hace uso del nivel de investigación descriptiva, método inductivo, tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, a través de un cuestionario aplicado a una muestra de 51 colaboradores, llega a la conclusión: que la unidad de talento humano se lleva a cabo de acuerdo a un modelo establecido por la “dirección provincial Agropecuaria de Santa Elena, contiene procesos administrativos establecidos en los subsistemas de gestión del talento humano de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)” (p. 104). La que permitieron determinar mecanismos de admisión de acuerdo a las competencias técnicas que son necesarias en las diferentes unidades que conforman la dirección.

Por su parte Albán (2015), en la tesis: “Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Empresa Servicont del Canton Baños de Agua Santa” – Ecuador, hace conocer:

El objetivo general de “diseñar un modelo de gestión del talento humano para la empresa Servicont., del cantón baños de agua santa para mejorar el desempeño laboral y lograr su gestión integral” (p. 12). La aborda de forma descriptiva y llega a la siguiente conclusión: para Servicont, los clientes internos no deben involucrarse

en la toma de decisiones, por lo que se le restringe el uso de herramientas para dar solución a problemas, sus acciones son limitadas, así como su crecimiento.

De acuerdo con Alarcón (2015), a través de la tesis: “La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi”- Ecuador:

Al plantear el objetivo general, “analizar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi” (p. 11). La aborda a través del tipo de investigación exploratoria, descriptiva y explicativa, con una muestra de empleados y trabajadores públicos de 353 personas, arriba a la siguiente conclusión: que las instituciones públicas en un 44.58 % no llevan a cabo la gestión del talento humano por competencias, la que tiene un efecto colateral en el desempeño laboral de las personas con discapacidad. La que está presente en las instituciones públicas es el proceso por inducción (80.2%), la que da lugar a que los trabajadores desconocen a cabalidad sus funciones, así como sus responsabilidades del puesto de trabajo.

Mientras que Alava y Gómez (2016), en la tesis: “Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección”- llevada a cabo en Ecuador, refiere:

Como propósito general, “analizar la influencia de la administración de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal, realizando una investigación de campo en una Institución pública de la ciudad de Guayaquil - Coordinación Zonal 8 en el período 2014” (p. 14). Para lo cual, recurre al tipo de estudio exploratorio, descriptiva y analítica, método cualitativo y cuantitativo,

recogiendo la información a través de registros administrativos, se concluye, que los modelos de gestión son muy antiguas, entre las que se tiene a las teorías de la administración del recurso humano o manejo de personal dentro de la gestión. Sin embargo, hay algo que destacar, que a través del tiempo estas teorías han ido evolucionando, es así que anteriormente las personas fueron consideradas como un recurso dentro de la organización, que con el pasar del tiempo se le denomina talento humano.

Por su parte Goyeneche (2017) en la tesis: “Diseño de estrategias de gestión de talento humano para las microempresas del Municipio de Socha” en Colombia, refiere:

Como propósito general, “diseñar estrategias de gestión de talento humano para las microempresas del Municipio de Socha” (p. 12). Bajo el enfoque monográfico, tipo de estudio analítico – explicativo, con una muestra de 18 empresas y una encuesta llevada a cabo a los trabajadores, se llegó a la conclusión: escasa vinculación del personal, alta rotación de personal, poca seguridad, posibilidades de crecimiento del personal restringido, que hace que las necesidades del trabajador no sean cubiertas. Para la selección de personal, se ha establecido un modelo estándar para la vinculación del personal, que involucre aspectos como las habilidades, personalidad, destrezas y conocimientos, esto es el perfil del puesto de trabajo.

#### **Contexto nacional:**

Osorio (2015), en la tesis: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket Adonay del Distrito de Andahuaylas – 2015”, refiere:

Como objetivo general, “determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas 2015” (p. 6). La que es abordada, a través del tipo de estudio descriptivo correlaciona, diseño no experimental, con la participación de 16

trabajadores y una muestra de 73 clientes, que respondieron al respectivo cuestionario, para luego arribar a la siguiente conclusión: Que existe una correlación positiva moderada entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el Minimarket Adonay del Distrito de Andahuaylas 2015, debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.672.

Acosta (2017), en la tesis: “Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Inversiones Hinostrza S.A.C, Distrito de Amarilis - Huánuco. 2017”, tiene:

Como propósito principal, “determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Empresa de Inversiones Hinostrza S.A.C, del distrito de Amarilis. 2017” (p. 18). Para los cual, hace uso del diseño de investigación no experimental, con una muestra de 20 trabajadores a los cuales se aplica el cuestionario correspondiente, se llega a las siguientes conclusiones: Se tiene un coeficiente de Pearson de 0.819, la que muestra que la gestión del talento humano se relaciona de forma positiva alta con la calidad de servicio; esto es, de existir una buena gestión de talento humano, también mejorará la calidad de servicio hacia los clientes; asimismo, se identificó que entre la gestión de talento humano y la confiabilidad de los clientes, se muestra la presencia de una correlación positiva alta dado el coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.756.

Entre tanto, Noel y Serna (2017) en la tesis: “Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de zorritos – 2015” – Tumbes, establece:

Como objetivo general, “determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos 2015” (p. 11). Para ello recurre, al tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptiva, diseño no experimental, siendo la población de trabajadores de 25, la misma que constituye la muestra, entre tanto la muestra de clientes es establecida a través de

promedios de dos establecimientos hoteleros, a quienes se aplicó los instrumentos, para luego lograr la siguiente conclusión: que la gestión del talento humano se traduce en un factor crítico en la ventaja competitiva, “por ello en la primera etapa de incorporación de personal, se debe garantizar la disponibilidad del potencial humano, su comportamiento activo, creativo, motivado y comprometido con la misión y estrategia de la organización” (p. 77).

Por su parte, en el sector público, Osorio y Zaravia (2017), en la tesis: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016”, precisa:

El objetivo general, en el sentido de “determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el personal en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016” (p. 8). Siendo tratado a nivel de investigación correlacional, con una muestra de 50 trabajadores entre nombrados y contratados, que apoyaron en el levantamiento de información, para luego arribar a las siguientes conclusiones: que existe una relación positiva media entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional -Huancavelica – 2016, la que es determinada de acuerdo al coeficiente  $r= 0.549$ ; asimismo, se ha determinado un coeficiente de correlación de 0.455 para la gestión del talento humano y la confiabilidad, lo que demuestra una relación moderada entre dichos componentes al interior de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del gobierno regional de Huancavelica-2016.

En esa línea de idea, Mamani, Meléndez y Guillermo (2018), en la tesis: “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2018”, incluye:

Como objetivo general, “determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha, en el año 2018” (p. 13). Para lo cual recurre al tipo de investigación descriptivo correlacional, diseño no experimental y transversal, con una muestra de 384, concluye: Se ha demostrado que la gestión de recursos humanos se encuentra relacionada con la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Chíncha en el año 2018.

En la misma línea de investigación, se tiene a López (2018), que a través de la tesis de maestría: “La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado” en el Departamento de Huánuco, refiere:

Como propósito principal, “determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado”. Es abordado, a través del nivel de investigación descriptivo correlacional, la población lo conforman 180 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, mientras que la población de usuarios es el promedio mensual de 530 por mes, con una muestra de 282, quienes dieron respuestas a los cuestionarios, para luego arribar a los siguientes resultados:

Llegando a determinar a través del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.969, que existe una relación positiva muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio público que se brinda en la municipalidad provincial de Leoncio Prado; de igual manera, a través del coeficiente de Spearman de 0.902, se precisa la presencia de una correlación positiva muy alta, entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos; en

otro orden de ideas, el coeficiente de Spearman de 0.900, indica que existe una correlación positiva alta, entre las habilidades y la calidad de servicios públicos; finalmente, el coeficiente de Spearman de 0.792, muestra que existe una correlación positiva alta, entre las actitudes y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

### **1.3. Sistema teórico**

#### **1.3.1. Gestión del talento humano y calidad de servicio**

La gestión del talento humano es el conjunto de prácticas necesarias. Por lo que Chiavenato (2009) refiere que “los empleados aportan sus conocimientos, capacidades y habilidades; de igual forma, contribuyen con las decisiones y acciones que imprimen dinamismo a la organización” (p. 8). Por su parte los clientes contribuyen con la organización, cuando adquieren los servicios.

Por lo que Chiavenato (2009) señala, que “el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competitividad individual” (p.49): conocimiento, habilidad, juicio y actitud.

Por lo que, para el mismo Chiavenato (2009) los aspectos fundamentales de la administración moderna de recursos humanos, se basa en algunos aspectos fundamentales:

1. Las personas como seres humanos, dotadas de personalidad propia y profundamente diferentes entre sí, con un historial personal particular y diferenciado, poseedoras de conocimientos, habilidades y competencias indispensables para la debida administración de los demás recursos de la organización. Las personas como individuos y no como meros recursos de la organización.
2. Las personas como activadores de los recursos de la organización, como elementos que impulsan a la organización, capaces de dotarla del talento

indispensable para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas como fuente de impulso propio que dinamiza a la organización y no como agentes pasivos, inertes y estáticos

3. Las personas como asociadas de la organización, capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como asociadas, las personas hacen inversiones en la organización —esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc.—, con la esperanza de obtener rendimientos de esas inversiones, por medio de salarios, incentivos económicos, crecimiento profesional, satisfacción, desarrollo de carrera, etc. Toda inversión sólo se justifica si produce un rendimiento razonable. En la medida en que el rendimiento sea bueno y sustentable, la tendencia ciertamente será hacia mantener o aumentar la inversión. De ahí el carácter de reciprocidad en la interacción entre las personas y las organizaciones.

4. Las personas son los proveedores de habilidades de talento y las personas son los componentes básicos de la vida y los portadores de las habilidades esenciales para tener éxito en una organización. Cada organización puede comprar equipos y acceder a tecnología para llegar a sus competidores; es fácil, pero desarrollar las mismas habilidades que tus competidores es muy difícil, lleva tiempo, crecimiento y aprendizaje.

5. Las personas como capital humano de una organización, como principal activo de una empresa que aporta inteligencia a sus operaciones de negocio.

(p. 66, 67)

En el mismo sentido, Prieto (2013) manifiesta que:

Actualmente, las personas han pasado a ser consideradas, por sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades,



destreza, aspiraciones y percepciones singulares, como nuevos socios de las organizaciones, constituyéndose en el capital intelectual de la organización y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional (p. 19,20).

Es así, que Rodríguez (2009, citado por Pérez y Moreno, 2015), señalan las dimensiones, de dos ópticas, las dimensiones internas, lo constituyen: Conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones y actitudes. Así como también, las dimensiones externas, que comprende: Clima laboral, perspectivas de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, reconocimiento y estimulación.

Por su parte, para Vallejo (2016):

Los recursos con que cuenta la organización son importantes para el logro de los objetivos, estas requieren ser administradas correctamente. Existen tres tipos de recursos: Recursos materiales: capital de trabajo, instalaciones físicas, maquinaria, muebles, materias primas, etc. Recursos técnicos: sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc. Talento humano: la actividad humana, conocimientos, experiencias, motivación, intereses, aptitudes, habilidades, potencialidades, etc. (p. 18,19)

De forma similar se tiene en Noel y Serna (2017):

Al referirse a los recursos y talento humano, precisa: recursos materiales, recursos técnicos y talento humano. En el primero, están comprometidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, entre otras. En el segundo, los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos y otros. Mientras que el tercero, involucra no solo la actividad humana, sino también las actividades de conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc. (p. 26).

Por lo que para Herrera et al. (2020):

El talento es la capacidad de la persona que comprende de manera inteligente la forma de resolver una determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas (p. 14). En ella, no solo se involucra los esfuerzos y la actividad humana; sino también otros factores que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos, aptitudes), experiencias, motivación, intereses, potencialidades, entre otros. Por lo que la gestión del talento humano es la capacidad de la organización para convertir el talento individual en talento organizativo. Como resultado de ello, se tiene los diferentes tipos de talento: talento comercial, talento innovador, talento administrativo, talento directivo, talento del líder; la que depende de sus funciones. Por otro lado, la calidad de servicio para Parasuraman, Zeithanml y Berry (1985), está dado por la diferencia entre las expectativas y el desempeño en las dimensiones: “fiabilidad, capacidad de respuesta, la competencia, el acceso, la cortesía, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, la comprensión/ conocimiento de los clientes y tangibles” (p. 44).

Más adelante, Parasuraman, Zeithanml Y Berry (1988), hacen conocer el modelo SERVQUAL, con cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Por lo que un servicio de calidad comprende, la diferencia entre las expectativas y las percepciones.

Entre tanto, Gadea (2000) agrega que se tiene aspectos diferenciales en los servicios públicos, que están dadas por la intangibilidad, heterogeneidad y inseparabilidad. El primero se caracteriza, por el hecho que los servicios no se almacenan. El segundo, porque los servicios no son uniformes, no existe estandarización. El tercero, por la presencia de la producción y el consumo del servicio de forma simultánea.

Es por ello que Zeithaml, Parasuraman y Berry (Citado por Gadea, 2000), consideran diez determinantes adaptados al servicio público:

1. Fiabilidad: el trabajo se hace bien hecho y a la primera
2. Capacidad de respuesta: las cosas se hacen rápidamente y con puntualidad
3. Competencia: los empleados públicos saben hacer las cosas
4. Accesibilidad: los servicios son cómodos y fáciles de obtener
5. Cortesía: a los ciudadanos se les trata con amabilidad y con la máxima atención
6. Comunicación: se informa a los usuarios en un lenguaje comprensible
7. Credibilidad: los servicios y sus proveedores son honestos y reales
8. Seguridad: se garantiza la seguridad física y la confidencialidad
9. Comprensión: la administración se pone en el lugar del ciudadano
10. Soporte físico: el entorno en el que se prestan los servicios es agradable y aporta calidad (p. 18).

Luego, dice Gadea, que Zeitham, Parasuraman y Berry en 1993, a través de la aplicación multivariante SERVQUAL ponderaron la importancia que dan los usuarios a los cinco factores de calidad: La fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, accesibilidad y soporte físico.

Por su parte Casermeiro et al. (2015) señala:

Varios conceptos de calidad de los servicios públicos, entre ellas, “es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente ... que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir” (p. 9). Por lo que el servicio público es de exclusividad del Estado, que garantiza su atención de manera colectiva, permanente. El servidor público debe ser amable, agradable, respetuoso

y honesto, por lo que el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios.

Agrega Casermeiro et al. (2015) que:

La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez” (p. 11). En síntesis, es aquí donde está presente, la capacidad de respuesta, la seguridad, sin descuidar el aspecto tangible. Entonces, depende de quienes los prestan, que tiene un soporte, en la calidad que gestionan los servidores públicos. Un buen servicio se percibe, cuando las expectativas de los usuarios se atienden en forma oportuna, eficaz y transparente.

Entonces, la calidad del servicio público no solo es el servicio, sino que comprende también el aspecto organizacional y dirección, desde el nivel más alto hasta el nivel mas bajo de la línea de mando.

### ***1.3.2. Conocimientos y fiabilidad***

Chiavenato (2009) argumenta que:

El conocimiento, es una mezcla de experiencia condensada, valores de informaciones contextuales y discernimiento de una persona, el cual proporciona una estructura para la evaluación y la incorporación de nuevas experiencias e informaciones. El conocimiento está en la mente de las personas. Éstas transforman la información en conocimiento al hacer comparaciones, analizar las consecuencias, buscar las conexiones y conversar con otras personas sobre las informaciones recibidas. En las organizaciones el conocimiento está dentro de los documentos, las rutinas, los procesos, las prácticas y las normas. El conocimiento conduce a la acción para el desarrollo de nuevos productos o servicios, la toma de decisiones acertadas

en cuanto a los clientes, la formulación de estrategias para enfrentar a los competidores, la logística que será adoptada. (p. 401)

En la que, los tipos de conocimientos puede ser explícito y tácito. El primero comprende lo objetivo, como la codificación de documentos, los procedimientos; el segundo es subjetivo, difícil de documentar, de comunicar, porque está en el individuo. Las que, junto al conocimiento individual y organizacional, interactúan entre sí.

Según Quintana (2006): “el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia” (p. 3).

Quiere decir, las organizaciones son las encargadas de gestionar adecuadamente los conocimientos del personal, trasladando los conocimientos a los nuevos trabajadores, así como la cultura y los procesos.

Entre tanto, la habilidad para cumplir con el servicio prometido es la fiabilidad. la que puede ser medido por el cumplimiento de las promesas de plazos, esto es que crea satisfacción, lo contrario crea insatisfacciones. Así como también, a través del interés por solucionar algún inconveniente que tiene el usuario, y tener al tanto de las acciones que se viene ejerciendo. Un aspecto importante a tener en cuenta es que la primera vez se debe generar confianza, esto es realizar bien el servicio.

Por lo que la fiabilidad, en expresión de Carlos, Montelongo y Nájera, 2010, p.6), comprende la “habilidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa” (p. 6), cumpliendo lo prometido o la expectativa generada.

### **1.3.3. Habilidades y soporte físico**

Robbins y Coulter (2004) señala que la habilidad, es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo. Dentro de estas habilidades se tiene, las

intelectuales y físicas. Las intelectuales, comprende las cualidades de la mente y la inteligencia.

Mientras que para Chiavenato (2009) informa que: “la habilidad se trata del saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado”.

Por su parte el soporte físico, comprende los elementos físicos, como las instalaciones físicas, materiales y equipos. Es la expresión de lo tangible, “apariciencia de las instalaciones físicas, equipos, personal” (Carlos, Montelongo y Nájera, 2010, p.6), el estado en que se encuentran y se muestran hacia los usuarios.

#### ***1.3.4. Actitudes y capacidad de respuesta***

Robbins y Coulter (2010) consideran que las actitudes: “son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos. Reflejan lo que siente un individuo en relación a algo. Cuando alguien dice, ‘Me agrada mi trabajo’, está expresando una actitud hacia su empleo” (p. 284). Además, se compone de tres elementos: conocimiento, afecto y comportamiento. El primero, se refiere a las creencias, opiniones e información con que cuenta una persona.

Mientras que el afecto, es la parte emocional y sentimental, la que puede llevar a efectos conductuales. Por su parte, el elemento comportamiento, refiere a la actitud de mostrarse de cierta forma.

Entre tanto, Chiavenato (2009) refiere que la actitud: “Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados” (p. 50).

Es por ello que la actitud para la Universidad de Sevilla (2020), comprende los sentimientos de voluntad y motivación que potencian la capacidad de sacarle partido a las habilidades que derivan del trabajo organizacional” (párr. 10).

Mientras que la capacidad de respuesta, esta referida, a la predisposición y voluntad para servir a los usuarios de acuerdo a sus necesidades, que comprende la oportunidad de servicio. Es por ello, que según Carlos, Montelongo y Nájera (2010), es expresada a través de la “voluntad para ayudar a los usuarios” (p. 6).

Entre tanto, para Chávez, Quesada y Tello (2017) la capacidad de respuesta comprende la: “disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido” (p. 15).

#### **1.3.5. Seguridad y accesibilidad**

La seguridad es expresada por el conocimiento que tiene el servidor al atender al usuario y le genera confianza, o como dice Gadea (2000), garantizar “la seguridad física y la confidencialidad” (p. 22), lo cual implica cortesía y credibilidad. Entre tanto la accesibilidad, está dado por la empatía, esto es, como la atención personalizada a los usuarios.

De forma similar Carlos, Montelongo y Nájera (2010), señalan que la seguridad se refiere al “conocimiento del servicio prestado y habilidad para inspirar credibilidad y confianza, ..., y la empatía, atención personalizada al usuario” (p. 6).

Por lo que Rapoport y Alonso (2003), define a la accesibilidad como “el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad” (p. 12). Lo accesible se extiende a cualquier entorno, de producto o servicio, sin ninguna discriminación. Por lo que la accesibilidad universal existe, en la idea de concebir sin barreras todo lo que se crea.

## **1.4. Marco conceptual**

### **1.4.1. *Gestión del talento humano***

“La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias. Donde los seres humanos han sido dotados de aspectos esenciales para la competitividad, el conocimiento, habilidades y actitudes, constituyéndose en el capital intelectual de la organización y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional”. (Rodríguez, 2009; Prieto, 2013).

### **1.4.2. *Calidad del servicio***

La calidad del servicio es un conjunto de atributos y características de un servicio, producto o proceso que satisfacen las necesidades de los usuarios.; está dado por el modelo SERVQUAL, la fiabilidad, soporte físico, capacidad de respuesta, seguridad y accesibilidad. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985).

### **1.4.3. *Municipalidad Distrital de San Juan Bautista***

La Ley N° 23853 – Ley Orgánica de Municipalidades, concibe que la Municipalidad distrital de San Juan Bautista, es un órgano de gobierno local, que emanan de la voluntad popular, es una persona jurídica de derecho público con autonomía económica y administrativa. Representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios.



## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y nivel de investigación

#### 2.1.1. Tipo.

La encuesta es de tipo horizontal, teniendo en cuenta que la información se recogerá en un momento determinado. Por la utilización de la teoría administrativa, de la psicología, de la economía, y otras disciplinas del saber, la investigación es aplicada.

#### 2.1.2. Nivel.

Por el hecho que la información será administrada a través de tablas y figuras, la investigación se ubica en el nivel descriptivo. Por otro lado, al procesar la información mediante el cruce de variables y dimensiones, tal como exige la formulación de problemas, la investigación responde al nivel correlacional.

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población de trabajadores.

Para la variable gestión del talento humano, la población está dada por el resumen de la Ordenanza Municipal N° 023-2017-MDSJB/AYAC, que aprueba el cuadro para asignación de personal provisional, de la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

Entidad: Municipalidad distrital de San Juan Bautista – Huamanga - Ayacucho								
Sector: Gobiernos locales								
Órgano o unidades orgánicas	Clasificación							Total
	FP	EC	SP DS	SP EJ	SP ES	SP AP	RE	
Alcaldía	1					1		2
Gerencia municipal		1			1			2
Órgano de control institucional				1				1
Procuraduría pública municipal		1						1
Gerencia de asesoría jurídica		1			1			2
Gerencia de planeamiento y presupuesto		3		1	4			8
Secretaría general		1			3	1		5
Gerencia de administración y finanzas		5		2	6			13

Gerencia de infraestructura pública		3			1			4
Gerencia de servicios municipales		4			1	13	3	21
Gerencia de administración tributaria		3		1	3			7
Gerencia de género, desarrollo social y económico		5		1	1			7
Total	1	27		6	21	15	3	73

Total de ocupados	73
-------------------	----

Donde:

FP : Funcionario público

EC : Empleado de confianza

SP DS : Servidor público directivo superior

SP EJ : Servidor público ejecutivo

SP ES : Servidor público especialista

SP AP : Servidor público de apoyo

RE : Régimen especial – aplicable a magistrados, diplomático, docentes universitarios, personal policial y militar, carrera especial pública.

Población de trabajadores = 73 trabajadores

Muestra = Esta constituida por la población censal.

### 2.2.2. Población de usuarios.

Para la variable calidad de servicio público, la población está constituida, por los usuarios atendidos por los órganos o unidades orgánicas.

Órgano o unidades orgánicas	Usuarios atendidos
Alcaldía	10
Gerencia municipal	7
Órgano de control institucional	1
Procuraduría pública municipal	1

Gerencia de asesoría jurídica	2
Gerencia de planeamiento y presupuesto	13
Secretaría general	10
Gerencia de administración y finanzas	16
Gerencia de infraestructura pública	4
Gerencia de servicios municipales	10
Gerencia de administración tributaria	5
Gerencia de género, desarrollo social y económico	6
Total	85

Población de usuarios = 85 usuarios en un día determinado

Muestra = Esta constituida por la población censal.

## 2.3. Fuentes de información

### 2.3.1. Primaria.

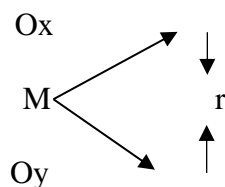
La información se recogerá mediante dos cuestionarios que cubrirán cada una de las variables investigadas. Para la variable gestión del talento humano se tiene como base a López (2018). Las mismas que son adaptadas de acuerdo con los propósitos de la presente investigación.

### 2.3.2. Secundaria.

Referencias bibliográficas

## 2.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación que permite establecer la relación de las variables, gestión de la capacidad humana y calidad de servicio público, se representa de acuerdo con el siguiente diagrama:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

Ox = Variable 1: Gestión del talento humano

Oy = Variable Calidad de servicio público

r = Relación.

## 2.5. Técnicas e Instrumentos

Técnicas	Instrumentos
- Encuesta	- Cuestionarios
- Análisis bibliográfico	- Fichas

## 2.6. Consideraciones a tener en cuenta en la interpretación de resultados

Es de destacar, el uso de la estadística descriptiva y estadística inferencial. La estadística descriptiva, da como resultados las tablas y figuras. Para la estadística inferencial, se recurre a Malave, et al. (2017).

### Grado de coeficiente de correlación

Rango	Correlación
“-1	Correlación negativa perfecta
-0.7 a -1	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.6	Correlación negativa media
-0.1 a -0.3	Correlación negativa baja
0.00	No existe correlación
+0.1 a +0.3	Correlación positiva baja
+0.4 a 0.6	Correlación positiva media
+0.7 a 1	Correlación positiva alta
+1	Correlación positiva perfecta

## 2.7. Operacionalización de variables y dimensiones.

**Operacionalización de la variable uno (X): Gestión del talento humano**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala/Medición
X: Gestión del talento humano	<p>La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias. Donde los seres humanos han sido dotados de aspectos esenciales para la competitividad, el conocimientos, habilidades y actitudes, constituyéndose en el capital intelectual de la organización y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional. (Rodríguez, 2009; Prieto, 2013).</p>	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la institución la experiencia de trabajo es importante en la solución de problemas</li> <li>- En la institución la creatividad laboral no es importante en la solución de problemas</li> <li>- Los trabajadores antiguos trasladan sus conocimientos a los nuevos trabajadores</li> <li>- En la actualidad la gestión de recursos humanos es buena</li> <li>- En la actualidad tiene problemas con el área de recursos humanos</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Tipo Likert:</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>2) En desacuerdo</p> <p>3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>4) De acuerdo</p> <p>5) Totalmente de acuerdo</p>
		Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la institución sus habilidades y competencias laborales son consideradas buenas</li> <li>- La comunicación del nivel jerárquico superior a los mandos medios de trabajo es fluida</li> <li>- El liderazgo y la motivación por su jefe inmediato es bueno</li> <li>- Aquí se cumplen las promesas de plazos</li> </ul>	
		Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la institución existe el compromiso laboral entre las áreas administrativas</li> <li>- La relación con su jefe inmediato muestra una alta capacidad de trabajo para el desarrollo de sus actividades</li> <li>- Los jefes inmediatos muestran una predisposición para el trabajo en todo momento</li> <li>- Siento que te agrada tu trabajo</li> <li>- Los trabajadores alcanzan la autorrealización de su potencial</li> </ul>	

**Operacionalización de la variable dos (Y): Calidad de servicio público**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala medición
Y: Calidad de servicio público	La calidad de servicio es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario; está dado por el modelo SERVQUAL, la fiabilidad, soporte físico, capacidad de respuesta, seguridad y accesibilidad. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los trabajadores inspiran confianza</li> <li>- Los usuarios no tienen problemas en contactar con los empleados que responda a sus demandas</li> <li>- Los empleados atienden a tiempo las quejas y reclamos</li> <li>- El personal muestra estar calificado para las tareas que tiene que realizar</li> </ul>	Ordinal  Tipo Likert: 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
		Soporte físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La municipalidad muestra una infraestructura con escaso mantenimiento</li> <li>- En la municipalidad los materiales utilizados son buenos</li> <li>- La municipalidad muestra sus ambientes sucias con escasa limpieza</li> <li>- En la municipalidad las instalaciones sanitarias y eléctricas se encuentran deterioradas</li> </ul>	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los empleados dan respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios</li> <li>- Los empleados responden oportunamente a los usuarios</li> <li>- Cuando los usuarios solicitan algún servicio encuentran las mejores soluciones</li> <li>- Los empleados tienen la documentación para atención al público de forma ordenada</li> </ul>	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “El personal que atiende inspira seguridad y tranquilidad</li> <li>- El personal muestra buena disposición para atender al usuario</li> <li>- Los servidores ofrecen varias posibilidades de solución</li> <li>- Los ambientes muestran seguridad para el desplazamiento de personas</li> </ul>	
		Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “El servicio se adapta perfectamente a las necesidades del usuario”</li> <li>- Cuando requieren los usuarios reciben una atención personalizada”</li> <li>- El trato del personal con los usuarios es amable</li> <li>- Siento que los empleados se preocupan por mi</li> <li>- Los empleados ponen atención en los pedidos e identifican las necesidades de los usuarios</li> </ul>	

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados a nivel descriptivo

En las siguientes tablas y figuras, se muestran los resultados a nivel descriptivo de la variable gestión del talento humano con sus respectivas dimensiones, así como, de la variable calidad de servicio público y sus dimensiones.

##### 3.1.1. *La gestión del talento humano y sus dimensiones*

La tabla 1, esta referida a la distribución de datos de la variable gestión del talento humano, expresada como el conjunto de políticas y prácticas necesarias, donde los seres humanos han sido dotados de aspectos esenciales para el trabajo. Dichos datos están distribuidos por alternativas, frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

**Tabla 1**

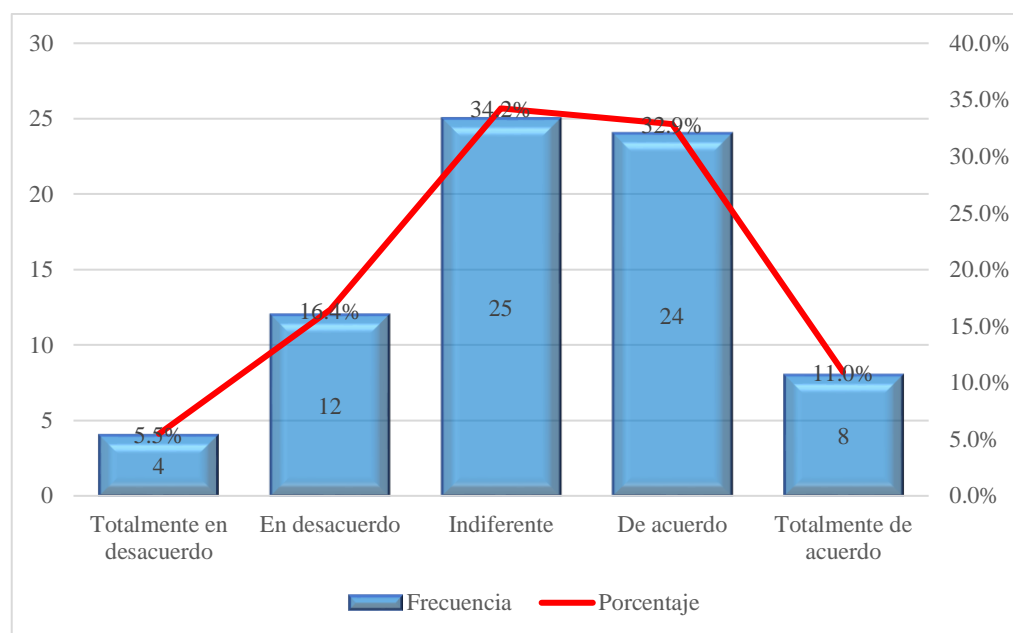
*Distribución de datos según resultado de la variable gestión del talento humano.*

Alternativas	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	5.5%
En desacuerdo	12	16.4%
Indiferente	25	34.2%
De acuerdo	24	32.9%
Totalmente de acuerdo	8	11.0%
Total	73	100%

Fuente: Instrumento de medición

**Figura 1**

*Distribución de datos según resultado de la variable gestión del talento humano*



Fuente: Instrumento de medición

La tabla y figura 1, permite describir la distribución de datos de la variable gestión del talento humano, en el que de 73 (100%) encuestados, el 34.2% de los trabajadores ubica su respuesta por la opción indiferente, el 32.9% por la alternativa de acuerdo, el 11% está totalmente de acuerdo, mientras el 16.4% está en desacuerdo y solo el 5.5 % ubica su opinión en totalmente en desacuerdo con la gestión del talento humano llevado a cabo en la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Teniendo como resultado que destaca, que el empleado público se muestra indiferente frente a la gestión del talento humano.

#### **A. Dimensión conocimientos**

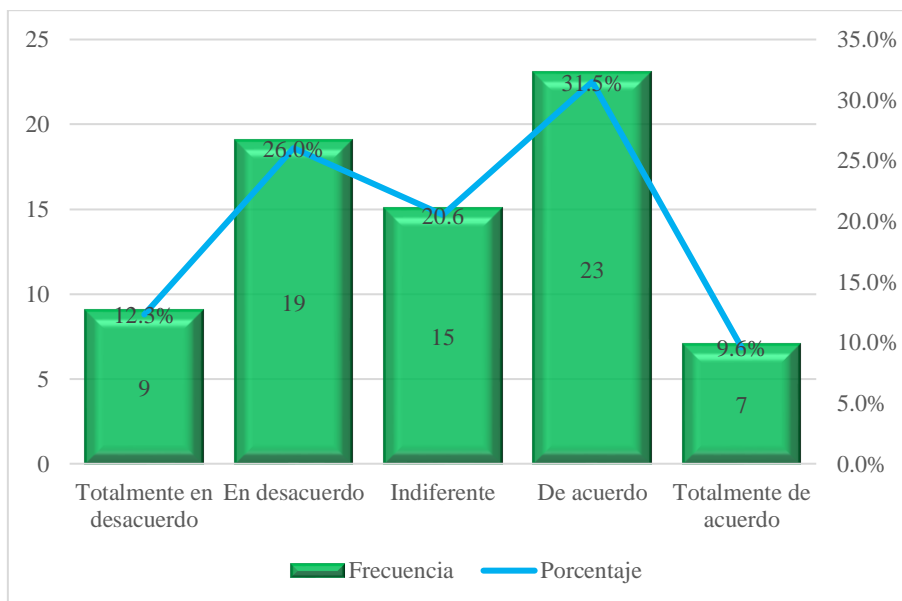
En la tabla 2, se muestra la distribución de datos de la dimensión conocimientos, que expresa la capacidad de aprender y desaprender nuevas cosas. La que se plasma a través de las alternativas, la frecuencia absoluta y frecuencia relativa.



**Tabla 2***Distribución de datos según resultado de la dimensión conocimientos*

Alternativas	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	12.3%
En desacuerdo	19	26.0%
Indiferente	15	20.6%
De acuerdo	23	31.5%
Totalmente de acuerdo	7	9.6%
Total	73	100%

Fuente: Instrumento de medición

**Figura 2***Distribución de datos según resultado de la dimensión conocimientos*

Fuente: Instrumento de medición

Como resultado de la estadística descriptiva, en la tabla y figura 2, se observa que del 100% (73) de los trabajadores encuestados, el 31.5% opinan estar de acuerdo, el 26% en desacuerdo, seguido por el 20.6% que muestra su indiferencia; en tanto, en el otro extremo de opinión con el 9.6% se ubica al conjunto de trabajadores que manifiestan estar totalmente de acuerdo. Es así, que más del 50% de los trabajadores muestran su indiferencia y su desacuerdo con la capacidad de aprender y desaprender en la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

### **B. Dimensión habilidades**

En la tabla 3, se muestra la distribución de datos de la dimensión habilidades, esto es, la capacidad de la persona para hacer las cosas con facilidad y correctamente. La que se presenta a través de las alternativas, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

**Tabla 3**

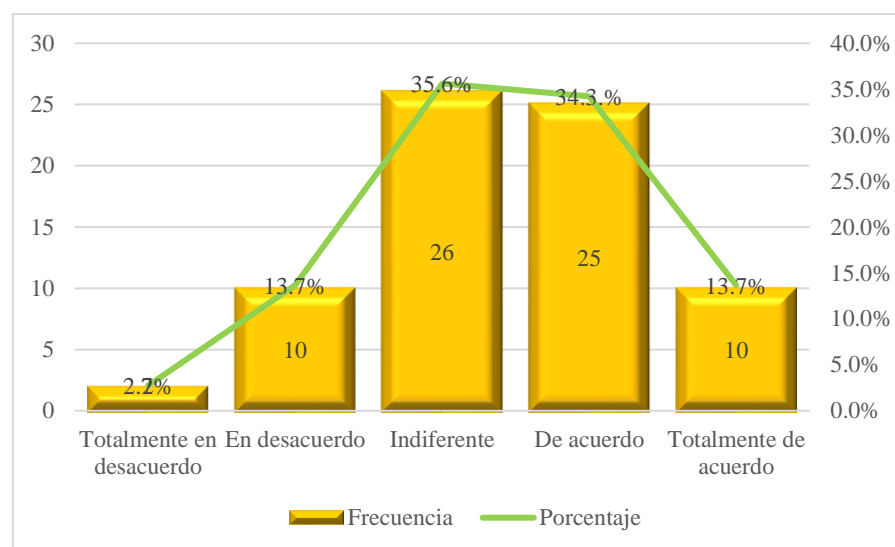
*Distribución de datos según resultado de la dimensión habilidades.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2.7%
En desacuerdo	10	13.7%
Indiferente	26	35.6%
De acuerdo	25	34.3%
Totalmente de acuerdo	10	13.7%
Total	73	100%

Fuente: Instrumento de medición

**Figura 3**

*Distribución de datos según resultados de la dimensión habilidades*



Fuente: Instrumento de medición

Como resultado de la estadística descriptiva, en la tabla y figura 3, se observa que del 100% (73) de colaboradores encuestados, el 35.6% manifiestan su indiferencia, seguido por el 34.3% que ubica su opinión de estar de acuerdo; mientras que en el otro extremo con menor porcentaje se tiene al conjunto de colaboradores que manifiestan estar totalmente en desacuerdo (2.7%). Es así, que una mayoría simple manifiestan su indiferencia con tendencia a estar de acuerdo con la dimensión habilidades en la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

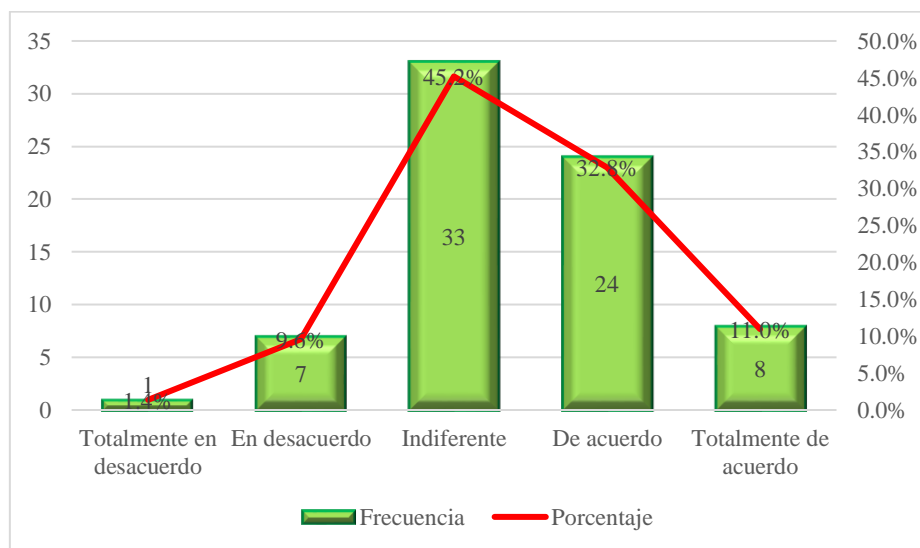
### **C. Dimensión actitudes**

En la tabla 4, se muestra la distribución de datos de la dimensión actitudes. Donde se aprecia, como los trabajadores encuestados perciben las actitudes de estos. La que se presenta a través de las alternativas, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

**Tabla 4***Distribución de datos según resultado de la dimensión actitudes*

Alternativas	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.4%
En desacuerdo	7	9.6%
Indiferente	33	45.2%
De acuerdo	24	32.8%
Totalmente de acuerdo	8	11.0%
Total	73	100%

Fuente: Instrumento de medición

**Figura 4***Distribución datos según resultado de la dimensión actitudes*

Fuente: Instrumento de medición

De acuerdo con los resultados de la estadística descriptiva, en la tabla y figura 4 se aprecia que del 100% (73) de colaboradores encuestados, el 45.2% manifiesta su indiferencia, seguido por el 32.8% que ubican su opinión de estar de acuerdo; mientras que en el otro extremo un porcentaje nada significativo manifiestan estar totalmente en desacuerdo (1.4%). Es así, que una mayoría simple manifiestan su indiferencia con tendencia a estar de acuerdo con las actitudes al interior de la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

### 3.1.2. *La calidad del servicio público y sus dimensiones*

En la tabla 5, se muestra la distribución de datos según resultado de la variable calidad del servicio público, como conjunto de propiedades y características de un servicio, que satisface las necesidades establecidas por el usuario. La que está expresada en alternativas, frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

**Tabla 5**

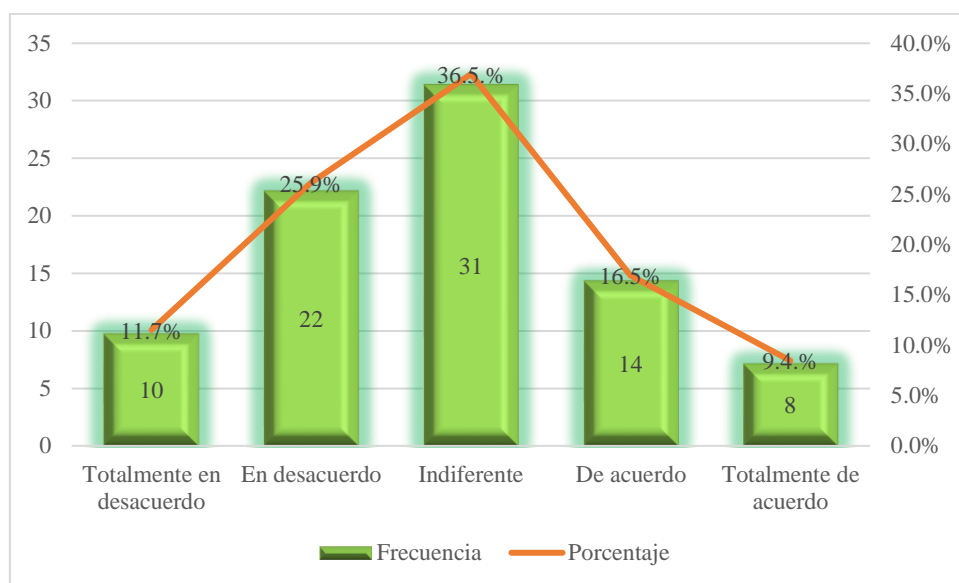
*Distribución de datos según resultado de la variable calidad de servicio público*

Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	11.7%
En desacuerdo	22	25.9%
Indiferente	31	36.5%
De acuerdo	14	16.5%
Totalmente de acuerdo	8	9.4%
Total	85	100%

Fuente: Instrumento de medición

**Figura 5**

*Distribución de datos según resultado de la variable calidad de servicio*



Fuente: Instrumento de medición

La tabla y la figura 5, como resultado de la estadística descriptiva representa que del 100% (85) de encuestados, el 36.5% de los encuestados ubican su opinión en indiferente, seguido por el 25.9% que expresan su desacuerdo, mientras que el 16.5% están de acuerdo; y una fracción reducida de encuestados del 9.4% manifiestan estar totalmente de acuerdo. Es así, que más del 60% de usuarios muestran su indiferencia y su desacuerdo con la calidad de servicio público que ofrece la municipalidad distrital de San Juan Bautista

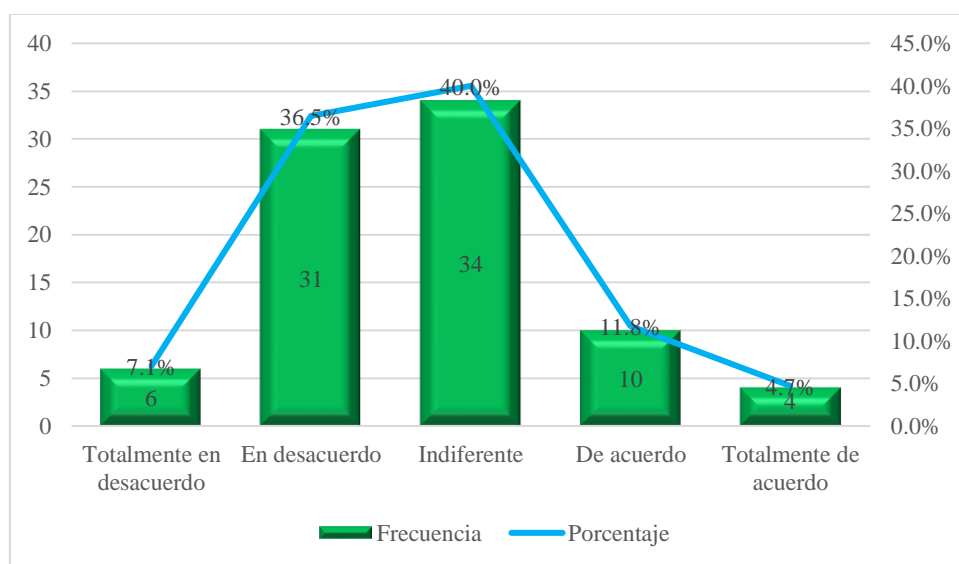
#### **A. Dimensión fiabilidad**

En la tabla 6, se muestra la distribución de datos según resultado de la dimensión fiabilidad, la que expresa la confiabilidad, seguridad y garantía, en la percepción del usuario. Dichos datos están distribuidos por alternativas, frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

**Tabla 6***Distribución de datos según resultado de la dimensión fiabilidad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	7.1%
En desacuerdo	31	36.5%
Indiferente	34	40.0%
De acuerdo	10	11.7%
Totalmente de acuerdo	4	4.7%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de medición

**Figura 6***Distribución de datos según resultado de la dimensión fiabilidad*

Fuente: Instrumento de medición

La estadística descriptiva a través de la tabla de frecuencia muestra que del 100% (85) de encuestados, el 40.0% opina por la valoración indiferente, seguido por el 36.5% que manifiestan estar en desacuerdo, luego un 11.7% expresan estar de acuerdo, y un porcentaje aún menor (4.7%) expresan estar totalmente de acuerdo. Por lo que en general, una gran mayoría, de más del 80% expresan su indiferencia y estar en desacuerdo con la fiabilidad que ofrece la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

### **B. Dimensión soporte físico**

En la tabla 7, se aprecia la distribución de datos según resultado de la dimensión soporte físico, la que comprende los elementos físicos, como las instalaciones físicas, materiales y equipos; en general lo tangible. Dichos datos están distribuidos por alternativas, frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

**Tabla 7**

*Distribución de datos según resultado de la dimensión soporte físico*

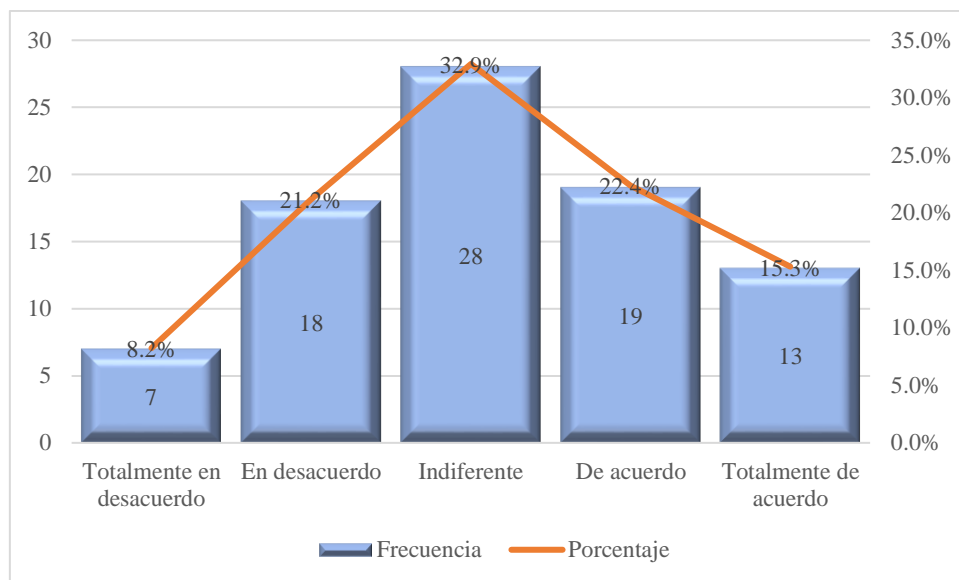
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	8.2%
En desacuerdo	18	21.2%
Indiferente	28	32.9%
De acuerdo	19	22.4%
Totalmente de acuerdo	13	15.3%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de medición



## Figura 7

*Distribución de datos según resultado de la dimensión soporte físico*



Fuente: Instrumento de medición

La estadística descriptiva mediante la tabla de frecuencia y la figura muestra que del 100% (85) de encuestados, una fracción del 32.9% ubican su opinión en la valoración indiferente, seguido por el 22.4% que manifiestan estar de acuerdo, en tanto un 21.2% expresan estar en desacuerdo; mientras que una fracción nada representativa del 15.3% están totalmente de acuerdo con el soporte físico que dispone la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

### **C. Dimensión capacidad de respuesta**

En la tabla 8, se muestra la distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta, la que muestra con énfasis la respuesta oportuna. Dichos datos están distribuidos por alternativas, frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

**Tabla 8**

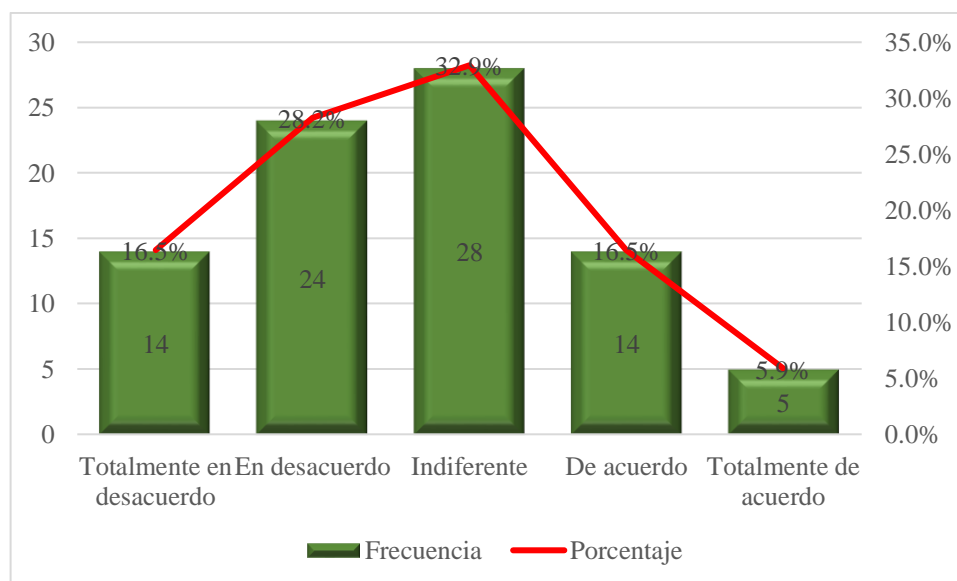
*Distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	16.5%
En desacuerdo	24	28.2%
Indiferente	28	32.9%
De acuerdo	14	16.5%
Totalmente de acuerdo	5	5.9%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de medición

**Figura 8**

*Distribución de datos según resultado de la dimensión capacidad de respuesta*



Fuente: Instrumento de medición

La estadística descriptiva mediante el uso de tabla y figura muestra la apreciación del 100% (85) de encuestados respecto a la dimensión capacidad de respuesta, en la que el 32.9% de los colaboradores expresan su opinión por la valoración indiferente, seguido del 28.2% por la alternativa en desacuerdo, en tanto el 16.5% se ubica en totalmente en desacuerdo, mientras el 16.5% está de acuerdo y el 5.9% se ubica en totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta brindado por los trabajadores de la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Es así, que más de dos tercios de los usuarios muestran su desacuerdo e indiferencia frente a la capacidad de respuesta de los trabajadores del gobierno local.

#### **D. Dimensión seguridad**

En la tabla 9, se muestra la distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad, esto es con énfasis la expresión de credibilidad, confidencialidad y seguridad física, en la percepción de los usuarios. Datos que están distribuidos por alternativas, frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

**Tabla 9**

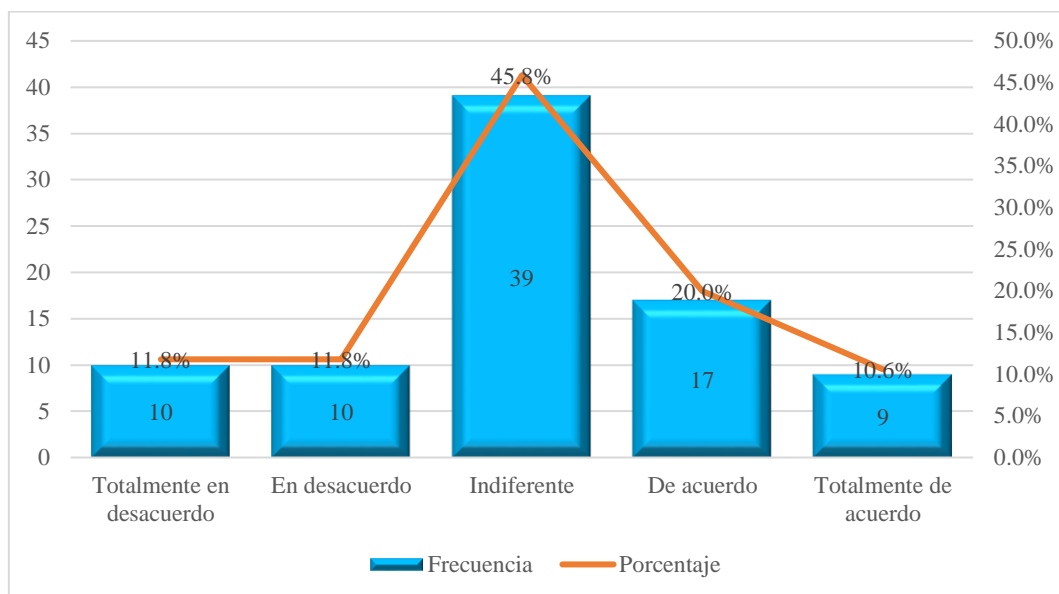
*Distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	11.8%
En desacuerdo	10	11.8%
Indiferente	39	45.8%
De acuerdo	17	20.0%
Totalmente de acuerdo	9	10.6%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de medición

**Figura 9**

*Distribución de datos según resultado de la dimensión seguridad*



Fuente: Instrumento de medición

La tabla de distribución de frecuencia y la figura, muestra la apreciación del 100% (85) de usuarios respecto a la dimensión seguridad, es así como el 45.8% de los encuestados ubican su opinión en la valoración indiferente, seguido por el 20% de estar de acuerdo, en tanto un 23.6% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Por lo que es preciso afirmar, que un segmento mayoritario de usuarios manifiesta su indiferencia y están en desacuerdo y completamente en desacuerdo con la seguridad que brinda la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

#### **E. Dimensión accesibilidad**

En la tabla 10, se muestra la distribución de datos según resultado de la dimensión accesibilidad, esto es, alcanzar el servicio sin ninguna restricción y con las facilidades del caso.

Que la institución ofrece a través de los trabajadores y la predisposición que estos tienen para atender a los usuarios.

**Tabla 10**

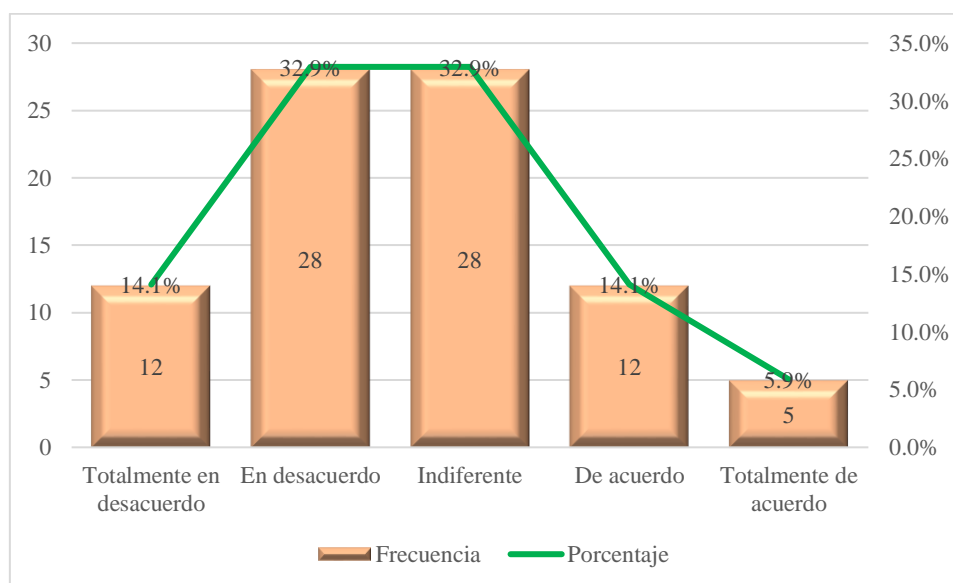
*Distribución de datos según resultado de la dimensión accesibilidad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	14.1%
En desacuerdo	28	32.9%
Indiferente	28	32.9%
De acuerdo	12	14.1%
Totalmente de acuerdo	5	5.9%
Total	85	100%

Fuente: Instrumento de medición

**Figura 10**

*Distribución de datos según resultado de la dimensión accesibilidad*



Fuente: Instrumento de medición

La tabla de frecuencia, así como la figura, muestra la apreciación del 100% (85) de encuestados, en ella la alternativa indiferente y en desacuerdo registran un porcentaje del 32.9% cada uno, mientras que la alternativa de acuerdo y totalmente en desacuerdo con 14.1% respectivamente; por otro lado, el 5.9% de los encuestados ubican su opinión en la alternativa totalmente de acuerdo con la accesibilidad que tienen los usuarios a los servicios que ofrece la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Por lo que en términos generales, más del 78% de usuarios hacen conocer su indiferencia, así como su desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la accesibilidad que tienen a los servicios.

### 3.2. Resultados a nivel inferencial.

#### 3.2.1. Prueba de normalidad.

**Tabla 11**

*Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

		Gestión del talento humano	Calidad de servicio publico
N		73	85
Parámetros normales	Media	49.27	76.42
	Desviación estándar	13.340	26.026
Estadístico de prueba		.081	.098
Sig. asintótica (bilateral)		,047	,044

El resultado Sig. asintótica bilateral hace conocer que la distribución no es normal ( $p < 0.05$ ). La sig. asintótica bilateral es menor a 0.05, entonces la distribución no es normal. Razón, por lo que el estadístico elegido para llevar a cabo la comprobación de la hipótesis es Tau b de Kendall, además debido a que los datos son de tipo ordinal.

### 3.2.2. Contrastación de hipótesis.

#### **Hipótesis general:**

La gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.

Planeamiento:

Ho: La gestión del talento humano se relaciona inversamente con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020

Ha: La gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020

Regla de decisión, tanto para la hipótesis general, como para las hipótesis específicas:

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p \text{ valor} > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

#### **Tabla 12**

*La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista.*

			Gestión del talento humano	del servicio publico	Calidad del servicio publico
Tau_b Kendall	de Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000	.836	.836
	Calidad del servicio publico	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.836	.000	1.000
			73	73	85

La expresión del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.836, conduce a reconocer que entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público existe un grado de relación positiva alta, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Razón por la cual, se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Esto quiere decir que, si mejora la gestión del talento humano, también mejora la calidad del servicio público.

**Hipótesis específica a):**

Los conocimientos se relacionan directamente con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.

Planeamiento:

Ho: Los conocimientos se relacionan inversamente con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.

Ha: Los conocimientos se relacionan directamente con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.

**Tabla 13**

*Los conocimientos se relacionan con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista*

<b>Correlaciones</b>				
		Conocimientos		Fiabilidad
Tau_b de Kendall	Conocimientos	Coeficiente de correlación	1.000	.813
		Sig. (bilateral)		.000
		N	73	73
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.813	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		73	85	



El hallazgo logrado a través del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.813, expresa que entre las dimensiones de conocimientos y fiabilidad existe un nivel de correlación positiva alta, con un sig. bilateral de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Razón por la cual, se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Los conocimientos se relacionan directamente con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Quiere decir que, si mejora la capacidad de aprender de los trabajadores, existiría mayor confianza de parte de los usuarios.

**Hipótesis Específica b):**

Las habilidades se relacionan directamente con el soporte físico en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020.

Planeamiento:

Ho: Las habilidades se relacionan inversamente con el soporte físico en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020.

Ha: Las habilidades se relacionan directamente con el soporte físico en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020.

**Tabla 14**

*Las habilidades se relacionan con el soporte físico en la municipalidad distrital de San Juan*

*Bautista*

<b>Correlaciones</b>					
			Habilidades	Soporte físico	
Tau_b Kendall	de	Habilidades	Coeficiente de correlación	1.000	.805
			Sig. (bilateral)		.000
			N	73	73
	Soporte físico	Coeficiente de correlación	.805	1.000	
		Sig. (bilateral)	.000		
		N	73	85	

El hallazgo logrado a través del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.805, muestra que entre las habilidades de los trabajadores y el soporte físico existe un grado de relación positiva alta, con un sig. bilateral de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Razón la cual, se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Las habilidades se relacionan directamente con el soporte físico en la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Por con siguiente, si mejora las habilidades de los trabajadores, existe una mejora apreciación de los usuarios respecto al soporte físico con que cuenta la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

**Hipótesis específica c):**

Las actitudes se relacionan directamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020

Planeamiento

Ho: Las actitudes se relacionan inversamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020

Ha: Las actitudes se relacionan directamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020

**Tabla 15**

*Las actitudes se relacionan con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista*

		Actitudes	Capacidad de respuesta
Tau_b de Kendall	Actitudes	Coefficiente de correlación	.831
		Sig. (bilateral)	.000
	Capacidad de respuesta	N	73
		Coefficiente de correlación	.831
		Sig. (bilateral)	.000
		N	73
			85

El cálculo del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.831, es la expresión que las actitudes de los trabajadores se relacionan con la capacidad de respuesta en la percepción de los usuarios de forma positiva alta, con un sig. bilateral de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Razón por la cual, se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Las actitudes se relacionan directamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020. Por consiguiente, si mejora las actitudes de los trabajadores, mejora la capacidad de respuesta hacia los usuarios.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Discusión

Las políticas y las prácticas han hecho que los seres humanos sean dotados de aspectos esenciales para la competitividad, acumulando conocimientos, desarrollando habilidades y actitudes, constituyéndose un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional. (Rodríguez, 2009; Prieto, 2013). Por lo que están relativamente preparados para otorgar un servicio, orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios. (Parasuraman, Zeithanml y Berry, 1985).

Por lo que los hallazgo ubicados estuvieron centrados en el objetivo general de determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista; así como también en los objetivos específicos de determinar en qué medida los conocimientos se relacionan con la fiabilidad, conocer cómo las habilidades se relacionan con el soporte físico, y determinar en qué medida las actitudes se relacionan con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.

Es por ello que al situarse en el Ecuador con Alarcón (2015), cuando llevó a cabo el estudio sobre la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en varias instituciones públicas, a través del tipo de investigación exploratoria y descriptiva, reporta que el 44.58 % de instituciones públicas no aplican gestión del talento humano por competencias, lo cual afecta directamente en el desempeño laboral; sin embargo, es práctica muy acentuada el proceso de inducción (80.2%), encaminada a aspectos generales respecto a la institución, descuidando las funciones y responsabilidades esenciales del puesto de trabajo. Las misma, tiene que ver con la calidad del servicio público.

No obstante, a ello, en la experiencia de Acosta (2017) cuando se refirió a la gestión del talento humano y calidad de servicio, mediante el diseño de investigación no experimental, determina el coeficiente de Pearson igual a 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se reflejará en la calidad de servicio a los clientes. Comportamiento que está presente en la presente investigación de forma muy similar, puesto que se identificó un coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.836. Asimismo, la experiencia de Osorio y Zaravia (2017), cuando se refirió en su momento a la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el gobierno regional de Huancavelica, siendo tratada a nivel correlacional, identificó el coeficiente de correlación igual a 0.549, la que explica una relación positiva media entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio. Por lo que, de esa manera, el resultado alcanzado es menor a de la presente experiencia, así como al de Acosta (2017).

En esa línea de análisis se tuvo a López (2018), cuando trata sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en el departamento de Huánuco, mediante el nivel de investigación correlacional, obtuvo un coeficiente de Spearman igual a 0.969, la que expresa un nivel de correlación positiva muy alta. La misma que es muy similar a los resultados logrados en la presente investigación. Siendo un aspecto por destacar, que estudia las dimensiones de la variable gestión del talento frente a la variable calidad de servicio público, habiendo obtenido el coeficiente de Spearman igual a 0.900 y 0.792, para la relación de la dimensión habilidades y calidad de servicio, y la dimensión actitudes y calidad de servicio.

Mientras que guiados por las teorías de Chiavenato (2009), cuando refiere que el conocimiento, es una mezcla de experiencia condensada y la incorporación de nuevas experiencias e informaciones; donde está presente las habilidades, que Robbins y Coulter (2004) comprende como la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas;

acompañada de las actitudes, que en el entendido de Robbins y Coulter (2010), son declaraciones evaluadoras; todas ellas, según Chávez, Quesada y Tello (2017), orientadas a la capacidad de respuesta, en bien de los usuarios.

Esa es el escenario teórico donde se ubica el coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.813, para las dimensiones conocimientos y fiabilidad; 0.805 para la dimensión habilidades y soporte físico; así como también 0.831 para las dimensiones actitudes y capacidad de respuesta; todas ellas enmarcadas como una correlación positiva alta.

Finalmente, es preciso destacar que los resultados de las investigaciones en lo que respecta a las variables gestión del talento humano y calidad de servicio público, todas sin excepción arrojan resultados de una correlación positiva entre alta y muy alta, la misma que es reflejada en la relación de las dimensiones correspondientes. Es por ello, que las futuras investigaciones podrían hacer uso de los resultados arribados, sin ninguna restricción.

## CONCLUSIONES

### **Conclusión general:**

La gestión del talento Calidad del servicio público, como resultado del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.836, la que muestra un nivel de correlación positiva alta, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Razón por la cual, se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Esto quiere decir que, si mejora la gestión del talento humano, también mejora la calidad del servicio público.

### **Conclusiones específicas:**

a) Los conocimientos se relacionan con la fiabilidad, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.813, la que expresa un nivel de correlación positiva alta, con un sig. bilateral de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Razón por la cual, se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Los conocimientos se relacionan directamente con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Quiere decir, si mejora la capacidad de aprender de los trabajadores, existirá mayor confianza por parte de los usuarios.

b) El coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.805, muestra que entre las habilidades de los trabajadores y el soporte físico existe un grado de relación positiva alta, con un sig. bilateral de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Hecho que amerita, aceptar la hipótesis alternativa, que dice: Las habilidades se relacionan directamente con el soporte físico en la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Por con siguiente, si mejora las habilidades de los trabajadores, existe una mejora apreciación de los usuarios respecto al soporte físico con que dispone la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

c) Las habilidades se relacionan con la capacidad de respuesta, de acuerdo al cálculo del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.831, la que expresa una relación

positiva alta, con un sig. bilateral de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Razón por la cual, se acepta la hipótesis alternativa, que dice: Las actitudes se relacionan directamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista. Por consiguiente, si mejora las actitudes de los trabajadores, mejora la capacidad de respuesta hacia los usuarios.



## **RECOMENDACIONES**

- a) La municipalidad distrital de San Juan Bautista debe establecer convenios de capacitación con universidades, a fin de llevar a cabo capacitaciones sobre gestión y así fortalecer las competencias laborales.
- b) La municipalidad distrital de San Juan Bautista a partir de la evaluación por parte de los usuarios a los trabajadores debe establecer mecanismos de reconocimiento al servidor público que desarrolle sus competencias laborales en bien de los demandantes de servicio.
- c) Los trabajadores de la municipalidad distrital de San Juan Bautista deben fortalecer sus relaciones laborales a fin de ofrecer un mejor servicio a los usuarios internos y externos.
- d) La municipalidad distrital de San Juan Bautista a partir del desarrollo de sus competencias por parte de los trabajadores y la adecuación permanente a los cambios debe generar confianza en los usuarios

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. N. (2017). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, Distrito de Amarilis - Huánuco. 2017.* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2367/GESTION\\_DE\\_L\\_TALENTO\\_HUMANO\\_CALIDAD\\_ACOSTA\\_GARCIA\\_MARIA\\_NIEVES.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2367/GESTION_DE_L_TALENTO_HUMANO_CALIDAD_ACOSTA_GARCIA_MARIA_NIEVES.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Alarcón, D. G. (2015). *La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi.* (Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, Universidad Politécnica Estatal de Carchi).  
<http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/315/1/281%20La%20Gesti%20c3%b3n%20del%20talento%20humano%20y%20su%20relaci%20c3%b3n%20con%20e1%20desempe%20c3%b1o%20laboral%20de.pdf>
- Alava, M. A. y Gómez, K. A. (2016). *Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014. diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección.* (Tesis para la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil).  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Albán, M. S. (2015). *Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa "Servicont" del Cantón Baños de Agua Santa.* (Tesis de grado

de Magister en Dirección de Empresas con Énfasis en Gerencia Estratégica, Universidad Regional Autónoma de los Andes).

<https://1library.co/document/yjdownmy-modelo-gestion-talento-mejorar-desempeno-laboral-empresas-servicont.html>

Carlos, C. E., Montelongo, Y. y Nájera, R. (2010). *La calidad del servicio en un centro de información. Instituto Tecnológico de Aguas Calientes.*

[file:///C:/Users/CORE/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/CORE/Downloads/Dialnet-LaCalidadDelServicioDeUnCentroDeInformacion-3664564.pdf)

[LaCalidadDelServicioDeUnCentroDeInformacion-3664564.pdf](file:///C:/Users/CORE/Downloads/Dialnet-LaCalidadDelServicioDeUnCentroDeInformacion-3664564.pdf)

Casermeiro, M.B. (2015). *La calidad de los servicios públicos. Gobierno de la Provincia de Salta, Argentina.*

<https://docplayer.es/261408-La-calidad-en-los-servicios-publicos.html>

Cevallos. Y. P. (2013). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013.* (Trabajo de titulación,

Universidad Estatal Península de Santa Elena).

[https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/1136/GESTI%  
c3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%  
c3%91O%20LABORAL%2c%20DIRECCI%  
c3%93N%20PROVINCIAL%20AGROPECUARIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2c%20A%  
c3%91O%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/1136/GESTI%c3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%2c%20DIRECCI%c3%93N%20PROVINCIAL%20AGROPECUARIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2c%20A%c3%91O%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chávez, C., Quesada, R. y Tello, D. (2017). *Calidad de servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú.* (Tesis para optar el Grado de Magister en

Dirección de Marketing, Pontifica Universidad Católica del Perú).

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ\\_](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[QUEZADA CALIDAD INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ra. Ed). México, Editorial McGRAW-HILL.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Congreso de la República del Perú (9 de junio 1984). Ley N° 23853 – Ley orgánica de municipalidades.

<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/descentralizacion/Leyormun.htm#:~:text=%2D%20La%20presente%20Ley%20Org%C3%A1nica%20norma,la%20Capital%20de%20la%20Rep%C3%ABlica.&text=Son%20personas%20jur%C3%ADdicas%20de%20derecho,los%20asuntos%20de%20su%20competencia.>

ECURED (2016). La calidad. Su evolución histórica.

[https://www.ecured.cu/La\\_Calidad\\_Su\\_evoluci%C3%B3n\\_hist%C3%B3rica](https://www.ecured.cu/La_Calidad_Su_evoluci%C3%B3n_hist%C3%B3rica).

Fernández, J. C. (2016). Aproximación al enfoque de la calidad de servicios públicos: la carta de servicios. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Bibliotecas-Bolet%C3%ADn-112%20-%20030-056.pdf>

Flores, L.H. (2013). Importancia del modelo de gestión por competencias para la gestión de hoy. (Ensayo, Universidad Militar Nueva Granada – Bogotá).

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11759/Ensayo%20Importancia%20del%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20por%20competencias%20para%20la%20gerencia%20de%20hoy.pdf;jsessionid=0BE46F26C68AEAF11B4834C02C48F92A?sequence=1>

Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona).

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

Goyeneche, S. M. (2017). *Diseño de estrategia de gestión de talento humano para las microempresas del Municipio de Socha*. (Tesis de grado de Contador Público, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia).  
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2250/1/TGT-792.pdf>

Herrera, L. et al. (2020). Talento humano y gestión del talento humano.  
[https://www.academia.edu/18757401/TALENTO\\_HUMANO\\_Y\\_GESTION\\_DE\\_TALENTO\\_HUMANO](https://www.academia.edu/18757401/TALENTO_HUMANO_Y_GESTION_DE_TALENTO_HUMANO)

López, A. D. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*.  
[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Magaldi, N. (s.f.). Los orígenes del concepto jurídico de servicio público en España a través de la municipalización del gas. Universidad de Córdoba.  
<http://www.fundacionnaturgy.org/wp-content/uploads/2016/05/NuriaMagaldipdf.pdf>

Malave, J., Marin, M., Matineau, M., &Montilla, S. (2017). *Coefficiente de correlación de tau de Kendall*. Universidad Central de Venezuela

Mamani, J. E., Meléndez, J. A. y Guillermo, L. A. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2018*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega).  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3014/TESIS%20DE%](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3014/TESIS%20DE%20)

20MAMANI%20TTITO%2C%20MELENDEZ%20E.%20Y%20GUILLERMO%20ROSAS.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Matheus, C., Pérez, J. y Moreno, J. (2015). Gestión del talento humano.

<http://thgestionh.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>

Osorio, J. (2015). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket*

*Adonay del Distrito de Andahuaylas – 2015.* (Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas).

[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/256/Jakelin\\_Osorio\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/256/Jakelin_Osorio_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Osorio, Y. y Zaravia, F. Y. (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 para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Peruana Los Andes).

[http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/216/T037\\_40662715\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/216/T037_40662715_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future reserch. Re- impreso con permiso de la American, Marketing Association, Journal of Marketing49.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). “Servqual: a múltiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. Journal of Retailing. Volumen 64. Número 1. Primavera.

Prieto, P. G. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención de personal.

Universidad

de

Medellín.

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Rapoport, A y Alonso, F. (2003). La accesibilidad en el servicio público. Equipo Aceptan.

[https://ddd.uab.cat/pub/reccdoc/2007/hdl\\_2072\\_4758/CURSO\\_BASICO\\_completo.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/reccdoc/2007/hdl_2072_4758/CURSO_BASICO_completo.pdf)

Rojas, R. R. y y Vílchez, S. B. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el*

*desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, Enero 2018.* (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de

Salud, Unibersidad Norbert Wiener).

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. (10ma. Ed.). México, Editorial Prentice

– Hall. <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>

Vallejo, L. M. (2016). Gestión del talento humano. Ecuador, Editorial IDI.

<http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

**ANEXOS**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Gestión del talento humano y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODO LOGÍA
<p><b>1. Problema general</b> ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020?</p> <p><b>2. Problemas específicos</b> a) ¿En qué medida los conocimientos se relacionan con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020?</p> <p>b) ¿Cómo las habilidades se relacionan con el soporte físico en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020?</p> <p>c) ¿En qué medida las actitudes se relacionan con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020?</p>	<p><b>1. Objetivo general</b> Determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.</p> <p><b>2. Objetivos específicos</b> a) Determinar en qué medida los conocimientos se relacionan con fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.</p> <p>b) Conocer cómo las habilidades se relacionan con el soporte físico en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.</p> <p>c) Determinar en qué medida las actitudes se relacionan con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.</p>	<p><b>1. Hipótesis general</b> La gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.</p> <p><b>2. Hipótesis específicas</b> a) Los conocimientos se relacionan directamente con la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.</p> <p>b) Las habilidades se relacionan directamente con el soporte físico en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020.</p> <p>c) Las actitudes se relacionan directamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020.</p>	<p><b>1. Variable uno</b> X. Gestión del talento humano</p> <p><b>Dimensiones:</b> x1. Conocimientos x2. Habilidades x3. Actitudes</p> <p><b>2. Variable dos</b> Y. Calidad de servicio público</p> <p><b>Dimensiones:</b> y1. Fiabilidad y2. Soporte físico y3. Capacidad de respuesta y4. Seguridad y5. Accesibilidad</p>	<p><b>1. Tipo de investigación.</b> Transversal Aplicada</p> <p><b>2. Nivel de investigación</b> Descriptivo y correlacional.</p> <p><b>3. Población y muestra</b> Muestra de trabajadores = 73 Muestra de usuarios = 85</p> <p><b>4. Técnica e instrumento.</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

### Anexo 1: CUESTIONARIO 01

X = Gestión del talento humano	Instrumento para aplicar a los trabajadores de la municipalidad distrital de San Juan Bautista
--------------------------------	--

Introducción:

Sr., Sra, muy buenos días. Con el presente cuestionario se pretende acopiar información primaria para llevar a cabo la investigación: “Gestión del talento humano y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2020”. Que es totalmente anónima, lea las siguientes afirmaciones, elija una sola opción marcando con sinceridad con un aspa (X) la respuesta elegida.

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

Dimensiones/ Ítems	VALORACIÓN				
<b>Dimensión: Conocimientos</b>					
1. En la institución la experiencia de trabajo es importante en la solución de problemas					
2. En la institución la creatividad laboral no es importante en la solución de problemas					
3. Los trabajadores antiguos trasladan los conocimientos a los nuevos trabajadores, así como la cultura y los procesos					
4. En la actualidad la gestión de recursos humanos es buena					
5. En la actualidad tiene problemas con el área de recursos humanos					
<b>Dimensión: Habilidades</b>					
6. En la institución sus habilidades y competencias laborales son consideradas buenas					
7. La comunicación del nivel jerárquico superior a los mandos medios de trabajo es fluida					

8. El liderazgo y la motivación por su jefe inmediato es bueno					
9. Los trabajadores tienen buena capacidad para realizar las diversas tareas de su trabajo					
10. Aquí se cumplen las promesas de plazos					
<b>Dimensión: Actitudes</b>					
11. En la institución existe la coordinación laboral entre las áreas administrativas					
12. La relación con su jefe inmediato muestra una alta capacidad de trabajo para el desarrollo de sus actividades					
13. Los jefes inmediatos muestran una predisposición para el trabajo en todo momento					
14. Siento que te agrada tu trabajo					
15. Los trabajadores alcanzan la autorrealización de su potencial					

## Anexo 2: CUESTIONARIO 02

Y = Calidad de servicio público	Instrumento para aplicar a los usuarios de la municipalidad distrital de San Juan Bautista
---------------------------------	--

### Introducción:

Sr., Sra, muy buenos días. Con el presente cuestionario se pretende acopiar información primaria para llevar a cabo la investigación: “Gestión del talento humano y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2020”. Que es totalmente anónima, lea las siguientes afirmaciones, elija una sola opción marcando con sinceridad con un aspa (X) la respuesta elegida.

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

Dimensiones/ Ítems	VALORACIÓN				
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>					
1. Los trabajadores inspiran confianza					
2. Los usuarios no tienen problemas en contactar con los empleados que responda a sus demandas					
3. Los empleados atienden a tiempo las quejas y reclamos					
4. Los empleados brindan una información sincera					
5. El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios					
6. El personal muestra estar calificado para las tareas que tiene que realizar					
<b>Dimensión: Soporte físico</b>					
7. La municipalidad muestra una infraestructura con escaso mantenimiento					
8. En la municipalidad los equipos utilizados se muestran deteriorados					
9. En la municipalidad los materiales utilizados son buenos					
10. La municipalidad muestra sus ambientes sucios con escasa limpieza					
11. En la municipalidad las instalaciones sanitarias y eléctricas se encuentran deterioradas					

<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
12. Los empleados dan respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios					
13. Los empleados responden oportunamente a los usuarios					
14. Cuando los usuarios solicitan algún servicio encuentran las mejores soluciones					
15. Los empleados han solucionado satisfactoriamente la demanda en ocasiones pasadas					
16. Los empleados tienen la documentación para atención al público de forma ordenada					
<b>Dimensión: Seguridad</b>					
17. El personal que atiende inspira seguridad y tranquilidad					
18. El personal muestra buena disposición para atender al usuario					
19. Los servidores ofrecen varias posibilidades de solución					
20. Los ambientes muestran seguridad para el desplazamiento de personas					
21. Existe mecanismos de seguridad e higiene en la municipalidad					
<b>Dimensión: Accesibilidad</b>					
22. El servicio se adapta perfectamente a las necesidades del usuario					
23. Cuando requieren los usuarios reciben una atención personalizada					
24. El trato del personal con los usuarios es amable					
25. El personal escucha amablemente las consultas					
26. Siento que los empleados se preocupan por mi					
27. Los empleados ponen atención en los pedidos e identifican las necesidades de los usuarios					

### Anexo 3: Variable uno (X) = GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	conocimientos					habilidades					actitudes				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
4	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2
5	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2
6	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2
7	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2
8	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2
9	2	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3
10	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
11	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
12	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
13	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
14	3	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
15	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
16	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
17	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
19	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
20	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
21	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
32	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
33	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
34	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
35	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
36	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
37	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
38	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4



**Anexo 4: Variable uno (Y) = CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO**

N°	Dimensión Fiabilidad						Dimensión soporte físico				Dimensión capacidad de respuesta					Dimensión seguridad				Dimensión accesibilidad						
1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
4	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
5	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
6	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
7	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
8	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2
9	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2
10	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2
11	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2
12	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2
13	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2
14	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
22	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2
23	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2
24	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2
25	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2
26	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2
27	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2
28	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2



29	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
30	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
31	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
32	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
33	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
34	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
35	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
36	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
37	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
38	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
39	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
40	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
41	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
42	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
43	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
44	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
45	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
46	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
47	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
48	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
49	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
50	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
51	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
52	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
53	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
54	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
55	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
57	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3
58	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3
59	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3



### Anexo 5: PRUEBA DE NORMALIDAD

a. Hipótesis.

Ho: La variable aleatoria no tiene una distribución normal

H1: La variable aleatoria tiene una distribución normal

b. Estadístico de prueba

$$W_c = \frac{b^2}{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

c. Zona de aceptación para H0:

La zona de aceptación para Ho está formada por todos los valores del estadístico de prueba

Wc menores al valor esperado o tabulado  $W_{(1-\alpha;n)}$

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>			
		Gestión del talento humano	Calidad del servicio publico
N		73	85
Parámetros normales	Media	49.27	76.42
	Desviación estándar	13.340	26.026
Estadístico de prueba		.081	.098
Sig. asintótica (bilateral)		,047	,044

## Anexo 6: ANALISIS DE FIABILIDAD

### *Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach.

Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- “-Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable”

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	2

Se observa que el alfa de Cronbach es igual a 0.856 y se puede decir que es bueno

**UNSCH**ESCUELA DE  
POSGRADO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 118-2023-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

### **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

<b>AUTOR</b>	Bach. LISETH VANESA PAREDES DE LA CRUZ
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
<b>GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA</b>	MAESTRO
<b>DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
<b>TÍTULO DE TESIS</b>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, 2020
<b>EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD</b>	23% de similitud
<b>Nº DE TRABAJO</b>	2137272908
<b>FECHA</b>	26-jul.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 26 de julio del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO

Ing. Edith Geovana Asto Peña  
Responsable Área Académica

# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, 2020

*por* Liseth Vanesa Paredes De La Cruz

---

**Fecha de entrega:** 26-jul-2023 05:28p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2137272908

**Nombre del archivo:** TESIS\_VANESA\_TURNITIN.docx (2.44M)

**Total de palabras:** 13382

**Total de caracteres:** 76717

# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

22%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	15%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to tec Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.ucp.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

9

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1 %

10

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR**

**AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMIAS, MENCION EN GESTION PÚBLICA**

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00268-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 6:00 p.m. de 10 de Mayo de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Mg. Roaldo PINO ANAYA** director (e) de la Escuela de Posgrado, el director **Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables, por los siguientes miembros: **Dr. Hermes Segundo BERMÚDEZ VALQUI** y **Dr. Jorge Iván URIBARRI URBINA**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulado, **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, 2020**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por la **Bach. Listeh Vanesa PAREDES DE LA CRUZ**. Teniendo como asesor al **Mg. Jorge Alberto PRADO PALOMINO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONOMIA, MENCION EN GESTION PÚBLICA**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: *Dieciséis (16)*

**CALIFICACION (\*)**

Aprobado por unanimidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Aprobado por Mayoría	<input type="checkbox"/>
Desaprobada por Unanimidad	<input type="checkbox"/>
Desaprobada por mayoría	<input type="checkbox"/>

(\*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach, Listeh Vanesa PAREDES DE LA CRUZ** el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONOMIA, MENCION EN GESTION PUBLICA**. Siendo las *19:40* hrs. Se levanta la sesión. Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las *20:00* hrs. Del 10 de mayo 2023.

*[Signature]*  
.....  
**Mg. Roaldo PINO ANAYA**

Director (e) de la Escuela de Posgrado

*[Signature]*  
.....  
**Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA**

Director de la Unidad de Posgrado – FCEAC

*[Signature]*  
.....  
**Dr. Hermes Segundo BERMÚDEZ VALQUI**

Miembro

*[Signature]*  
.....  
**Dr. Jorge Iván URIBARRI URBINA**

Miembro

*[Signature]*  
.....  
**Dr. Marco Rolando ARONES JARA**

Secretario Docente

**Observaciones:**

.....

.....

.....

.....