



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Gestión del talento humano y calidad de servicio en la escuela de posgrado de la
Universidad Nacional de Huacho, 2023**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Camila Denisse Bustamante Asencios

Asesora

Dra. Delia Violeta Villafuerte Castro

Huacho - Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Camila Denisse Bustamante Asencios	60417822	29 de Noviembre del 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Delia Violeta Villafuerte Castro	15744241	0000-0002-7442-467X
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Viviana Ines Vellon Flores	15596783	0000-0001-6611-7218
Maribel Lourdes Grados Cavero	15615960	0000-0001-8352-7868
Tania Luz Tafur Pittman	15730137	0000-0002-4370-090X

Camila Denisse Bustamante Asencios 2024-074343

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIO...

- Quick Submit
- Quick Submit
- DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3041841139

Fecha de entrega

14 oct 2024, 2:59 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 oct 2024, 3:10 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

ONSTANCIA_DE_CONFORMIDAD_DE_ORIGINALIDAD_ANTIPLAGIO__removed.pdf

Tamaño de archivo

1.6 MB

74 Páginas

13,155 Palabras

72,806 Caracteres



Página 2 of 80 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3041841139

19% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

DEDICATORIA

Trabajo dedicado con amor a mis padres, ellos son el motor y motivo de mi esfuerzo diario por salir adelante.

Camila Denisse Bustamante Asencios

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento de corazón a mi asesor por su paciencia y apoyo constante en la realización de mi tesis, a mis maestros por sus enseñanzas y a mi familia y amistades por estar constantemente a mi lado sacando mi mejor versión.

Camila Denisse Bustamante Asencios

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas.....	10
2.2.1 Gestión del talento humano	10
2.2.2 Calidad de servicio	18
2.3 Definición de términos básicos Actitud:	22
2.4 Hipótesis de investigación.....	25

2.4.1 Hipótesis general.....	25
2.4.2 Hipótesis específicas	25
2.5 Operacionalización de las variables	25
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	27
3.1 Diseño metodológico	27
3.1.1 Población	27
3.1.2 Diseño de Investigación	27
3.1.3 Nivel de Investigación.....	27
3.2 Población y muestra.....	27
3.2.1 Población.....	27
3.2.2 Muestra.....	28
3.3 Técnicas de recolección de datos	28
3.4 Técnicas para el procedimiento de la información	29
3.5 Matriz De Consistencia.....	29
CAPÍTULO IV RESULTADOS	30
4.1 Análisis de resultados.....	30
4.2 Contrastación de hipótesis	51
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	52
5.1 Discusión de resultados.....	52
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
6.1 Conclusiones	53
6.2 Recomendaciones.....	54
REFERENCIAS.....	55
7.1 Fuentes bibliográficas	55
7.2 Fuentes electrónicas	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Considera usted que los administrativos le brindan el conocimiento necesario cuando lo pide?.....	30
Tabla 2 ¿Considera usted que los administrativos tienen las habilidades necesarias de atención?.....	31
Tabla 3 ¿Considera usted que los administrativos tienen la capacidad de enseñar los pasos que necesita realizar?.....	32
Tabla 4 ¿Considera usted que los administrativos están motivados para la atención?	33
Tabla 5 ¿Considera usted que los administrativos tienen la mejor actitud para atender?	34
Tabla 6 ¿Considera usted que en la escuela de posgrado hay buen clima?.....	35
Tabla 7 ¿Considera usted que los administrativos tienen buen desarrollo profesional?	36
Tabla 8 ¿Considera usted que las condiciones en las que trabajan los administrativos son las adecuadas?.....	37
Tabla 9 ¿Considera usted que debe reconocerse la labor de los administrativos?.....	38
Tabla 10 ¿Considera usted que los administrativos son estimulados por el director de la escuela?.....	39
Tabla 11 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio confiable?.....	40
Tabla 12 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio seguro?.....	41
Tabla 13 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio eficiente?.....	42
Tabla 14 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un atención oportuna?.....	43

Tabla 15 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado le resuelven los problemas rápido?.....	44
Tabla 16 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado tiene fácil acceso?	45
Tabla 17 ¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado tiene credibilidad?.....	46
Tabla 18 ¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es honesta?	47
Tabla 19 ¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es confiable?.....	48
Tabla 20 ¿Considera usted que los administrativos de la escuela son cortés?.....	49
Tabla 21 ¿Considera usted que los administrativos de la escuela brindan atención personalizada cuando tiene un problema?	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1¿Considera usted que los administrativos le brindan el conocimiento necesario cuando lo pide?.....	30
Figura 2¿Considera usted que los administrativos tienen las habilidades necesarias de atención?	31
Figura 3¿Considera usted que los administrativos tienen la capacidad de enseñar los pasos que necesita realizar?	32
Figura 4¿Considera usted que los administrativos están motivados para la atención?	33
Figura 5¿Considera usted que los administrativos tienen la mejor actitud para atender?....	34
Figura 6¿Considera usted que en la escuela de posgrado hay buen clima?.....	35
Figura 7¿Considera usted que los administrativos tienen buen desarrollo profesional?.....	36
Figura 8¿Considera usted que las condiciones en las que trabajan los administrativos son las adecuadas?.....	37
Figura 9¿Considera usted que debe reconocerse la labor de los administrativos?.....	38
Figura 10¿Considera usted que los administrativos son estimulados por el director de la escuela?.....	39
Figura 11¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio confiable?.....	40
Figura 12¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio seguro?	41
Figura 13¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio eficiente?	42
Figura 14¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un atención oportuna?.....	43

Figura 15¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado le resuelven los problemas rápido?.....	44
Figura 16¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado tiene fácil acceso?	45
Figura 17¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado tiene credibilidad?.....	46
Figura 18¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es honesta?	47
Figura 19¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es confiable?.....	48
Figura 20¿Considera usted que los administrativos de la escuela son cortés?.....	49
Figura 21¿Considera usted que los administrativos de la escuela brindan atención personalizada cuando tiene un problema?	50

RESUMEN

En el país peruano, de acuerdo a Gestión (2017), uno de los problemas más importantes que identificaron es la deficiencia en la creación de políticas de atracción y retención de individuos talentosos, la cual se encuentra ubicada en el puesto número tres en la lista, manifestando una carencia de importancia de las instituciones de Perú en esa esfera. El Perú creció en dos lugares en la clasificación de 2017, desde el puesto 59 al 57, en gran parte debido a su posicionamiento en dos áreas: la Preparación de Talento y el Inversión y el Desarrollo. En la esfera de "Preparación del Talento", la nación peruana se posicionó en una sola posición, desde el 59 hasta el 58, lo que comprende el incremento de la fuerza obrera, las habilidades del dinero, la vivencia internacional, la ciencia en los colegios, las habilidades del lenguaje, y otras particularidades. **Objetivo:** Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023. **Metodología:** nivel correlacional, enfoque mixto, diseño no experimental. **Población y muestra:** 223 estudiantes conforman la población y 50 estudiantes conforman la muestra. **Conclusión:** La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

Palabras claves: gestión, talento humano, servicio.

ABSTRACT

In the Peruvian country, according to Gestión (2017), one of the most important problems identified is the deficiency in the creation of policies for attracting and retaining talented individuals, which is ranked number three on the list. . , expressing important attention from Peruvian institutions in that sphere. Peru grew by two places in the 2017 ranking, from 59th to 57th, largely due to its positioning in two areas: Talent Preparation and Investment and Development. In the sphere of "Talent Preparation", the Peruvian nation was positioned in a single position, from 59 to 58, which includes the increase in the workforce, money skills, international experience, science in the schools, language skills, and other particularities. Objective: Establish how human talent management and service quality are related in the Graduate School of the National University of Huacho, 2023. Methodology: correlational level, mixed approach, non-experimental design. Population and sample: 223 students make up the population and 50 students make up the sample. Conclusion: Human talent management is related to service quality in the Graduate School of the National University of Huacho, 2023.

Keywords: management, human talent, service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la escuela de posgrado de la universidad nacional de Huacho requiere tomar en consideración la manera en la que se maneja el capital humano y la calidad como áreas de gran importancia y que deben ser valoradas como que están en permanente relación y que deben ser conservadas, sujeta a la dirección, puesto que de esta manera se depende el nivel de servicio que se ofrece a los usuarios, el problema radica en que al no tener el capital humano adecuado ya que no hubo una previa selección de recurso humano también se tiene una calidad de servicio pésimo porque no cuentan con el perfil y las habilidades que se necesitan para la atención a los usuarios. En esta la escuela, la persona que tiene el destino de la institución debe estar muy familiarizada con la peculiaridad de los empleados, sus habilidades, limitaciones y necesidades, intentando en la medida de lo posible generar lugares cómodos de labor, establecer relaciones más estrechas con el fin de proveer un servicio de calidad para los usuarios y de esta manera preservar la imagen de la institución.

El primer capítulo: la parte de introducción, presenta principalmente la argumentación de este estudio, el alcance del estudio, el propósito general y específico de la investigación.

El Capítulo Segundo Marco Teórico son las teorías y conceptos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio, sustentando las investigaciones, variables, características y teorías para realizar investigaciones de manera científica.

Capítulo 3: Metodología, incluyendo el tipo, diseño, niveles y métodos de la encuesta, la población y muestra utilizada en la encuesta, y las técnicas y herramientas utilizadas para la obtención de datos sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

Capítulo 4: En Resultados, se dan tablas, cifras para interpretación y decisión.

Capítulo V: Discusión se discuten los resultados obtenidos con otros autores.

Capítulo 6: Conclusiones y recomendaciones, da a conocer todas las conclusiones extraídas y hace algunas recomendaciones para la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En las diferentes civilizaciones del planeta, el motivo por el cual existe un sistema de prestación de servicios de gran calidad. Esto sucede en todo el mundo, aunque la mayor parte de los mismos utilizan una tecnología más avanzada, en función del nivel de desarrollo de la nación. Estos sucesos además se sienten en el ámbito de los estados de América, no pudiendo ser indiferente el territorio peruano, que igualmente posee estos problemas de diferentes características, en unas zonas es más intenso que en otras, debido a la brecha en la que se encuentra, lo que determina que el personal administrativo arribe a su puesto de manera ágil.

Desde los inicios de la institución, la pública y la privada, han presentado y presentarán diversas dificultades en la administración del capital humano, las cuales tienen efectos sobre la calidad del servicio que se proporciona al usuario dentro de la escuela de posgrado. Todas las compañías, sean públicas o privadas, están atravesando transformaciones propias de la comunidad contemporánea, en donde el patrimonio se encuentra en la mano del individuo, y este individuo tiene la posibilidad de hacer que la compañía triunfe o fracase. En consecuencia, el empleado que forma parte de una compañía es el componente fundamental de esta, pese a esto, hay compañías que no toman en consideración esta nueva perspectiva y descuidan a sus empleados limitándolos en un entorno de trabajo confortable y de esta manera

impiden que puedan desarrollar al máximo su capacidad, pierdan así un valioso recurso que es el trabajador.

En ese sentido, es fundamental que la UNJFSC sea capaz de proveer servicios que generen una respuesta favorable para los usuarios de la forma más positiva posible, haciendo que los usuarios se sientan complacidos con la administración. Uno de los servicios en cuestión es por ejemplo proveer un excelente servicio en relación a los cursos que dictan en la escuela de posgrado. En esta la escuela, el colaborador que tiene el destino de la Universidad debe estar muy familiarizada con la peculiaridad de los empleados, sus habilidades, limitaciones y necesidades, intentando en la medida de lo posible generar lugares cómodos de labor, establecer relaciones más estrechas con el fin de proveer un servicio de calidad para los usuarios y de esta manera preservar la imagen de la Universidad.

En la actualidad, la Universidad Nacional de Huacho requiere tomar en consideración la manera en la que se maneja el capital humano y el servicio de calidad como áreas de gran importancia y que deben ser valoradas como que están en permanente relación y que deben ser conservadas, sujeta a la dirección, puesto que de esta manera se depende el nivel de servicio que se ofrece a los usuarios, el problema radica en que al no tener el capital humano adecuado ya que no hubo una previa selección de recurso humano también se tiene una calidad de servicio pésimo porque no cuentan con el perfil y las habilidades que se necesitan para la atención a los usuarios. En la Escuela de Posgrado se identificaron una serie de deficiencias en la calidad de los servicios brindados a los clientes, como la falta de cortesía en el trato al personal, materiales informativos como volantes que no brindaban información clara y precisa sobre las funciones desempeñadas por el personal y la necesidad de mejorar la infraestructura, para mejorar su imagen; cuando los usuarios presentan alguna queja

o sugerencia, el personal casi no está dispuesto a ayudar; en muchos casos, el personal no brinda atención personalizada a los usuarios; porque prefieren realizar otra actividad incidiendo en que ellos usuario muchas veces pidan el libro de reclamaciones para poner su queja y esto perjudicaría enormemente a la Universidad.

Si estas deficiencias persisten, es probable que haya un gran aumento de quejas y reclamos contra la Universidad, lo que resultará en pérdidas considerables. Por lo tanto, es necesario que las escuela de posgrado mejoren sus procesos de reclutamiento de personal con el fin de optimizar la calidad de los servicios brindados a los usuarios, y de igual manera, es necesario promover y planificar programas de capacitación para desarrollar las competencias del personal.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la fiabilidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?

¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la respuesta del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?

¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la seguridad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?

¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la empatía del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la fiabilidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la respuesta del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la seguridad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la empatía del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023

1.4 Justificación de la investigación

Este estudio, es significativo debido a que permite examinar el problema, mediante la revisión de trabajos parecidos que se hayan realizado anteriormente, además de las teorías y modelos que describe la variable del Talento humano y sus distinciones en

el interior y en el exterior, además de la variable de la Calidad del servicio y sus distinciones en cuanto a la fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía. La investigación se justifica debido a la contribución que hace al incremento del conocimiento, ya que, como agregado, incorpora conceptos y teorías de expertos reconocidos, que serán adecuadamente referenciado; de esta manera, será un precursor para las investigaciones futuras. A partir del principio práctico, se tiene que ayudar a la resolución del problema relacionado a la administración del capital humano y la calidad del servicio, y desde el punto de vista metodológico, se debe desarrollar un instrumento para recolectar datos, estos datos serán corroborados y poseerán una alta fiabilidad que será de utilidad en investigaciones futuras.

1.5 Delimitaciones del estudio

La presente investigación se delimita geográficamente en la universidad nacional de huacho y temporalmente en el año 2023.

1.6 Viabilidad del estudio

Se considera viable a la investigación porque cuenta con todos los requisitos que son exigidos por la universidad, además tiene el respaldo teórico necesario, se tiene fácil acceso a la información por ser variables de interés y la cobertura presupuestal está a cargo de la investigadora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Durán (2023) en su tesis titulada “*gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud*”, su objetivo es describir la manera en la que la administración de personas tiene influencia en la calidad del servicio del sector de la salud, concluye que: La administración de Talento Humanista y la calidez del Servicio del Hospital General Francisco de Orellana, que pertenece a la ciudad de Orellana, después de ser calculada por el coeficiente de Rho de Spearman, dió como resultado un valor de 0.46, que significa que hay una correlación positiva moderada por la cual se puede ver, entre la administración de Talento Humanista y la calidez del Servicio. De esta manera, probamos que, si se maneja con éxito el capital humano, además la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios se incrementará. Realizando esta actividad podemos lograr que los empleados estén comprometidos con el objetivo, propósito, valor y política de este hospital (p. 45).

Cisneros (2021) en su tesis titulada “*propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano*”, su objetivo es entender los componentes positivos (oportunidades) y negativos (amenazas) que participan o

dañan la consecución de los objetivos planificados por la institución, concluye que: El estudio de la teoría generado, señala que la calidad es un término que se ha utilizado en el transcurso de la historia con el objetivo de atender las necesidades del consumidor mediante el establecimiento de procedimientos sencillos y definidos. El diagnóstico hecho permitió delimitar los requerimientos que requiere el IFTH para el establecimiento de un sistema de administración de la calidad basado en pruebas, utilizando la norma ISO 9001:2015 como parámetro (p. 101).

Palacios (2018) en su tesis titulada “*gestión del talento humano en la empresa Master Pc de la ciudad de Loja*”, su objetivo es Realizar el diseño de un procedimiento de selección, inducción, capacitación y desarrollo de personal para la compañía Master, concluye que: En la gestión del talento, la ausencia de planificación, organización, desarrollo y coordinación, así como de control técnico, no puede promover el desempeño eficiente del personal, dificultando con ello el logro de metas personales relacionadas directa o indirectamente con el trabajo (p. 116).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Leyva (2022) en su tesis titulada “*gestión del talento humano y la calidad del servicio en la distribuidora San Benito S.R.L. de Tingo María*”, su objetivo es averiguar la vínculo entre el gerenciamiento de personas y la calidad del servicio en la franquicia San Benito que se encuentra en la ciudad de Tingo María, concluye que: Hay una correlación importante entre la manera en que se gerencia el capital humano y la calidad del servicio en la distribuidora San Benito, ubicada en la ciudad de Tingo María, y tiene un grado de correlación positiva flojo ($\rho = 0.383$). La magnitud de la induction personal no tiene una importancia grande

en la calidad del servicio, con un ($\rho = 0.287$) que es calificado como de baja importancia y con un nivel de significancia del 0,065 al 0,05 (p. 59).

De la Cruz (2022) en su tesis titulada “*gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital, Ica – 2022*”, su objetivo es descubrir el vínculo entre la administración de personas y la calidad del servicio en una municipalidad de Ica, durante el 2022, concluye que: Las conclusiones obtenidas en relación a la hipótesis específica 1, indican que la manera en la que se eligen los personal tiene una correlación con la calidad del servicio, y por lo tanto, mientras más se intensifica el proceso de selección del personal, más favorezca el servicio que se brinda (p. 40).

Morante (2021) en su tesis titulada “*gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura*”, su objetivo es determinar la magnitud de la relación entre el management de personas y la calidad del servicio en la colegio Ntra. Sra. del Pilar de veintiséis de octubre, en Piura, concluye que: Los resultados muestran que es necesario fortalecer la gestión del talento de la institución educativa Nuestra Señora del Pilar en los Veintiséis de Octubre en Piura porque, en la percepción del equipo de investigación, el nivel de gestión del talento de esta institución es medio, con 67 personas. acordar y 41% reclutar y seleccionar personas.; 57,65%, remuneración; bienestar social 52,95%; seguridad y salud 62,36%; 50,59, relaciones laborales (p. 34).

Pérez (2021) en su tesis titulada “*gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial Coronel Portillo, 2018*”, su objetivo es averiguar la vínculo que existe entre administración de personas y calidad del servicio en la municipalidad de la provincia de Coronel Portillo, durante 2018,

concluye que: A partir del análisis de la relación entre calidad del servicio y administración de personas en la municipalidad de Coronel Portillo durante 2018, se evidencia que la correlación es significativamente alta (P-Valor<0.000). En base a la prueba de hipótesis, podemos afirmar que existe una correlación positiva floja, entre el manejo del talento humano y la calidad del servicio en el estado, con una correlación de 0,335; esto es lo que se afirma en la hipótesis de investigación, en donde si hay relación entre la administración del talent humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Portillo, durante 2018 (p. 74).

Ipanaque (2021) en su tesis titulada “*calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe*”, su objetivo es determinación de la relación entre la calidad del servicio del personal administrativo y la gestión del talento en el Distrito Nuevo Pueblo-Ferreñafe, 2021, concluye que: Los resultados de la investigación acerca de la administración del talento humano nos dejaron determinar que dentro de cuatro décadas la magnitud de la percepción de la administración del talento humano dentro de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo es escasa y dentro de dos décadas la magnitud de la administración del talento humano es buena, por otra parte dentro de diez años la administración del talent humano es regular y únicamente dentro de cinco años la administración del talento humano es buena (p. 63).

Arévalo (2019) en su tesis titulada “*gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018*”, su objetivo es entendiendo la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio Dirección Regional de Promoción del Trabajo y Empleo de Ucayali, 2018, concluye que: Hay una relación positiva muy baja

y no significativamente entre la calidad del servicio y el número de empleados en la Directora Regional de Trabajo y Progrès de l'Emploi de Ucayali, 2018, debido a la magnitud de la relación de (0.111), y no significativamente (0.474), esto implica que la baja relación positiva de la satisfacción del trabajador, la *enhancement of their abilities*, la superioridad en el desempeño, y la mayor productividad, no son capaces de generar una relación significativamente (p. 80).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión del talento humano

El término *gestão de personas* se hizo conocido en el mercado en 1997, por parte de McKinsey & Company, sin embargo, no fue hasta 1998 que llegó a ser popular en el ámbito mundial, en el momento en que David Watkins, del equipo de Softscape, lo utilizó por primera vez en su escrito. Sin embargo, apenas hace poco se ha dado este concepto una mayor importancia, al migrar los departamentos de recursos humanos de un procedimiento tradicional de administración basado en actividades, como son las contrataciones, los procesos de administración y los beneficios, a una administración del talento humano que se basa en ubicar y destacar a la gente con una alta capacidad dentro de su puesto dentro de la misma organización.

La administración del capital humano se refiere a la totalidad de procedimientos que una compañía, a través de su departamento de recursos humanos, realiza para la atracción, captación y advenimiento de nuevos empleados, al igual que para la preservación de los que ya están dentro de la compañía (Unir, 2021).

La administración del capital humano dentro de la compañía y, en general, los recursos humanos dentro de las compañías han transformado significativamente durante los años que han pasado; anteriormente, los departamentos de recursos

humanos se orientaban hacia labores específicas, como la administración de personal, las nóminas y los beneficios; pero en la actualidad, las compañías toman conciencia de la importancia de poseer un staff de empleados calificados, comprometidos y participativos con los objetivos de la compañía (Perez, 2021). La administración del capital humano es por lo tanto uno de los deberes más importantes del área de RR.HH. Ella posee una gran cantidad de poder, por lo que la forma más correcta de desarrollar a lo largo del tiempo y de conseguir empleados es la más adecuada. Es por esto que entender la información específica de las diferentes fases del procedimiento de administración de personas es fundamental (Bizneo, 2023).

La administración del capital humano en la actualidad se ha convertido en una parte fundamental de la fortuna de una compañía dentro del ámbito comercialmente competido en el que nos encontramos. Las empresas actualmente ya identifican que para ser favorecidos tienen que conseguir, desarrollar y conservar empleados sobresalientes que tengan las habilidades y el poder de innovar y conseguir metas de largo plazo (Aguilera, 2023).

Por esta razón las compañías deben ponerle cuidado especial al personal, es decir a la administración del capital humano que poseen. Es usual observar que dentro de las compañías los empleados no están contentas con su trabajo, ya sea por razones personales o debido al ambiente organizacional el cual les impide desarrollarse de manera eficaz. Si no se toman acciones respecto a las mencionadas, los cambios dañinos en el ámbito del trabajo pueden empeorar con el pasar de los años.

Importancia de la gestión del talento humano:

Unir (2021) indica que la importancia de una buena gestión del talento humano se basa en los beneficios que se mencionan a continuación:

- Menos daños financieros debido a los costos (despedidos) y los tiempos de capacitación de nuevos candidatos.
- Incremento de la productividad, que tiene como consecuencia un incremento de la economía para la compañía.
- Incremento del clima laboral, generado por la disminución de la rotación de empleados.
- mayor contento en el trabajo, que se traduce en una mayor popularidad de la compañía (a través de las recomendaciones de ella) y en un mayor empeño del trabajador en conseguir mejores resultados en su empleo.
- Aumento del amor, debido a que el objetivo del programa de gerenciamiento del capital humano los posiciona para poder seguir con su próximo objetivo en la compañía.

La importancia de la administración del capital humano dentro de las compañías está ligada a la reputación y al nombre que tienen las empresas. Una táctica para gerenciar el capital humano de manera correcta puede ayudar a la compañía a aumentar su popularidad como empleador interesante. Esta buena reputación tiene además un efecto sobre la percepción que tienen los clientes y la seguridad que tienen los inversionistas, componentes que, finalmente, hacen parte de la prosperidad a largo plazo.

Etapas de la gestión del talento humano:

Bizneo (2023) indica que la etapas del proceso de la gestión del talento humano son los siguientes:

- Inicialmente, la planificación del procedimiento de administración del capital humano: Al igual que cualquier otro procedimiento, la administración del capital humano cuenta con un inicio. En este, el propósito es hallar las necesidades de la compañía o la complacencia de los empleados actuales. El objetivo es conseguir una percepción general de la condición presente de la cuadrilla para comenzar a idear un plan que genere una administración más eficaz de la fuerza humana.
- Reclutamiento dentro del procedimiento de administración de recursos humanos: En la actualidad hay una alta rivalidad entre compañías respecto a la atracción y el reclutamiento de nuevos empleados. Uno de los aspectos más importantes de la administración del capital humano es la verdad. El proceso de selección de personal debe ser totalmente pulcro si deseamos disponer de individuos capaces que quieran hacer parte del staff a largo plazo.
- Onboarding en un proceso de gestión humana: Una vez encontramos al candidato adecuado, tenemos que hacerlo sentir cómodo desde el primer minuto. De hecho, alrededor del 40% de los nuevos empleados abandonan su puesto de trabajo en el primer minuto. Por eso es tan importante centrarse en el proceso de incorporación.
- El procedimiento de evolución de la administración del talento de las personas: Una vez que el trabajador ideal está laborando dentro de nuestras filas, el propósito de la administración del talento de las personas es conservarlo. No, no es aguijonearlo para que no se vaya de la compañía de nosotros, sino más bien todo lo contrario. Hacer que todo

sea tan fácil que el mismo individuo desee laborar en la compañía por un periodo de tiempo muy extenso.

- El plan de formación: es un eje fundamental dentro de la administración de la fuerza humana: A pesar de que la formación está incorporada en el progreso del trabajador es una cosa aparte debido a su enorme importancia. Elaborar un programa de capacitación para que los empleados de nosotros puedan aumentar sus habilidades y conocimientos es una importancia capital en la administración de recursos humanos. Es una información importante que tiene provechos para los dos lados.
- Constantemente evaluar la calidad del procedimiento de administración del talento de las personas: El procedimiento de administración de personas tiene como objetivo final que los trabajadores no deserten de la compañía. Que estos sean una característica que crece constantemente y que estén relacionados a los trabajos que realiza la institución. Si deseamos conseguir aquello, es fundamental llevar a cabo una verificación periódica del procedimiento.

Objetivos:

Aguilera (2023) indica que los objetivos de la gestión del talento humano son los siguientes:

- Recluta y capta el talento apto. Uno de los propósitos más importantes de la administración de talento es hallar y conseguir individuos que tengan las habilidades, entendimientos y creencias que concuerdan con los requerimientos de la compañía. Esto implica diversas tácticas de conquista del talento como la utilización de distintos canales de

reclutamiento, la creación de una marca de talento y la participación en canales de reclutamiento.

- El progreso de habilidades y capacidades. La administración del capital humano pone mucha atención en el progreso de las habilidades y capacidades de los trabajadores. Lo cual se logra a través de proyectos de formación y evolución profesional interesantes, planes de capacitación, guía de inicio y mentores. Cuando se invierten en la capacitación constante, las compañías pueden garantizar que los empleados se conserven competitivos, adaptables y capaces de hacer precisamente las necesidades del mercado en transformación.
- Recogida y fijación del ánimo. Preservar la mejor talentosa es una de las formas más importantes de la administración del capital humano. Las compañías intentan generar un entorno que genere compromiso, satisfacción y lealtad de los trabajadores. Esto implica proveer packs de compensación competitivos, proveer posibilidades de progreso, admitir y destacar el desempeño, y fomentar una atmósfera de trabajo positiva.
- Incremento del desempeño de la organización. Finalmente, la administración de la fuerza humana y el desarrollo de su talento tiene como uno de sus propósitos fundamentales aumentar y mejorar la capacidad de la compañía. Al conseguir, desarrollar y conservar al capital de personas, los comercios pueden concretizar sus objetivos de comercio y conseguir una evolución continua y positiva.

Dimensiones:

Rodríguez (2015) indica que las dimensiones para gestión el talento humano de las instituciones son los siguientes:

1. **Dimensión interna:** Relacionados con todo lo relacionado con la composición de las personas, a saber: conocimientos, habilidades, motivación y actitudes, estos indicadores representan la forma en que se gestionan los recursos humanos en cualquier organización.
 - **Conocimientos.** El entendimiento es una mercadería que se está transformando en una fuente enorme de poder para cambiar el planeta debido a la evolución de las nuevas herramientas de información. En consecuencia, constituye una parte fundamental de la economía de la información y requiere el empleo de herramientas para generarla.
 - **Habilidades:** es la aptitud que tiene una persona para realizar las diferentes labores de su empleo, de modo que, es una medición actualizada de la capacidad que tiene una persona. Dentro de estas habilidades se encuentran: las habilidades del intelecto y las habilidades del físico, es decir, cada persona añade ciertas capacidades a la organización, siendo esta la razón número uno por la cual son aprobados para laborar en una compañía; puesto que las habilidades tienen una importancia en la administración de la fuerza humana.
 - **Motivación:** La motivación es una cuestión que tiene las compañías en búsqueda de una respuesta. La noción de motivación personal se refiere a la energía que impulsa, orienta y mantiene la conducta, las acciones de la personal en relación a los objetivos y las metas de la compañía.

- Actitud: son categorías de pensamiento positivo o negativo respecto a objetos, personas o acontecimientos. En consecuencia, manifiestan la visión del que habla acerca de una cosa, por ello, no son iguales que los principios, sin embargo, se relacionan.
2. **Dimensión externa:** se abordan todas las cuestiones relativas a las partes o componentes del entorno que tienen importancia en la selección, desarrollo y perdurabilidad del personal dentro de las organizaciones, se mencionan a continuación:
- Clima del trabajo: el clima laboral se refiere a la manera en la que se dirige y se valora a las personas que laboran en una empresa, a la capacidad que tienen las personas de participar en la toma de decisiones, a los recursos destinados a promover la igualdad y la armonía entre la vida familiar y laboral, y otros.
 - El punto de vista de un profesional en desarrollo. El progreso profesional es el estudio que tiene como objetivo aumentar, desarrollar y perfeccionar la persona con el fin de que sea más eficaz y productiva en su empleo o para que se vuelva más grande y más fuerte en su oficio. En efecto, tiene metas a largo plazo, debido a que aspira proveer al staff de las personas que traspasan lo necesario para el puesto que tienen, educándolo para que asuma labores más complicadas, y las compañías que se especializan en el desarrollo de los individuos, que las entregan.
 - Condiciones para realizar el trabajo. La administración del capital humano en su magnitud externa, aumenta las condiciones de labor, además consiste en aumentar la motivación del trabajador

al mejorar las circunstancias higiénicas, relacionadas con el lugar de labor que posibilitan a las personas sacarse las necesidades primarias y además evitar la insatisfacción del trabajador.

- Reconocimiento. La gente aspira a que se les reconozca y se les pague por su labor. Esto incrementa el refuerzo positivo hacia el fin de que las personas mejoren su desempeño y para que se sientan contentas con su labor, es decir, la administración de recursos humanos se preocupa por abonar, financiar y premiar el trabajo bien hecho.

2.2.2 Calidad de servicio

La calidad del servicio se define como la magnitud en la que un prestador de servicios acata los requerimientos y expectativas de los usuarios. Es una comparación de la superioridad y la comodidad que los usuarios sienten cuando utilizan un particular servicio (Hammond, 2021).

La calidad del servicio se trata de la manera en la que una compañía comprende la importancia de los usuarios y cómo estos últimos esperan ser complacidos. Entender la manera de aumentar la calidad del servicio de tu creación es el paso fundamental para el desarrollo de cualquier compañía. Medir y perfeccionar la calidad del servicio es fundamental para desarrollar tu comercio. Sin embargo, esto requiere estudio y práctica. Para entender la importancia de la calidad del servicio es necesario entender los componentes esenciales de la calidad del servicio (Ortega, 2019).

Un excelente servicio al cliente consiste en cumplir y superar las expectativas del cliente. Esto es muy importante porque, como ya hemos comentado, de ello

depende el éxito del negocio, el número de clientes, la fidelidad de los clientes e incluso las recomendaciones a otros consumidores (Castañeda, 2023).

Es posible afirmar que la calidad del servicio es una medida de cómo la institución comprende los requerimientos de sus usuarios y los cumple. En el momento de entender qué es la calidad del servicio y cómo perfeccionarlo, la compañía posee alrededor de una manilla con un valor incuestionable que deberá ser utilizada para progresar la economía de su compañía (Castro, 2022).

Importancia:

Según Hammond (2021) indica que la importancia de la calidad de servicio radican en lo siguiente:

- La satisfacción del cliente: Cuando los consumidores reciben un producto o servicio de gran calidad, se sienten apreciados y atendidos adecuadamente. Esto genera una mayor satisfacción, esto es fundamental para conseguir los consumidores actuales y conseguir nuevos.
- Retención de clientes: Los clientes contentos tienen mayores posibilidades de volver a relacionarse con la compañía en el futuro y de recomendarla a otros. Lo cual reduce la tasa de deserción de los clientes y ayuda al negocio a ser más constante y desarrollarse de manera más grande.
- Ventaja competitiva: Si una organización ofrece un servicio extraordinario, se distinguirá de las otras y atraerá a más clientes. La fiabilidad del servicio puede transformarse en una ventaja competitiva que perdure en el tiempo.
- Reputación de la institución: Los clientes que están contentos suelen enseñar sus vivencias positivas a otros, esto aumenta la popularidad y la

imagen de la compañía. En cambio, es posible que genere una imagen dañada y un mal nombre.

- La fidelidad del consumidor: Los individuos que reciben una prestación de gran calidad están más predispuestos a volverse en clientes allegados y a desarrollar un vínculo a largo plazo con la marca. La lealtad del consumidor genera provechos como la compra repetidas, el valor de vida de los clientes y una mayor resistencia a las ofertas de los rivales.

Tipos de calidad de servicio:

Castro (2022) indica que los tipos de calidad de servicio son los siguientes:

- **Calidad como excelencia:** De acuerdo a la definición, los proveedores de servicios deben conseguir la mayor cantidad de resultados posibles, en términos absolutos. Sin embargo, debido a su carácter subjetivo, no es fácil entender qué se considera como excelente, debido a la necesidad de establecer unas normas específicas para poder llegar a esa altura deseada.
- **Calidad como medida de valor:** En esta categoría, las compañías consideran que es necesario tener una buena administración de la empresa y que es necesario tener una buena administración del tiempo, es decir, deben examinar los costos que genera seguir una política de calidad además de atender las necesidades del consumidor o usuario, teniendo en cuenta que la calidad es una variable que se mueve con el paso del tiempo.
- **Calidad como medida de la satisfacción de las necesidades de los usuarios:** Hacer una definición de la calidad como la magnitud en la que se acata o no las necesidades de los consumidores o usuarios implica

incorporar componentes subjetivos relacionados con las apreciaciones de los individuos que utilizan el servicio.

– **Calidad como medida para alcanzar objetivos fundamentales:**

Después de que se precisara y se volvieron a definir las normas de producción, se creó esta nueva perspectiva, desde la que se entiende la calidad como parámetro para medir la diferencia entre las diferentes cantidades, de modo que se pueda obtener una base de comparación y determinar las posibles causas de su diferencia, con el inconveniente de que esta apreciación es desde el punto de vista de la organización y no del propio consumidor o usuario.

Dimensiones:

Miyoshi (2023) indican que las dimensiones son las siguientes:

1. **Fiabilidad:** Tenemos que generar habilidades para exhibir amor hacia el cliente del interior y del exterior. Se debe cuidar la delicadeza de la gente, ya que muchas veces están altamente expuesta a la manera en que nos comportamos. Cuando se tiene que atender peticiones, quejas y clientes fastidiosos, no hay nada más dañino que una conducta uniforme o de mal ánimo.
2. **Respuesta:** Este punto se resume en la habilidad para lidiar con las circunstancias de la empresa y en la disposición para auxiliar a clientes y proveedores de manera ágil, específica y eficaz. En conclusión, se trata de tener conocimiento sobre las amenazas del contexto para continuar brindando un servicio de gran calidad.
3. **Seguridad:** Es fundamental generar una atmósfera de fiabilidad en la información que brindamos a los usuarios y crear un entorno de

seguridad para estos es importante para obtener un servicio de calidad.

Es fundamental utilizar una voz con el tono adecuado y además es fundamental decirle la verdad sobre el producto o servicio, de esta manera, se asegura la lealtad del público hacia la marca.

4. **Empatía:** fácil acceso, buena conversación y un entendimiento del consumidor. Comunicarse, Escuchar a los clientes y conservarles al tanto en una lengua entendible. Entender al usuario, intentar comprenderlo y conocer sus necesidades. Acceso, Accesibilidad y sencillez de conversación.

2.3 Definición de términos básicos

Actitud:

Son categorías de pensamiento positivo o negativo respecto a objetos, personas o acontecimientos. En consecuencia, manifiestan la visión del que habla acerca de una cosa, por ello, no son iguales que los principios, sin embargo, se relacionan (Castro, 2022).

Calidad de servicio:

La calidad del servicio se define como la magnitud en la que un prestador de servicios acata los requerimientos y expectativas de los usuarios. Es una comparación de la superioridad y la comodidad que los usuarios sienten cuando utilizan un particular servicio (Hammond, 2021).

Conocimientos:

El entendimiento es una mercadería que se está transformando en una fuente enorme de poder para cambiar el planeta debido a la evolución de las nuevas herramientas de información. En consecuencia, constituye una parte fundamental de la economía de la información y requiere el empleo de herramientas para generarla (Perez, 2021).

Condiciones para realizar el trabajo:

La administración del capital humano en su magnitud externa, aumenta las condiciones de labor, además consiste en aumentar la motivación del trabajador al mejorar las circunstancias higiénicas, relacionadas con el lugar de labor que posibilitan a las personas sacarse las necesidades primarias y además evitar la insatisfacción del trabajador (De la Cruz, 2022).

Clima del trabajo:

El clima laboral se refiere a la manera en la que se dirige y se valora a las personas que laboran en una empresa, a la capacidad que tienen las personas de participar en la toma de decisiones, a los recursos destinados a promover la igualdad y la armonía entre la vida familiar y laboral, y otros (Cisneros, 2021).

Empatía:

Fácil acceso, buena conversación y un entendimiento del consumidor. Comunicarse, Escuchar a los clientes y conservarles al tanto en una lengua entendible. Entender al usuario, intentar comprenderlo y conocer sus necesidades. Acceso, Accesibilidad y sencillez de conversación (Palacios, 2018).

Fiabilidad:

Tenemos que generar habilidades para exhibir amor hacia el cliente del interior y del exterior. Se debe cuidar la delicadeza de la gente, ya que muchas veces están altamente expuesta a la manera en que nos comportamos (Arevalo, 2019).

Gestión de talento humano:

La administración del capital humano se refiere a la totalidad de procedimientos que una compañía, a través de su departamento de recursos humanos, realiza para la atracción, captación y advenimiento de nuevos empleados, al igual que para la preservación de los que ya están dentro de la compañía (Unir, 2021).

Habilidades:

Es la aptitud que tiene una persona para realizar las diferentes labores de su empleo, de modo que, es una medición actualizada de la capacidad que tiene una persona (Aguilera, 2023).

Motivación:

La motivación es una cuestión que tiene las compañías en búsqueda de una respuesta. La noción de motivación personal se refiere a la energía que impulsa, orienta y mantiene la conducta, las acciones de la personal en relación a los objetivos y las metas de la compañía (Castro, 2022).

Reconocimiento:

La gente aspira a que se les reconozca y se les pague por su labor. Esto incrementa el refuerzo positivo hacia el fin de que las personas mejoren su desempeño y para que se sientan contentas con su labor (Ipanaque, 2021).

Respuesta:

Este punto se resume en la habilidad para lidiar con las circunstancias de la empresa y en la disposición para auxiliar a clientes y proveedores de manera ágil, específica y eficaz. En conclusión, se trata de tener conocimiento sobre las amenazas del contexto para continuar brindando un servicio de gran calidad (Rodríguez, 2015).

Seguridad:

Es fundamental generar una atmósfera de fiabilidad en la información que brindamos a los usuarios y crear un entorno de seguridad para estos es importante para obtener un servicio de calidad. Es fundamental utilizar una voz con el tono adecuado y además es fundamental decirle la verdad sobre el producto o servicio, de esta manera, se asegura la lealtad del público hacia la marca (Unir, 2021).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

2.4.2 Hipótesis específicas

La gestión del talento humano se relaciona con la fiabilidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

La gestión del talento humano se relaciona con la respuesta del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

La gestión del talento humano se relaciona con la seguridad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

La gestión del talento humano se relaciona con la empatía del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: Gestión del Talento Humano	Dimensión interna	Conocimiento Habilidad Capacidad Motivación Actitud	1, 2, 3, 4, 5	Likert
	Dimensión externa	Clima laboral Desarrollo profesional Condición de trabajo Reconocimiento laboral Estimulación laboral	6, 7, 8, 9, 10	Likert

Fuente: *Elaboración propia*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITE,MS	ESCALA
V2: Calidad de Servicio	Fiabilidad	Servicio confiable Servicio seguro Servicio eficiente	11, 12, 13	
	Respuesta	Atención de manera oportuna Resuelve problemas rápido Accesibilidad	14, 15, 16	Likert
	Seguridad	Credibilidad Honestidad Confianza	17, 18, 19	Likert
	Empatía	Cortesía Atención personalizada	20, 21	Likert

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación:

Se realizará un tipo de Investigación No Experimental.

3.1.2 Diseño de Investigación:

El diseño de investigación es transversal.

3.1.3 Nivel de Investigación:

El nivel de investigación es Correlacional.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Cisneros, (2021) define que una población de investigación a un conjunto de individuos que se piensa que tienen un comportamiento o estadística que se analice. El conjunto de investigación no se limita únicamente a la comunidad humana. Es una agrupación de características que se asemejan. Es posible que sean cosas, animales, o bien otras, con muchas particularidades dentro de una clase. La población está conformada por los estudiantes de la maestría en gestión pública que son 148 alumnos.

3.2.2 Muestra

Castro (2022) define que la muestra es una porción de los entrevistados con el fin de conocer la manera en la que es el resto. Debido a la practicidad, es posible elegir únicamente una porción o un número que se pueda manejar fácilmente de los estudiantes que ingresan o que están en el último semestre, para entrevistados o encuestados.

La Muestra está conformada por:

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

Dónde:

n= Tamaño de muestra

N= Población = 148

Z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

E= 0.5

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (148)}{(148 - 1) \cdot 0.5^2 + 1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$n = 50$ alumnos.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utiliza para recolectar información es la encuesta, dicha encuesta será aplicada a través de un cuestionario que está constituida de 21 preguntas, 10 preguntas de la variable gestión del talento humano y 11 preguntas de la variable calidad de servicio.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

SPSS v.2.00 y Excel v.2010

3.5 Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la fiabilidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la respuesta del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la seguridad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la empatía del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>a) Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la fiabilidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p> <p>b) Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la respuesta del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p> <p>c) Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la seguridad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p> <p>d) Establecer como se relaciona la gestión del talento humano y la empatía del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</p> <p>a) La gestión del talento humano se relaciona con la fiabilidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p> <p>b) La gestión del talento humano se relaciona con la respuesta del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p> <p>c) La gestión del talento humano se relaciona con la seguridad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p> <p>d) La gestión del talento humano se relaciona con la empatía del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.</p>	<p>VARIABLE X Gestión de Talento Humano</p> <p>✓ Dimensión interna ✓ Dimensión externa</p> <p>VARIABLE Y Calidad de Servicio</p> <p>✓ Fiabilidad ✓ Respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía</p>	<p>Tipo de investigación No experimental</p> <p>Diseño de investigación Transversal</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Población: 148 alumnos</p> <p>Muestra: 50 alumnos</p> <p>Estadístico de Prueba: Spss</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>10 preguntas para medir la variable X</p> <p>11 preguntas para medir la variable Y</p>

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1

¿Considera usted que los administrativos le brindan el conocimiento necesario cuando lo pide?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	22	44%
A veces	18	36%
Siempre	10	20%
TOTAL	50	100%

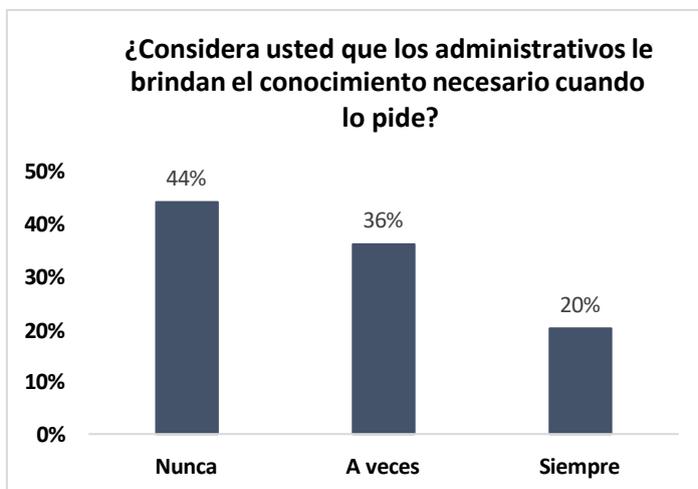


Figura 1 ¿Considera usted que los administrativos le brindan el conocimiento necesario cuando lo pide?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 44% nunca los administrativos le brindan el conocimiento necesario cuando lo pide, el 36% a veces los administrativos le brindan el conocimiento necesario cuando lo pide y el 20% siempre los administrativos le brindan el conocimiento necesario cuando lo pide.

Tabla 2

¿Considera usted que los administrativos tienen las habilidades necesarias de atención?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	24	48%
A veces	15	30%
Siempre	11	22%
TOTAL	50	100%

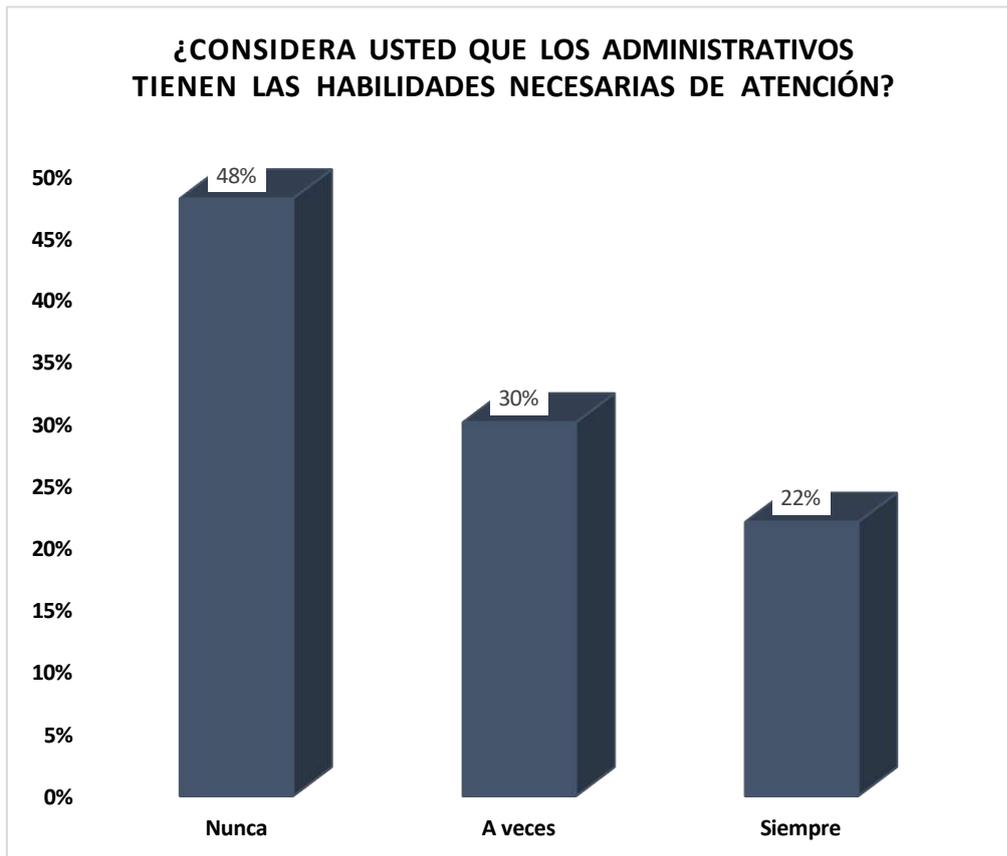


Figura 2; Considera usted que los administrativos tienen las habilidades necesarias de atención?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 48% nunca los administrativos tienen las habilidades necesarias de atención, el 30% a veces los administrativos tienen las habilidades necesarias de atención y el 22% siempre los administrativos tienen las habilidades necesarias de atención.

Tabla 3

¿Considera usted que los administrativos tienen la capacidad de enseñar los pasos que necesita realizar?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	26	52%
A veces	18	36%
Siempre	6	12%
TOTAL	50	100%

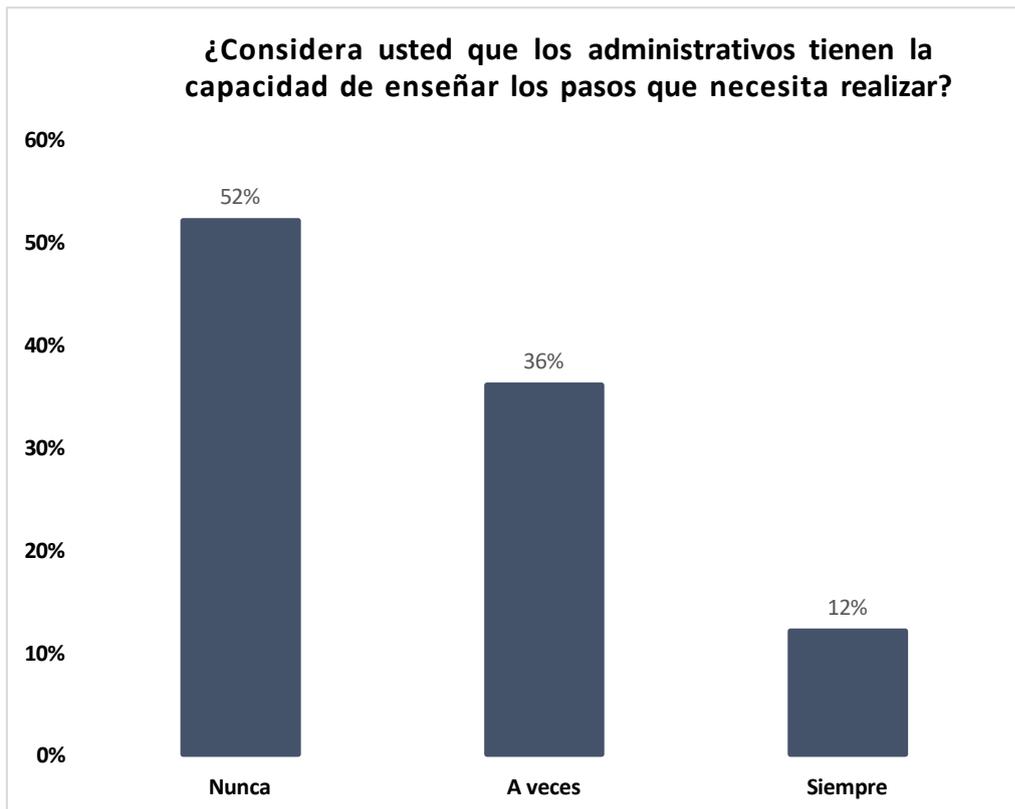


Figura 3 ¿Considera usted que los administrativos tienen la capacidad de enseñar los pasos que necesita realizar?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 52% nunca los administrativos tienen la capacidad de enseñar los pasos que necesita realizar, el 36% a veces los administrativos tienen la capacidad de enseñar los pasos que necesita realizar y el 12% siempre los administrativos tienen la capacidad de enseñar los pasos que necesita realizar.

Tabla 4

¿Considera usted que los administrativos están motivados para la atención?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	25	50%
A veces	17	34%
Siempre	8	16%
TOTAL	50	100%

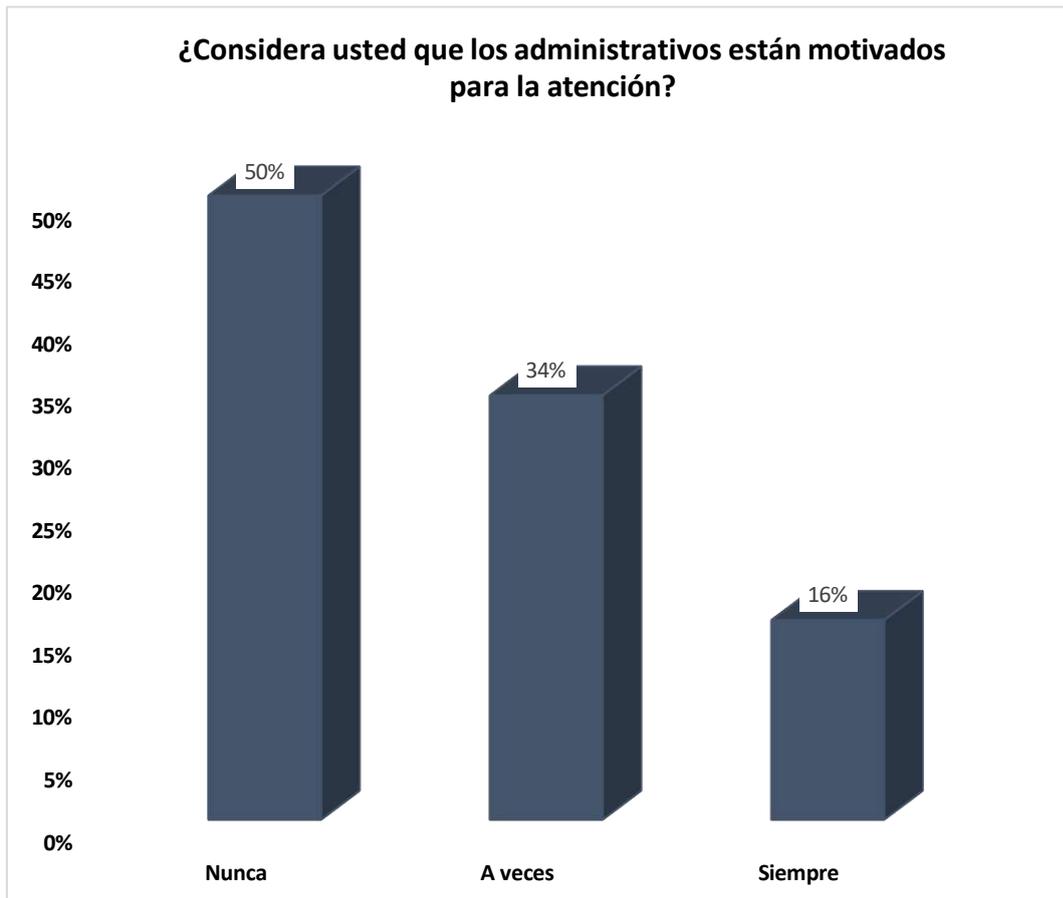


Figura 4; ¿Considera usted que los administrativos están motivados para la atención?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 50% nunca los administrativos están motivados para la atención, el 34% a veces los administrativos están motivados para la atención y el 16% siempre los administrativos están motivados para la atención.

Tabla 5

¿Considera usted que los administrativos tienen la mejor actitud para atender?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	23	46%
A veces	17	34%
Siempre	10	20%
TOTAL	50	100%

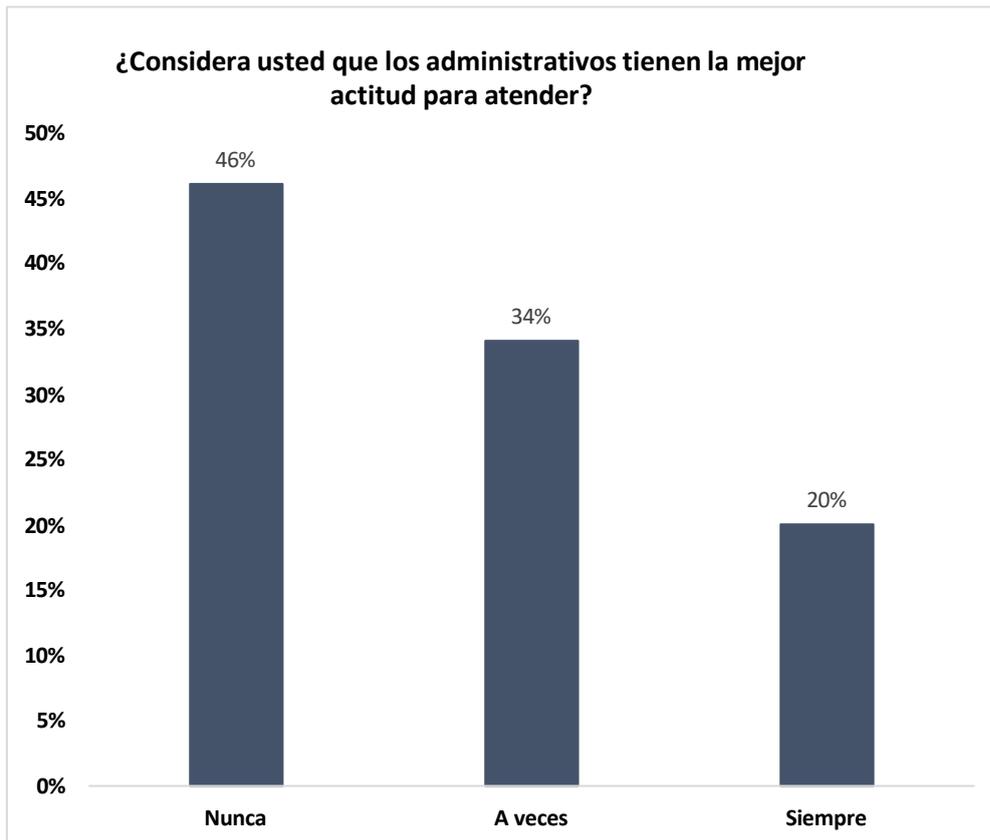


Figura 5 ¿Considera usted que los administrativos tienen la mejor actitud para atender?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 46% nunca los administrativos tienen la mejor actitud para atender, el 34% a veces los administrativos tienen la mejor actitud para atender y el 20% siempre los administrativos tienen la mejor actitud para atender.

Tabla 6

¿Considera usted que en la escuela de posgrado hay buen clima?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	28	56%
A veces	15	30%
Siempre	7	14%
TOTAL	50	100%

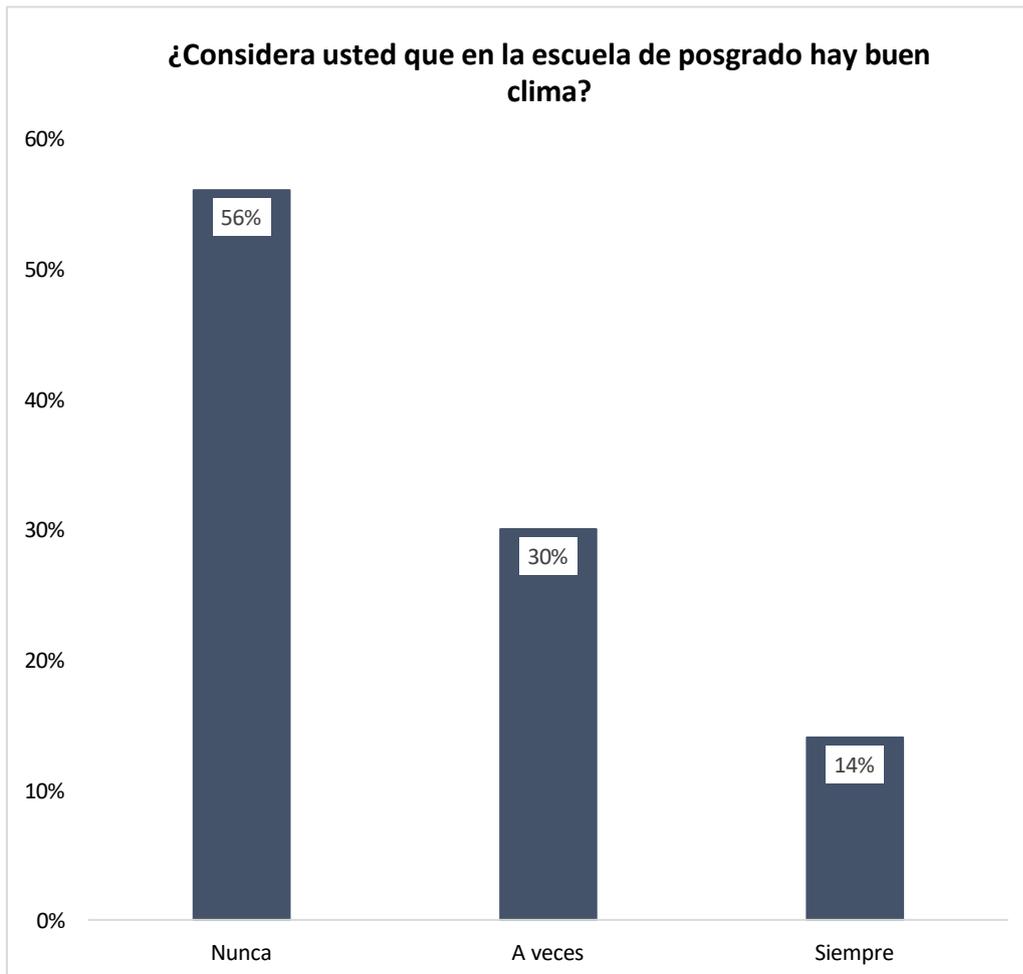


Figura 6 ¿Considera usted que en la escuela de posgrado hay buen clima?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 56% nunca en la escuela de posgrado hay buen clima, el 30% a veces en la escuela de posgrado hay buen clima y el 14% siempre en la escuela de posgrado hay buen clima.

Tabla 7

¿Considera usted que los administrativos tienen buen desarrollo profesional?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	26	52%
A veces	20	40%
Siempre	4	8%
TOTAL	50	100%

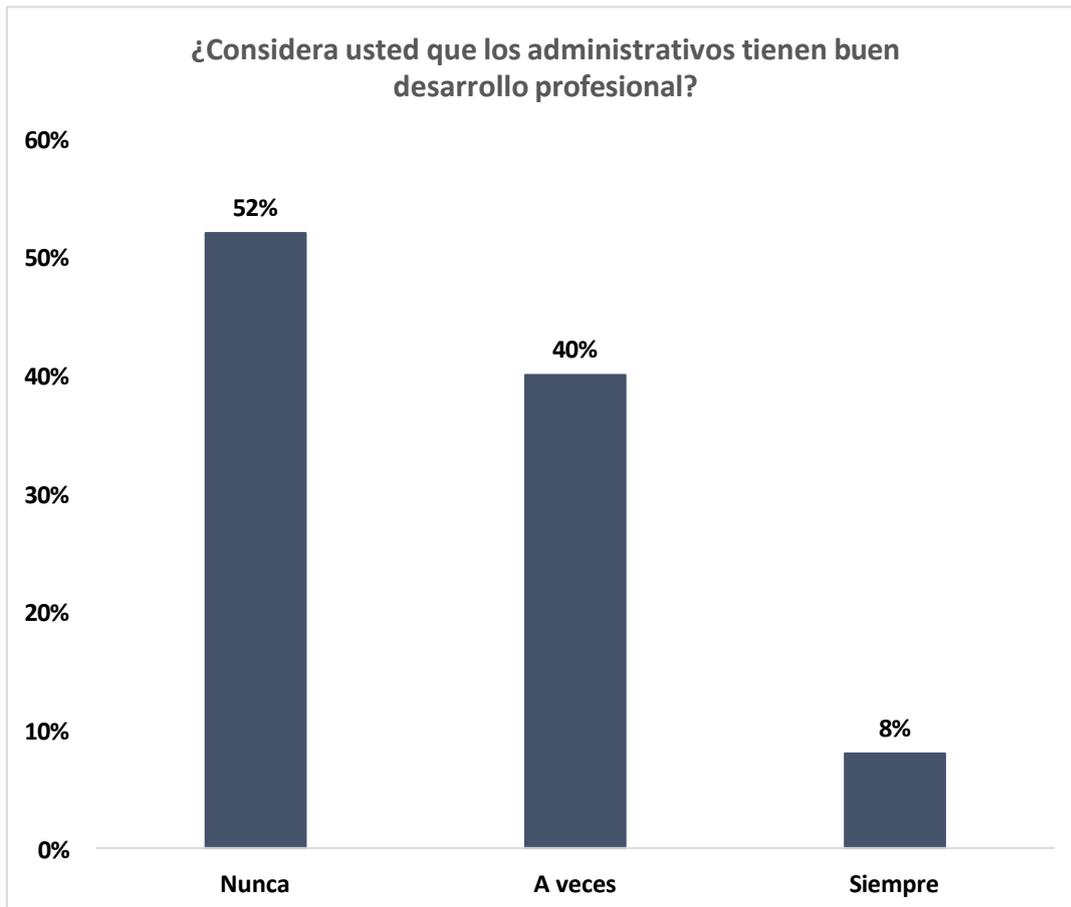


Figura 7 ¿Considera usted que los administrativos tienen buen desarrollo profesional?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 52% nunca los administrativos tienen buen desarrollo profesional, el 40% a veces los administrativos tienen buen desarrollo profesional y el 8% siempre los administrativos tienen buen desarrollo profesional.

Tabla 8

¿Considera usted que las condiciones en las que trabajan los administrativos son las adecuadas?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	30	60%
A veces	18	36%
Siempre	2	4%
TOTAL	50	100%

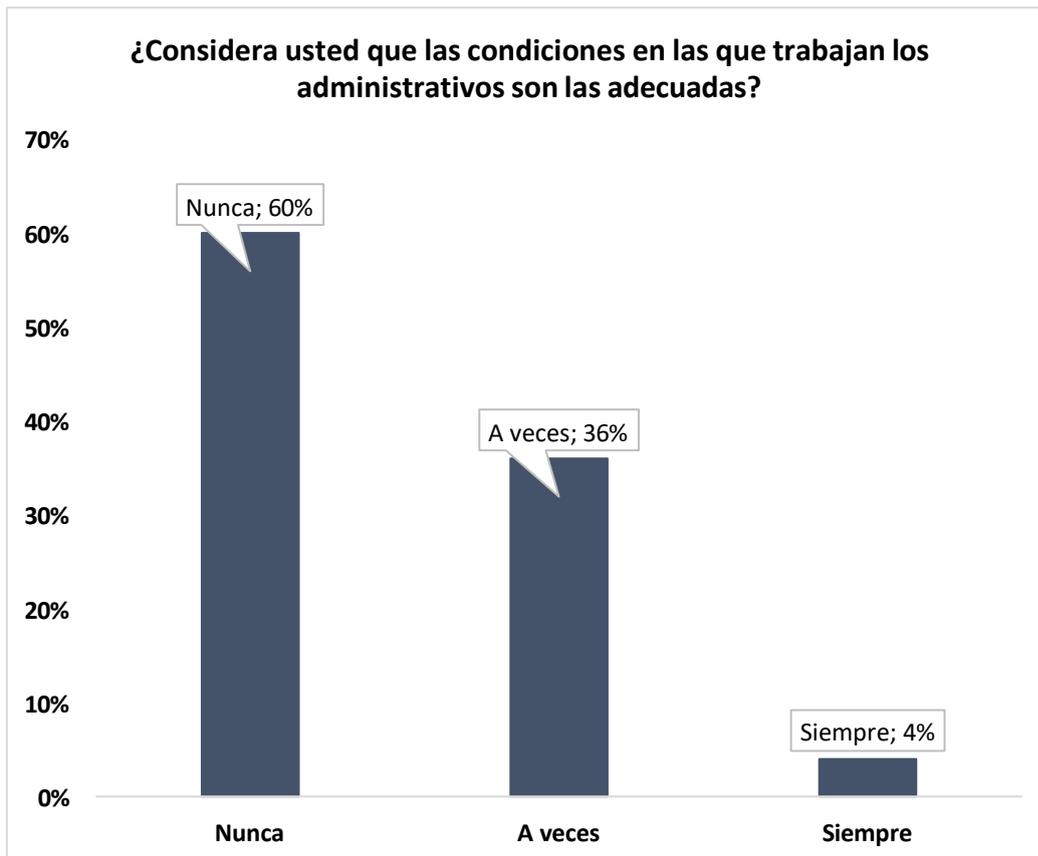


Figura 8 ¿Considera usted que las condiciones en las que trabajan los administrativos son las adecuadas?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 60% nunca las condiciones en las que trabajan los administrativos son las adecuadas, el 36% a veces las condiciones en las que trabajan los administrativos son las adecuadas y el 4% siempre las condiciones en las que trabajan los administrativos son las adecuadas.

Tabla 9

¿Considera usted que debe reconocerse la labor de los administrativos?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	18	36%
A veces	17	34%
Siempre	15	30%
TOTAL	50	100%

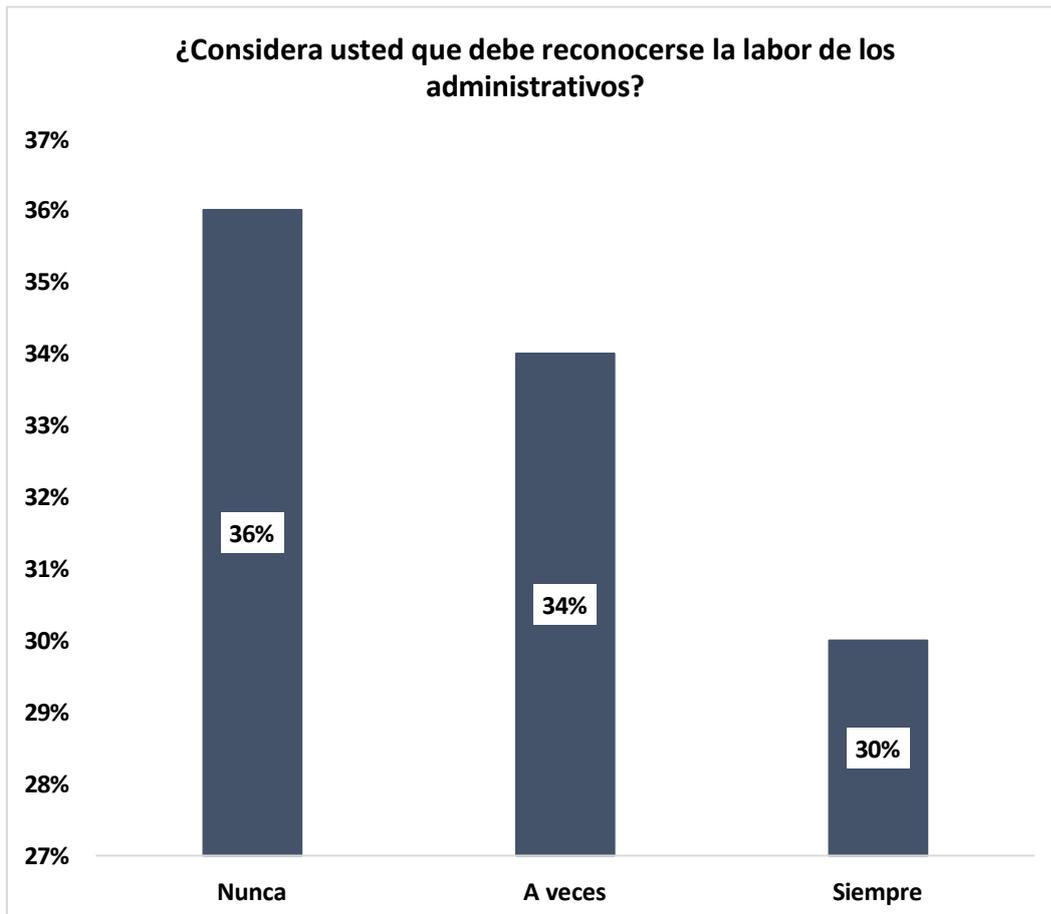


Figura 9; ¿Considera usted que debe reconocerse la labor de los administrativos?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 36% nunca debe reconocerse la labor de los administrativos, el 34% a veces debe reconocerse la labor de los administrativos y el 30% siempre debe reconocerse la labor de los administrativos.

Tabla 10

¿Considera usted que los administrativos son estimulados por el director de la escuela?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	23	46%
A veces	16	32%
Siempre	11	22%
TOTAL	50	100%

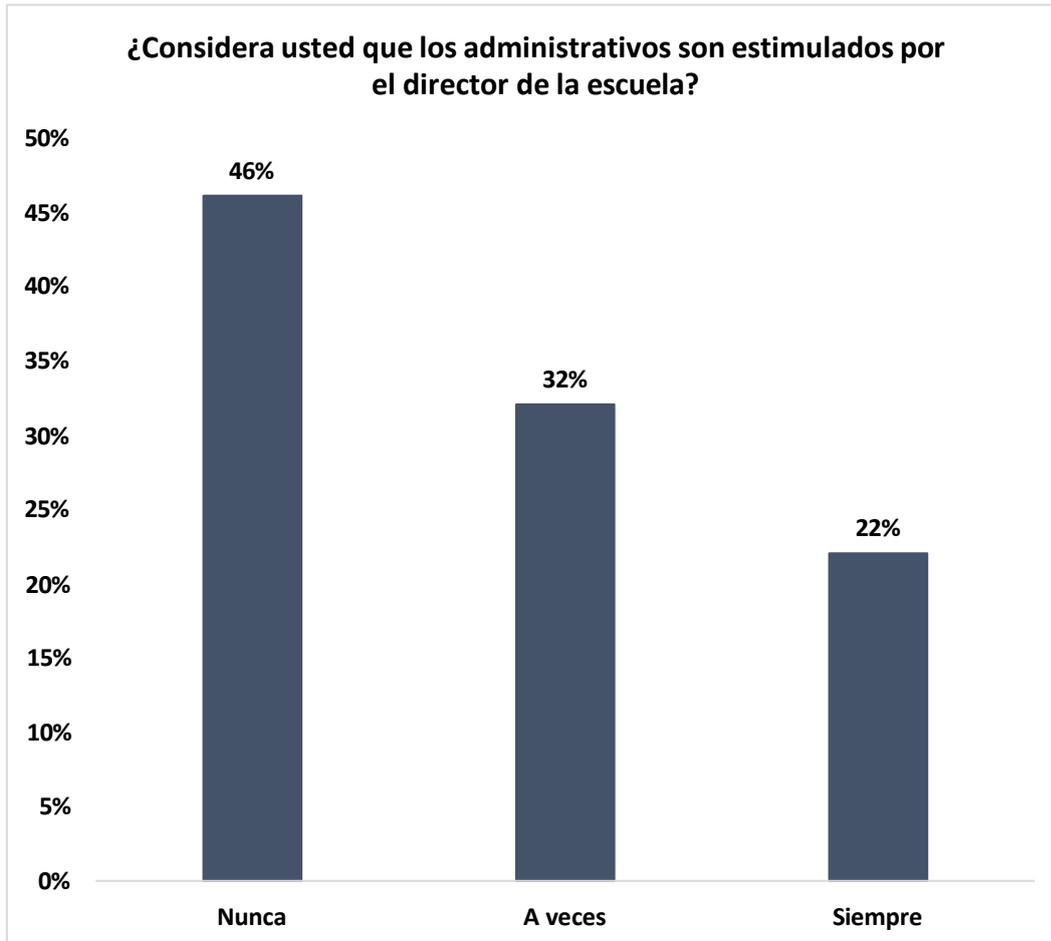


Figura 10 ¿Considera usted que los administrativos son estimulados por el director de la escuela?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 46% nunca los administrativos son estimulados por el director de la escuela, el 32% a veces los administrativos son estimulados por el director de la escuela y el 22% siempre los administrativos son estimulados por el director de la escuela.

Tabla 11

¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio confiable?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	34	68%
A veces	12	24%
Siempre	4	8%
TOTAL	50	100%

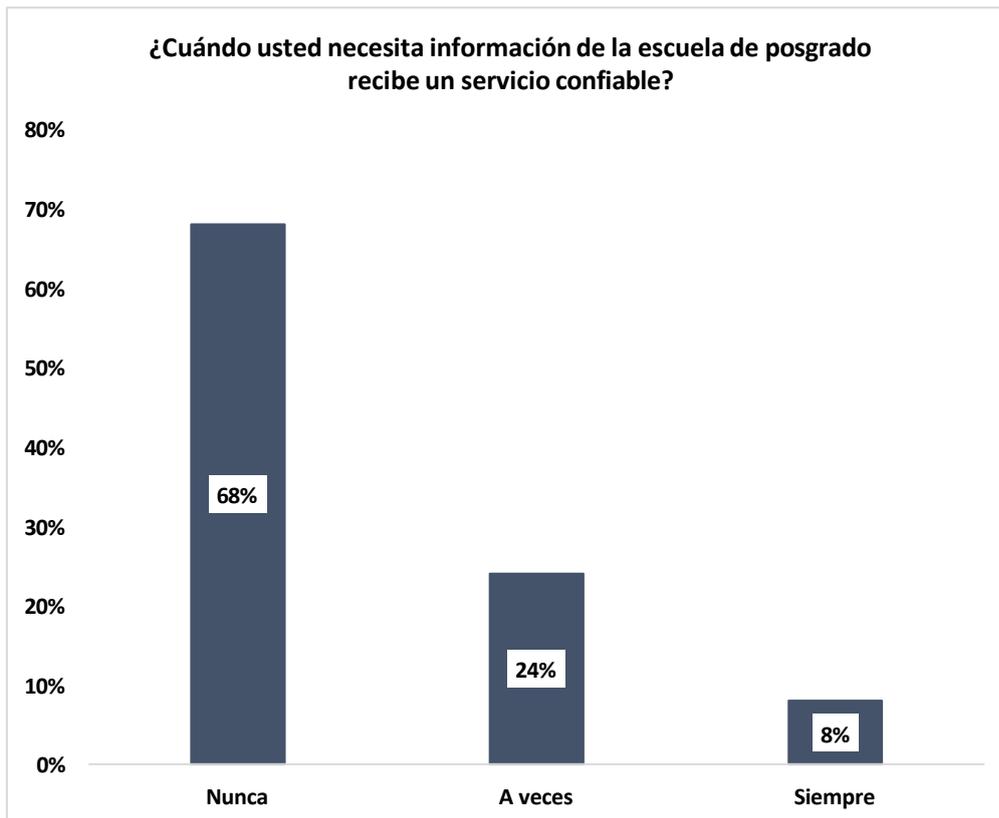


Figura 11 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio confiable?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 68% nunca recibe un servicio confiable cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 24% a veces recibe un servicio confiable cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 8% siempre recibe un servicio confiable cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 12

¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio seguro?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	28	56%
A veces	16	32%
Siempre	6	12%
TOTAL	50	100%

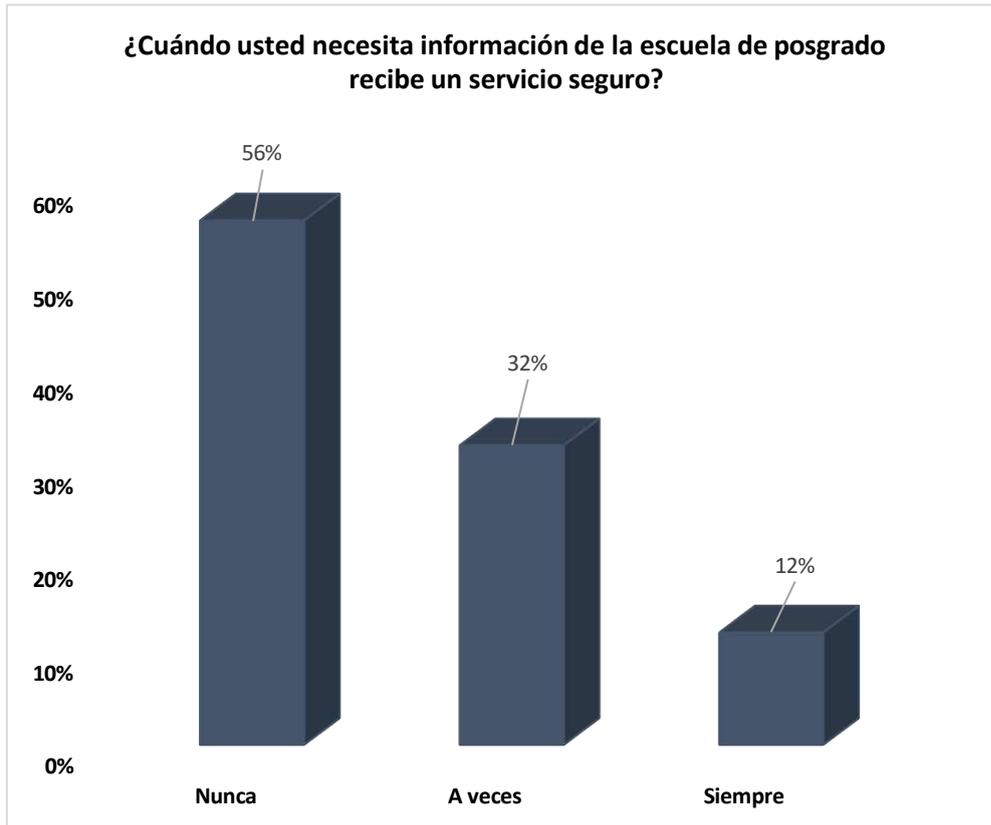


Figura 12 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio seguro?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 56% nunca recibe un servicio seguro cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 32% a veces recibe un servicio seguro cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 12% siempre recibe un servicio seguro cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 13

¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio eficiente?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	27	54%
A veces	18	36%
Siempre	5	10%
TOTAL	50	100%

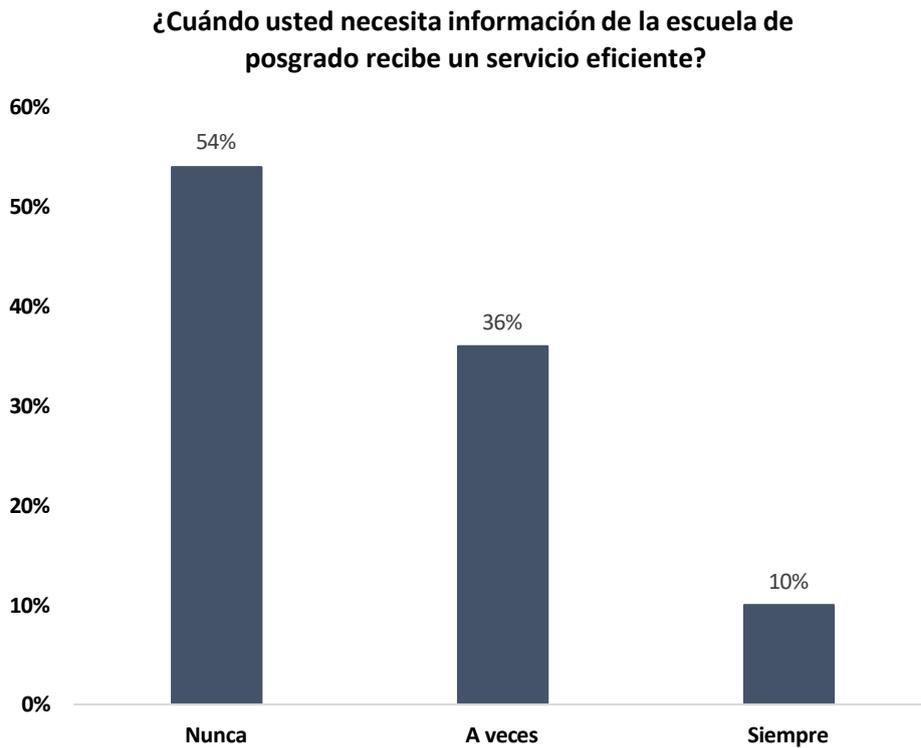


Figura 13 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio eficiente?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 54% nunca recibe un servicio eficiente cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 36% a veces recibe un servicio eficiente cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 10% siempre recibe un servicio eficiente cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 14

¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un atención oportuna?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	27	54%
A veces	19	38%
Siempre	4	8%
TOTAL	50	100%

¿CUÁNDO USTED NECESITA INFORMACIÓN DE LA ESCUELA DE POSGRADO RECIBE UN ATENCIÓN OPORTUNA?

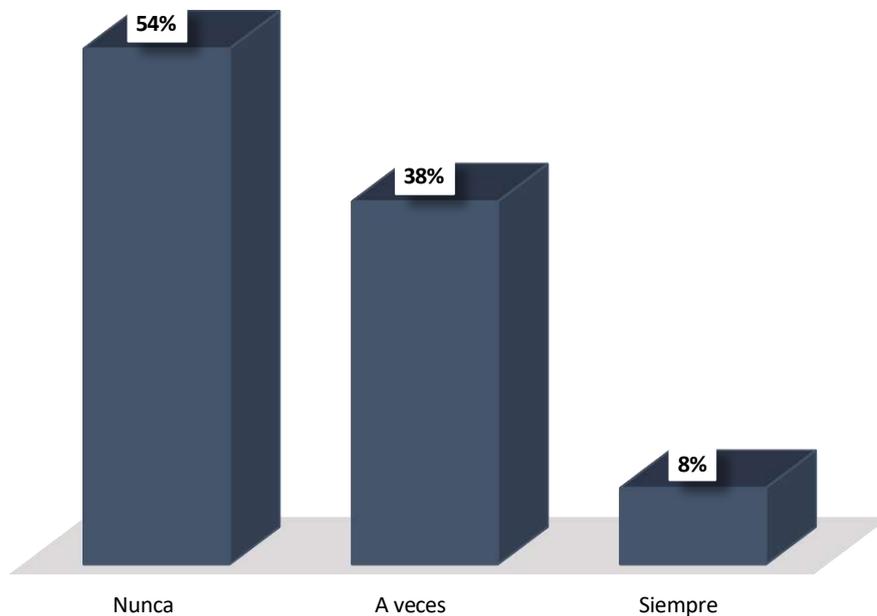


Figura 14 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un atención oportuna?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 54% nunca recibe un atención oportuna cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 38% a veces recibe un atención oportuna cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 8% siempre recibe un atención oportuna cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 15

¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado le resuelven los problemas rápido?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	35	70%
A veces	13	26%
Siempre	2	4%
TOTAL	50	100%

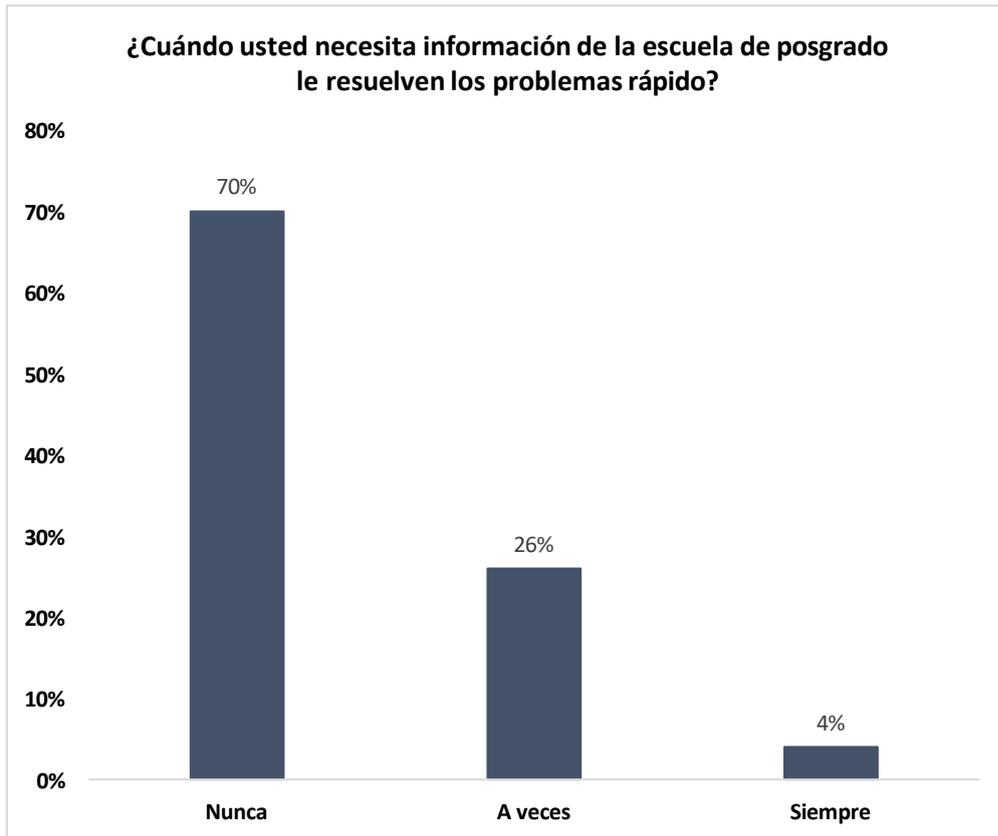


Figura 15 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado le resuelven los problemas rápido?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 70% nunca resuelven los problemas rápido cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 26% a veces resuelven los problemas rápido cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 4% siempre resuelven los problemas rápido cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 16

¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado tiene fácil acceso?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	29	58%
A veces	15	30%
Siempre	6	12%
TOTAL	50	100%

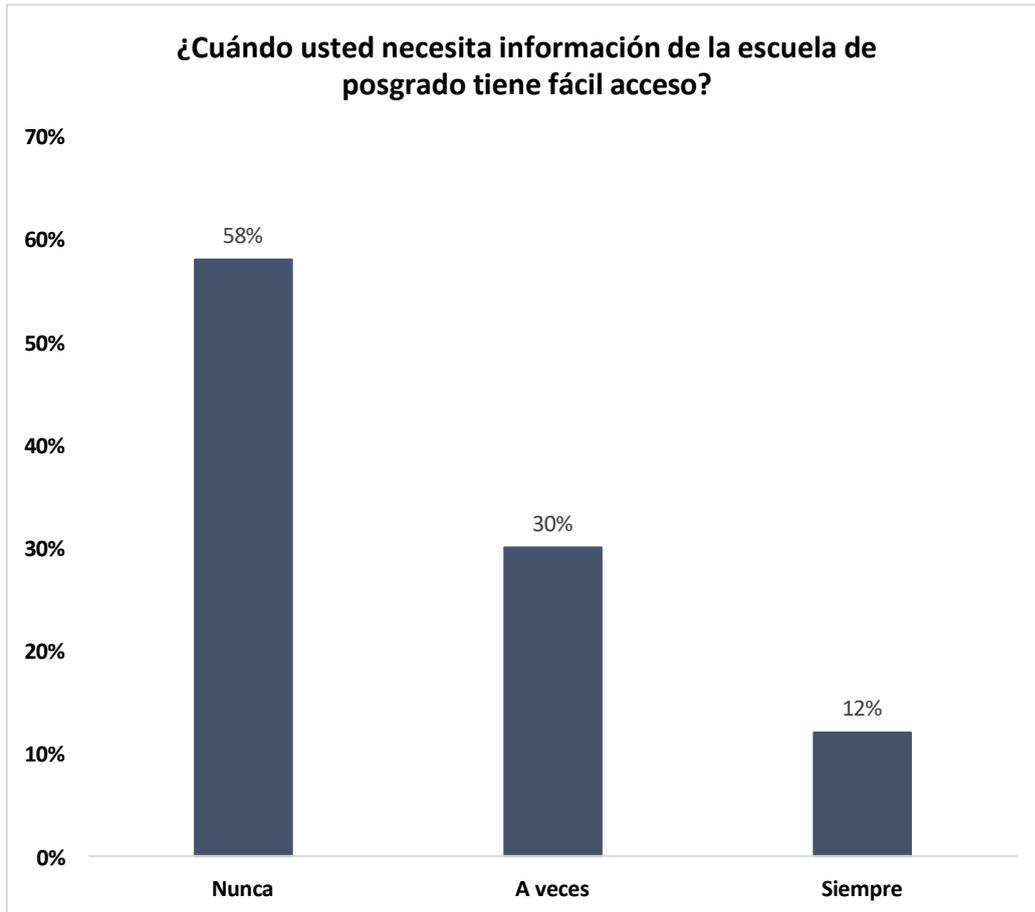


Figura 16 ¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado tiene fácil acceso?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 58% nunca tiene fácil acceso cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 30% a veces tiene fácil acceso cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 12% siempre tiene fácil acceso cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 17

¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado tiene credibilidad?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	32	64%
A veces	14	28%
Siempre	4	8%
TOTAL	50	100%

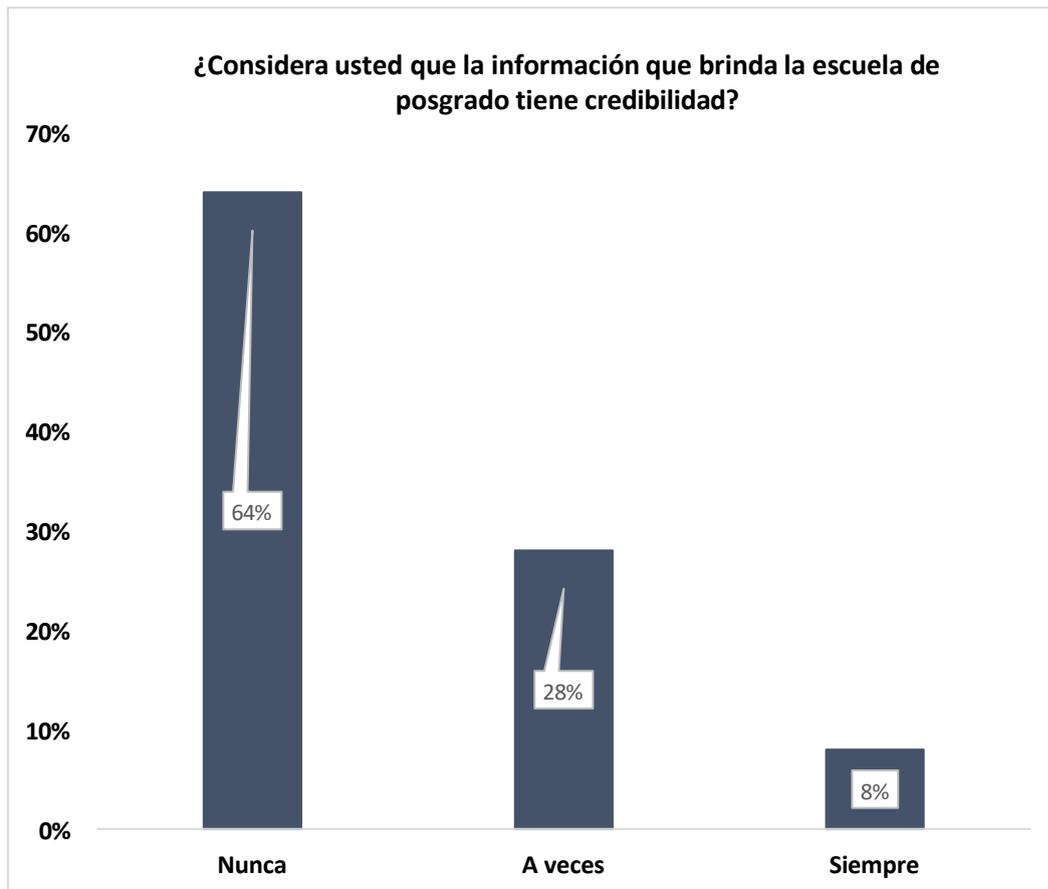


Figura 17 ¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado tiene credibilidad?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 64% nunca tiene credibilidad cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 28% a veces tiene credibilidad cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 8% siempre tiene credibilidad cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 18

¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es honesta?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	28	56%
A veces	15	30%
Siempre	7	14%
TOTAL	50	100%

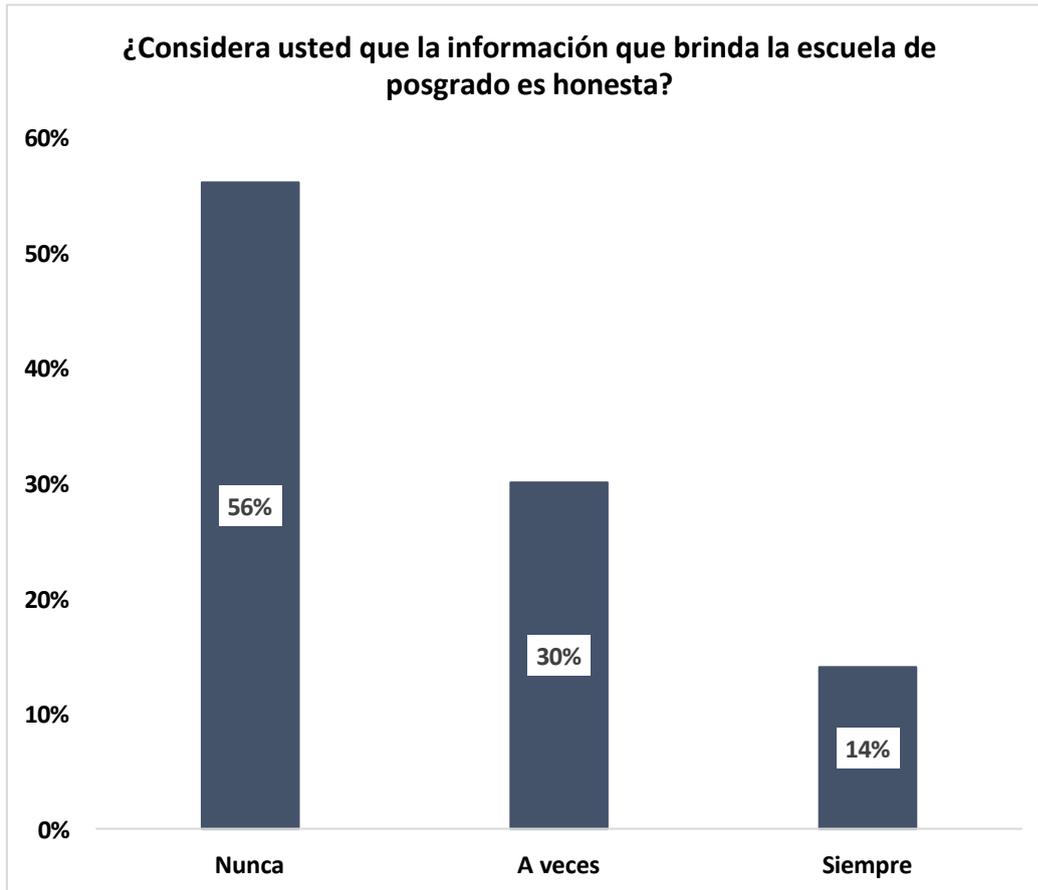


Figura 18 ¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es honesta?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 56% nunca es honesta cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 30% a veces es honesta cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 14% siempre es honesta cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 19

¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es confiable?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	34	68%
A veces	13	26%
Siempre	3	6%
TOTAL	50	100%

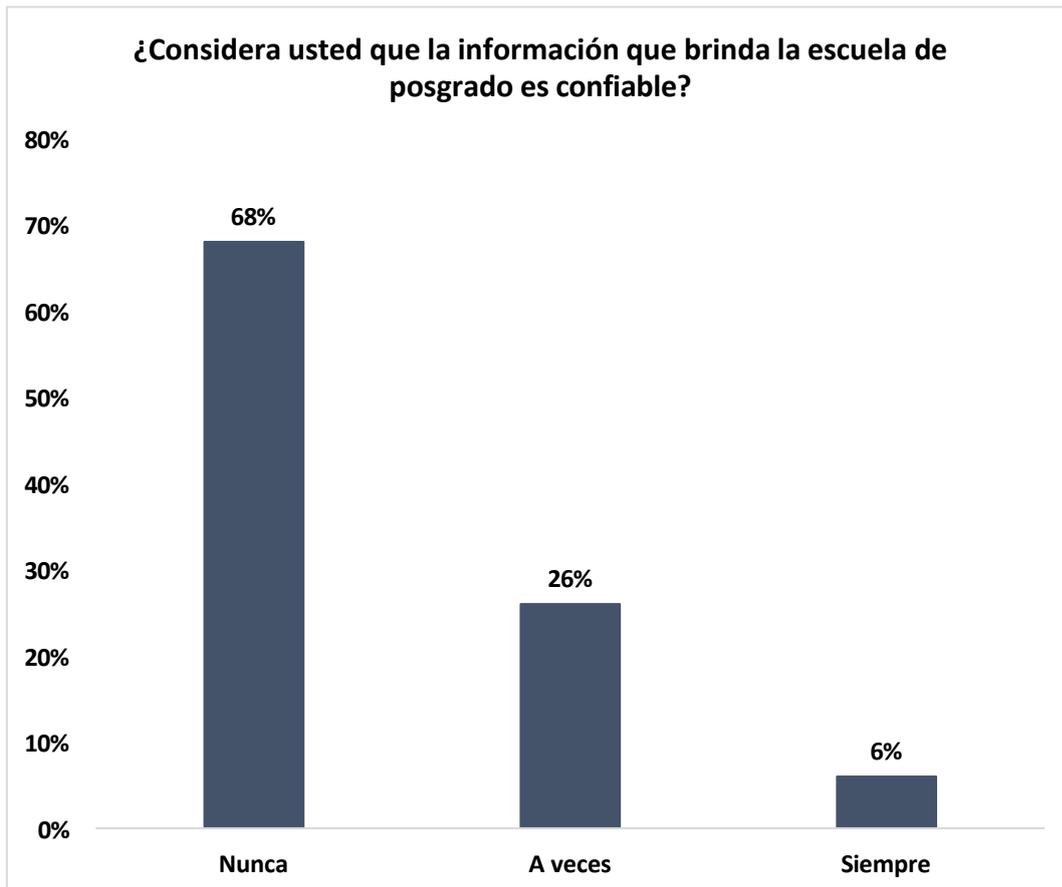


Figura 19 ¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es confiable?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 68% nunca es confiable cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 26% a veces es confiable cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 6% siempre es confiable cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 20

¿Considera usted que los administrativos de la escuela son cortés?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	37	74%
A veces	12	24%
Siempre	1	2%
TOTAL	50	100%

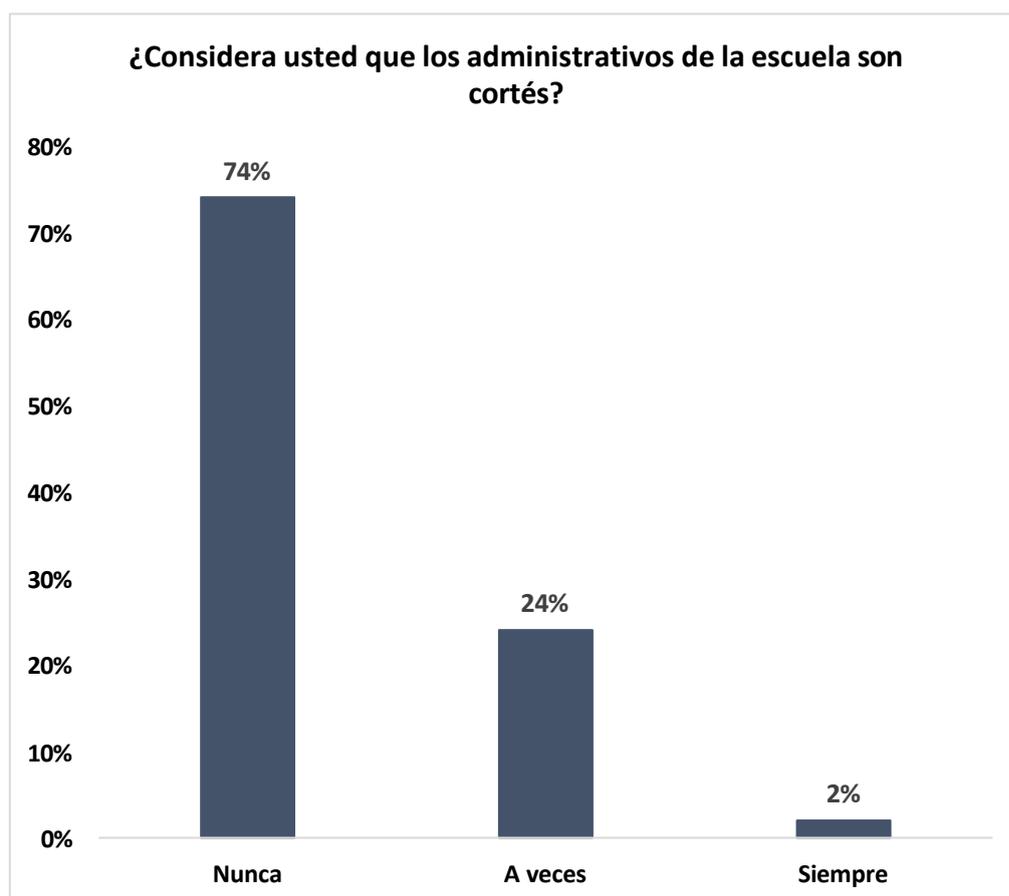


Figura 20 ¿Considera usted que los administrativos de la escuela son cortés?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 74% nunca son cortés cuando necesita información de la escuela de posgrado, el 24% a veces son cortés cuando necesita información de la escuela de posgrado y el 2% siempre son cortés cuando necesita información de la escuela de posgrado.

Tabla 21

¿Considera usted que los administrativos de la escuela brindan atención personalizada cuando tiene un problema?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	32	64%
A veces	15	30%
Siempre	3	6%
TOTAL	50	100%

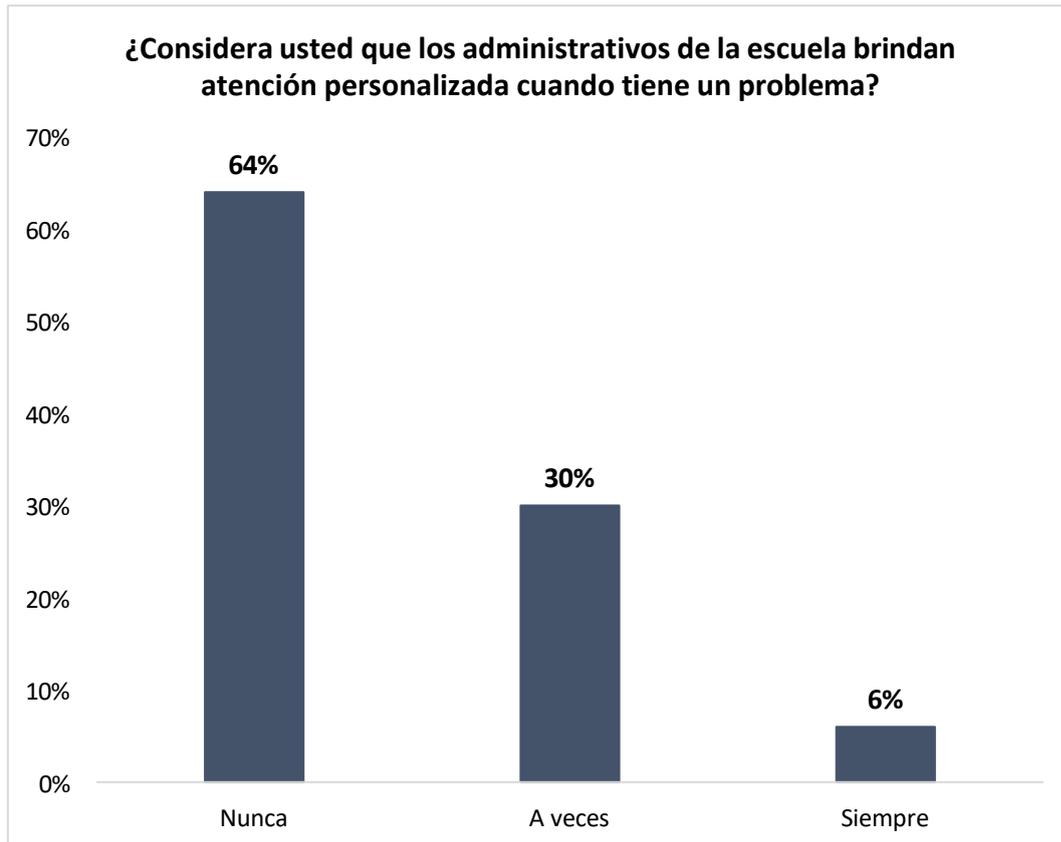


Figura 21 ¿Considera usted que los administrativos de la escuela brindan atención personalizada cuando tiene un problema?

INTERPRETACIÓN: Se ha encuestado a 50 estudiantes quienes consideran que; el 64% nunca los administrativos de la escuela brindan atención personalizada cuando tiene un problema, el 30% a veces los administrativos de la escuela brindan atención personalizada cuando tiene un problema y el 6% siempre los administrativos de la escuela brindan atención personalizada cuando tiene un problema.

4.2 Contrastación de hipótesis

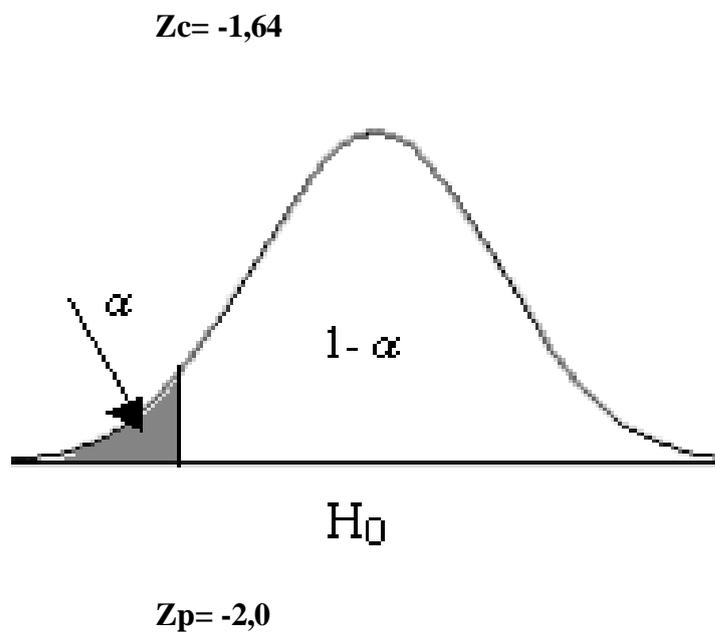
Paso 1:

H₀: La gestión del talento humano no se relaciona con la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

H₁: La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

Paso 2: $\alpha=5\%$

Paso 3:



Paso 4:

Decisión: Se rechaza H_0

Conclusión: La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

De los resultados que se han obtenido, se afirma la hipótesis alternativa La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023, este resultado tiene concordancia con el siguiente autor: Leyva (2022) en su tesis titulada “*gestión del talento humano y la calidad del servicio en la distribuidora San Beniro S.R.L. de Tingo María*”, concluye que: Hay una correlación importante entre la manera en que se gerencia el capital humano y la calidad del servicio en la distribuidora San Benito, ubicada en la ciudad de Tingo María, y tiene un grado de correlación positiva flojo ($\rho = 0.383$). La magnitud de la inducción personal no tiene una importancia grande en la calidad del servicio, con un ($\rho = 0.287$) que es calificado como de baja importancia y con un nivel de significancia del 0,065 al 0,05 (p. 59). Además, se relaciona con De la Cruz (2022) en su tesis titulada “*gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital, Ica – 2022*”, concluye que: Las conclusiones obtenidas en relación a la hipótesis específica 1, indican que la manera en la que se eligen los personal tiene una correlación con la calidad del servicio, y por lo tanto, mientras más se intensifica el proceso de selección del personal, más favorezca el servicio que se brinda (p. 40).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se concluye que la gestión de talento humano se relaciona con la calidad de servicio de los administrativos de la escuela de posgrado de la Universidad de Huacho.
- Se concluye que la gestión del talento humano si se relaciona con la fiabilidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.
- Se concluye que la gestión del talento humano si se relaciona con la respuesta del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.
- Se concluye que la gestión de talento humano si se relaciona con la seguridad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.
- Se concluye que la gestión del talento humano si se relaciona con la empatía del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huacho, 2023.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda capacitar a sus administrativos sobre la importancia de la calidad que se brinda al usuario de la escuela de posgrado y cuan beneficioso es para el logro de metas institucionales.
- Se recomienda tener a su personal capacitado para tener el portal actualizado con el fin de que los alumnos tengan fácil y rápido acceso a la información básica de la escuela sin necesidad de estar acudiendo a los administrativos ya que en la internet esta todo.
- Se recomienda reevaluar a su personal con el fin de que todos se motiven personalmente para continuar en el servicio de la escuela brindando lo mejor de cada uno de ellos.
- Se recomienda a los administrativos estar en constantes actualizaciones de resoluciones, requisitos y anexos que son necesarios para orientar al usuario de manera correcta evitando la confusión entre ellos.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Arevalo, E. (2019). gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018. *Pregrado*. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.
- Cisneros, A. (2021). Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano. *Posgrado*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- De la Cruz, J. (2022). Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital, Ica - 2022. *Posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Durán, C. (2023). Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud. *Pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Ipanaque, V. (2021). calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe. *Pregrado*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú.
- Leyva, E. (2022). gestión del talento humano y la calidad del servicio en la distribuidora San Beniro S.R.L. de Tingo Maria. *Pregrado*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo Maria, Perú.
- Miyoshi, M. (24 de 07 de 2023). *Dimensiones de Calidad de Servicio*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/dimensiones-de-calidad-servicio-mely-miyoshi>
- Morante, Y. (2021). Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura. *Posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.
- Palacios, T. (2018). Gestión del talento humano en la empresa Master Pc de la ciudad de Loja. *Pregrado*. Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
- Perez, O. (2021). gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial Coronel Portillo, 2018. *Pregrado*. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.

7.2 Fuentes electrónicas

- Aguilera, C. (28 de 06 de 2023). *Qué es la gestión de talento humano en una empresa*. Obtenido de <https://www.ispring.es/blog/gestion-talento-humano>

- Bizneo. (2023). *Proceso de gestión del talento humano / 6 etapas clave*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/proceso-de-gestion-del-talento-humano/>
- Castañeda, S. (2023). *¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición*. Obtenido de <https://www.tiendanube.com/mx/blog/calidad-de-servicio/>
- Castro, J. (27 de 10 de 2022). *Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo*. Obtenido de <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo>
- Hammond, M. (2021). *Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio#:~:text=La%20calidad%20de%20servicio%20es,al%20utilizar%20un%20determinado%20servicio.>
- Ortega, C. (2019). *Calidad del servicio: Qué es y cómo mejorarla*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/calidad-del-servicio/>
- Perez, O. (13 de 07 de 2021). *¿Que es la gestión del talento humano?* Obtenido de <https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Rodriguez, M. (2015). *gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Obtenido de <https://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>
- Unir. (18 de 03 de 2021). *¿Qué es la gestión del talento humano y cuál es su ámbito de aplicación?* Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20hace%20referencia%20al%20conjunto%20de,son%20parte%20de%20la%20empresa.>

ANEXOS



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE POSGRADO



ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO

I. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen tres opciones de respuesta. Elija la que mejor describa su idea, solo hay una opción, marque claramente la opción seleccionada con una "X"

1= Nunca; 2= A veces; 3= Siempre

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
I. Dimensión interna.		Calificación		
		1	2	3
1.	¿Considera usted que los administrativos le brindan el conocimiento necesario cuando lo pide?			
2.	¿Considera usted que los administrativos tienen las habilidades necesarias de atención?			
3.	¿Considera usted que los administrativos tienen la capacidad de enseñar los pasos que necesita realizar?			
4.	¿Considera usted que los administrativos están motivados para la atención?			
5.	¿Considera usted que los administrativos tienen la mejor actitud para atender?			
II. Dimensión externa.		Calificación		
		1	2	3
6.	¿Considera usted que en la escuela de posgrado hay buen clima?			
7.	¿Considera usted que los administrativos tienen buen desarrollo profesional?			
8.	¿Considera usted que las condiciones en las que trabajan los administrativos son las adecuadas?			
9.	¿Considera usted que debe reconocerse la labor de los administrativos?			
10.	¿Considera usted que los administrativos son estimulados por el director de la escuela?			

CALIDAD DE SERVICIO				
III. Fiabilidad		Calificación		
		1	2	3
11.	¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio confiable?			
12.	¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio seguro?			
13.	¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un servicio eficiente?			
IV. Respuesta		Calificación		
		1	2	3
14.	¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado recibe un atención oportuna?			
15.	¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado le resuelven los problemas rápido?			
16.	¿Cuándo usted necesita información de la escuela de posgrado tiene fácil acceso?			
V. Seguridad		Calificación		
		1	2	3
17.	¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado tiene credibilidad?			
18.	¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es honesta?			
19.	¿Considera usted que la información que brinda la escuela de posgrado es confiable?			
VI. Empatía		Calificación		
		1	2	3
20.	¿Considera usted que los administrativos de la escuela son cortés?			
21.	¿Considera usted que los administrativos de la escuela brindan atención personalizada cuando tiene un problema?			

Muchas gracias por su participación

Dra. Delia Violeta Villafuerte Castro
ASESOR

Dra. Viviana Ines Vellon Flores
PRESIDENTE

Dra. Maribel Lourdes Grados Cavero
SECRETARIO

Mg. Tania Luz Tafur Pittman
VOCAL