



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Gestión de talento humano y calidad de servicio de la Universidad
Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022**

Tesis

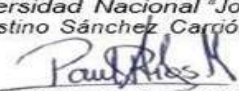
Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Jesus Noemi Polo Salvador

Asesor

Dr. Paul Remy Rios Macedo

Universidad Nacional "José
Faustino Sánchez Carrión"

Dr. RIOS MAGEDO PAUL REMY

Huacho – Perú

2026



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

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Jesus Noemi Polo Salvador	15763208	16/06/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Paul Remy Rios Macedo	44448987	https://orcid.org/0000-0002-3648-2529
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez	15587017	https://orcid.org/0000-0003-0258-783X
Dr. José Luis Ausejo Sánchez	45307125	https://orcid.org/0000-0003-4674-6150
M(a). Damaris Faviola Medina Palma	47463656	https://orcid.org/0000-0001-9398-2039

JESUS NOEMI POLO SALVADOR 2026-019156

GESTION DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CAR...

DGI-POSGRADO 2026

Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

enaid::1-2503418385

102 páginas

Fecha de entrega

10 mar 2026, 2:23 p.m. GMT-5

26.558 palabras

Fecha de descarga

10 mar 2026, 2:25 p.m. GMT-5

126.724 caracteres

Nombre del archivo

JESUS_NOEMI_POLO_SALVADOR.pdf

Tamaño del archivo

1.2 MB



Página 2 de 107 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega - enaid::1-2503418385

20% Similitud general

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

Filtrado desde el Informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

14% Fuentes de Internet

8% Publicaciones

17% 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 permitan distinguir 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.

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE
SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN 2022**

Jesus Noemi Polo Salvador

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Paul Remy Rios Macedo

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO 2026

DEDICATORIA

Dedico este logro a mi familia con todo mi amor; su apoyo incondicional ha sido el motor de mi camino. Su constante apoyo y compañía han sido mi mayor motivación y fortaleza. Les agradezco sinceramente por estar siempre a mi lado y por la gran inspiración que me han brindado.

AGRADECIMIENTO

Primero, quiero agradecer a Dios Padre por darme la vida. Agradezco a mis padres y hermana, quienes son mi mayor apoyo, brindándome amor, paciencia y sabios consejos. También agradezco a mis profesores, quienes, con su rica experiencia y dedicación, me guiaron a lo largo de mis estudios. En particular, agradezco a mi asesor de tesis, quien, a pesar de los desafíos del camino, se dedicó con entusiasmo a compartir sus conocimientos conmigo, permitiéndome alcanzar mis importantes metas y completar con éxito esta etapa de mi trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLA.....	ix
ÍNDICE DE FIGURA.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
6.1. Objetivos de la investigación	17
6.1.1. Objetivo general	17
6.1.2. Objetivos específicos.....	17
6.2. Justificación de la investigación	17
6.3. Delimitaciones del estudio.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Bases filosóficas.....	41
2.4. Definición de términos básicos.....	42
2.5. Hipótesis de investigación	43
2.5.1. Hipótesis general	43
2.5.2. Hipótesis específicas.....	43
2.6. Operacionalización de las variables.....	44
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	46
3.1. Diseño metodológico	46
3.2. Población y muestra.....	47

3.2.1. Población	47
3.2.2. Muestra	47
3.3. Técnicas de recolección de datos	48
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	49
3.5. Matriz de consistencia.....	50
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	55
4.1. Análisis de resultados	55
4.2. Contratación de hipótesis	68
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	76
5.1. Discusión de resultados	76
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
6.1. Conclusiones.....	78
6.2. Recomendaciones	80
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81
7.1 Fuentes documentales	81
7.2 Fuentes bibliográficas	82
7.3 Fuentes hemerográficas	83
7.4 Fuentes electrónicas.....	84
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	44
Tabla 2. <i>Gestión de talento humano</i>	55
Tabla 3. <i>Incorporar al talento humano</i>	55
Tabla 4. <i>Colocar al talento humano</i>	57
Tabla 5. <i>Recompensar al talento humano</i>	58
Tabla 6. <i>Desarrollo del talento humano</i>	59
Tabla 7. <i>Retener al talento humano</i>	60
Tabla 8. <i>Supervisar al talento humano</i>	61
Tabla 9. <i>Calidad de servicio</i>	62
Tabla 10. <i>Elementos tangibles</i>	63
Tabla 11. <i>Capacidad de respuesta</i>	64
Tabla 12. <i>Seguridad</i>	65
Tabla 13. <i>Fiabilidad</i>	66
Tabla 14. <i>Empatía</i>	67
Tabla 15. <i>Prueba de normalidad de las variables gestión de talento humano y calidad de servicio</i>	68
Tabla 16. <i>La gestión de talento humano y la calidad de servicio</i>	69
Tabla 17. <i>La incorporación del talento humano y la calidad de servicio</i>	70
Tabla 18. <i>La colocación del talento humano y la calidad de servicio</i>	71
Tabla 19. <i>La recompensa del talento humano y la calidad de servicio</i>	72
Tabla 20. <i>El desarrollo del talento humano y la calidad de servicio</i>	73
Tabla 21. <i>La retención del talento humano y la calidad de servicio</i>	74
Tabla 22. <i>La supervisión del talento humano y la calidad de servicio</i>	75

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1. Gestión de talento humano</i>	<i>55</i>
<i>Figura 2. Incorporar al talento humano.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 3. Colocar al talento humano</i>	<i>57</i>
<i>Figura 4. Recompensar al talento humano</i>	<i>58</i>
<i>Figura 5. Desarrollo del talento humano.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 6. Retener al talento humano</i>	<i>60</i>
<i>Figura 7. Supervisar al talento humano.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 8. Calidad de servicio.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 9. Elementos tangibles</i>	<i>63</i>
<i>Figura 10. Capacidad de respuesta</i>	<i>64</i>
<i>Figura 11. Seguridad</i>	<i>65</i>
<i>Figura 12. Fiabilidad</i>	<i>66</i>
<i>Figura 13. Empatía</i>	<i>67</i>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudia: Gestión de talento humano y calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. El tipo de estudio fue fundamental, el nivel de estudio fue correlación, de un diseño no experimental que se ejecutaba en forma de cruzada con un enfoque cuantitativo, al comprobar con el uso del instrumento para recolectar datos, se hizo una encuesta en una población específica, debido a que eran pequeñas las cifras de población, nos sirvió como muestra, las técnicas utilizadas en la investigación fueron la recolección de datos mediante un cuestionario, con preguntas que medían las variables de estudio, luego se aplicó el instrumento para recolectar datos, y luego se hizo un análisis de la información de modo que se llegó a la conclusión de que: Se determinó que existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, con una correlación de Spearman de 0.528, lo que indicó una correlación positiva moderada. Este resultado evidenció que la gestión eficaz del talento humano impacta directamente en la calidad del servicio proporcionado por la universidad. Este resultado probó que la ingesta de alcohol está cercanamente asociada a la manifestación de conductas sexuales peligro en el grupo examinado. El análisis se ha dividido en un cuerpo de estudio que tiene 6 capítulos y que, en cada uno, se encuentran subcapítulos que muestran la investigación con pruebas estadísticamente confirmatorias.

Palabras claves: Gestión, talento humano, calidad, servicio.

ABSTRACT

This study, "Human Talent Management and Service Quality at the José Faustino Sánchez Carrión National University 2022," employed a non-experimental, cross-sectional design with a quantitative approach. Data was collected through a survey of a specific population, which, due to its small size, served as the sample. The research techniques included data collection via a questionnaire with questions measuring the study variables. The data was then analyzed, leading to the conclusion that a significant relationship exists between human talent management and service quality at the José Faustino Sánchez Carrión National University in 2022, with a Spearman's rank correlation coefficient of 0.528, indicating a moderate positive correlation. This result demonstrates that effective human talent management directly impacts the quality of service provided by the university. This result proved that alcohol consumption is closely associated with the manifestation of risky sexual behaviors in the group examined. The analysis has been divided into a body of study with 6 chapters, each of which contains subchapters presenting the research with statistically confirmatory evidence.

Keywords: Management, human talent, quality, service.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación estudió: Gestión de talento humano y calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. El concepto de gestión de talento humano se refiere al conjunto de prácticas y estrategias que una organización implementa para atraer, desarrollar, retener y motivar a su personal, con el objetivo de optimizar el desempeño y alcanzar los objetivos organizacionales. Implica el manejo adecuado de diversas funciones como el reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación y la compensación, entre otras. Por otro lado, la calidad de servicio es el grado en el que un servicio cumple con las expectativas y necesidades del cliente o usuario. Para ello, se ha estructurado la presente investigación en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo está la problemática descripción, la problemática formulación, los objetivos de la investigación, la justificación, la delimitación del estudio y la viabilidad. En el capítulo II el Marco Teórico, que contiene los motivos del análisis, las bases de la teoría y la filosofía que es el tratado específico de la variable en cuestión, las definiciones de los términos esenciales, las hipótesis de investigación y la manera en que estas variables se operacionalizan. En el capítulo III se describe la manera en la que se ubica, además del diseño y el tipo de investigación, la población y la muestra, las técnicas de recolección de datos y también las técnicas para el tratamiento de la información. En el cuarto capítulo los resultados de la investigación asociadas a sus respectivas tablas y figuras. En el episodio V, se toma en consideración el debate de los hallazgos. En el sexto capítulo, los apuntes y conclusiones que es el producto del estudio, las recomendaciones, las fuentes de información y sus anexos que exhiben pruebas de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, el capital humano ha adquirido una importancia capital dentro del ámbito económico, esto se evidencia en las compañías que deseando obtener un resultado positivo de la evolución de ellas mismas y de su competencia, requieren de personas con la preparación necesaria para poder desempeñar labores y tareas fundamentales dentro de las compañías.

Al respecto Bajardo (2018) manifiesta lo siguiente:

Las habilidades, capacidades y conocimientos que tiene el trabajador son fundamentales para garantizar el óptimo desempeño de la organización. El Talento de las personas se dirige hacia su capacidad de compromiso y devoción con el fin de resguardar el buen desarrollo de las organizaciones, deseando evitar resultados contrarios que impacten en las metas y objetivos que le han sido asignados a los líderes de la misma.

Las instituciones, tanto de carácter público como privado, han exhibido múltiples complicaciones en la administración del capital humano, esto tiene una directa relación con la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios. Además, es posible observar que esta dificultad es posible que se genere durante el procedimiento de selección de personal, donde la necesidad de llenar vacantes provoca, en muchos, el contratar personal que no corresponde a la descripción ideal. En esta línea, es importante que las compañías consideren la administración del capital humano como una cuestión de interés estratégico. Una ejecución errónea es posible que genere poca motivación para los empleados, debido a la falta de reconocimiento, esto aumenta la cantidad de empleados que pasan por ahí y además sobrecarga el equipo, lo que degenera en una menor calidad de prestación.

A nivel nacional, las organizaciones públicas suelen no priorizar la elaboración de un plan de motivación e incentivos. Resulta esencial fomentar un ambiente laboral positivo, caracterizado por un trato respetuoso y cercano, que permita al trabajador sentirse integrado y valorado dentro de la organización dentro del plan de trabajo para el crecimiento y desarrollo de cada colaborador. Involucrar al personal en la

planificación y ejecución de acciones orientadas al desarrollo profesional no solo fortalece su sentido de pertenencia, sino que también promueve un desempeño eficiente. Un trabajador contento acrecentará de manera correcta sus labores y dará una ventaja a la organización que distinguirá a la compañía y mejorará la calidad del servicio que brinda.

Por su parte Godoy (2015) afirma que:

En cada institución, el capital de personas es una base fundamental para conseguir los objetivos y metas de la agenda pública propuesta. Por esta razón, es fundamental que el personal esté educado desde el punto de vista profesional, técnico, moral y cultural. Frente a esto, la organización vuelve a ser prioritaria la ejecución de programas de formación, a fin de que el personal pueda desarrollar y actualizar sus conocimientos. Estas iniciativas facilitan la ampliación de los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para realizar de manera eficaz los deberes propios de cada puesto.

Por lo tanto, una vez reclutado el mejor talento, es fundamental potenciar sus habilidades para garantizar su retención y lealtad a la organización. Los gerentes y responsables de la gestión organizacional desempeñan un papel crucial, ya que sus capacidades determinan en gran medida la productividad y el rendimiento del equipo, así como el logro de los objetivos establecidos. Sin embargo, esto suele ser difícil de lograr debido a la falta de liderazgo, una gestión ineficiente y, sobre todo, la escasez de personal cualificado en puestos clave de la organización. Por lo tanto, la formación continua de los gerentes es esencial, empleando estrategias que mejoren simultáneamente sus habilidades técnicas y habilidades interpersonales.

Cárdenas (2020) afirma que:

La función pública ha sido frecuentemente cuestionada por prácticas asociadas a la burocracia, la ineficiencia y el maltrato a los ciudadanos, lo que ha generado una percepción negativa sobre el desempeño de los servidores públicos. Esta situación se ve agravada por la falta de reconocimiento del Estado respecto a la importancia de implementar mecanismos efectivos de motivación e incentivos laborales para su personal. Ante ello, se vuelve fundamental revisar y analizar el marco normativo que regula la relación laboral entre el Estado y sus trabajadores, con el fin de identificar oportunidades de mejora que promuevan una gestión más eficiente y humanizada del talento en el sector público.

Por otro lado, cabe destacar que los servicios públicos abarcan todas las actividades y responsabilidades que desempeña el personal de los departamentos estatales. Sin embargo, el Estado no ha asignado suficientes recursos humanos para brindar eficientemente servicios a los usuarios, los cuales constituyen una herramienta crucial. Además, los servicios públicos están estrechamente relacionados con la vida de las personas; por lo tanto, el personal debe mejorar continuamente sus habilidades, destrezas y experiencia para desempeñar sus funciones con un alto sentido de responsabilidad y dedicación, contribuyendo así al bienestar y desarrollo de la comunidad.

En el distrito de Huacho, se han identificado diversas deficiencias en las instituciones públicas del ámbito educativo, particularmente en lo que respecta a la gestión del talento humano y la calidad del servicio. Este panorama se evidencia claramente en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, donde se han observado problemas como la falta de identificación con la institución por parte del personal, baja empatía y tolerancia en la atención, elevados niveles de estrés laboral, escasa motivación y una atención al usuario deficiente. Ante este escenario, resulta necesario analizar la gestión del talento humano en dicha universidad, con el objetivo de proponer estrategias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio y, en consecuencia, generar un impacto positivo en los servicios educativos ofrecido.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la gestión de talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo la incorporación del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?
2. ¿Cómo la colocación del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?
3. ¿Cómo la recompensa del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?

4. ¿Cómo el desarrollo del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?
5. ¿Cómo la retención del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?
6. ¿Cómo la supervisión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?

6.1. Objetivos de la investigación

6.1.1. Objetivo general

Conocer la gestión de talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022

6.1.2. Objetivos específicos

1. Conocer la incorporación del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.
2. Conocer la colocación del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.
3. Conocer la recompensa del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.
4. Conocer el desarrollo del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.
5. Conocer la retención del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.
6. Conocer la supervisión del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

6.2. Justificación de la investigación

a) Justificación Teórica

La presente investigación permitió describir y sustentar los fundamentos teóricos relacionados con la gestión del talento humano, para comprobar la relación existente con la calidad de servicio. Asimismo, este estudio puede constituirse en una guía de información para futuras investigaciones, proporcionando una base sólida para un

mejor estudio y aplicación en diversas organizaciones, tanto del sector público como privado.

b) Justificación Metodológica

Este estudio identifica la relación entre el talento y la calidad del servicio, y utiliza diversas tecnologías y herramientas para recolectar datos cuantitativos con el fin de aportar conocimiento y aportes metodológicos para futuras investigaciones.

b) Justificación Práctica

Las investigaciones sobre recursos humanos han determinado el grado de relación entre los recursos humanos y la calidad del servicio, debido a que los recursos humanos son una herramienta importante para que las organizaciones mejoren la percepción y satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio.

6.3. Delimitaciones del estudio

a. Delimitación temporal

Esta investigación es de actualidad por cuanto el tema Gestión de talento humano y calidad de servicio es vigente.

b. Delimitación espacial

Esta investigación estuvo comprendida dentro de la Región Lima, Provincia de Huaura, Distrito de Huacho en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

c. Delimitación poblacional

Esta investigación se efectuó con una encuesta a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rengifo (2020) en su estudio denominado “*Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza de Pucallpa, 2019*”, este estudio, apoyado por la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo explorar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en un colegio técnico público en Suiza (ubicado en el distrito de Carreria del departamento de Coronel Portillo, región Ucayali) (2019). Se utilizó un método de estudio correlacional descriptivo, con un diseño no experimental (pág. 15). La herramienta de investigación fue una encuesta por cuestionario. Los hallazgos indican una correlación positiva significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en el colegio técnico público en Suiza (ubicado en el distrito de Carreria del departamento de Coronel Portillo, región Ucayali) a un nivel de significancia del 5%, un coeficiente de correlación de 0,772 y un valor p ($0,000 < 0,010$) (2019). Además, el estudio también encontró correlaciones positivas significativas entre dimensiones y variables en cinco estudios de caso específicos. El fortalecimiento de la gestión de recursos humanos de los empleados inevitablemente mejorará la calidad del servicio. (p. 50)

Ramírez (2019) en su estudio denominado “*Gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018*”, realiza con el apoyo de la Universidad Nacional de Ucayali, Este estudio tuvo como objetivo comprender la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en el Departamento de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali en 2018. Se empleó un método de estudio correlacional descriptivo, utilizando un diseño de correlación transversal. La herramienta de investigación fue una encuesta por cuestionario. Los hallazgos indican una correlación positiva muy débil e insignificante entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en el Departamento de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali en 2018, con un coeficiente de correlación de

0,111 y un nivel de no significancia de 0,474. Esto sugiere que la correlación positiva débil entre la satisfacción de los empleados, la mejora de las habilidades, la excelencia en el desempeño y la mejora de la productividad es insuficiente para constituir una correlación positiva significativa. (p. 75)”

Ipanaque (2021) en su estudio denominado “*Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe*”, realiza con el apoyo de la Universidad Señor de Sipán, Este estudio tuvo como objetivo explorar la relación entre la calidad del servicio y la gestión de recursos humanos entre los administradores de la ciudad de Freniafe, distrito de Pueblo Nuevo, en 2021. Se empleó un método de investigación descriptivo correlacional, con un diseño de investigación transversal no experimental. La herramienta de investigación fue una encuesta. Los resultados mostraron que el 40% de los encuestados consideró la gestión de recursos humanos deficiente, el 2,9% la consideró muy deficiente y el 34,3% la consideró regular. Además, el 17,1% la consideró eficiente, mientras que solo el 5,7% la consideró altamente eficiente. (p. 63)

Mejico y Leaño (2022) en su estudio denominado “*Gestión del talento humano y calidad de servicio en el restaurante campestre "El Fundo Palmira", Distrito De Santa María, 2019*”, realiza con el apoyo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, este estudio tuvo como objetivo investigar cómo la gestión de recursos humanos afecta la calidad del servicio del restaurante campestre "El Fundo Palmira" en el distrito de Santa María en 2019. Se utilizó un diseño no experimental aplicado (página 48) y una encuesta como herramienta de investigación. Los resultados mostraron una correlación positiva moderadamente fuerte y altamente significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,485$). Por lo tanto, se puede concluir que el proceso de integración de recursos humanos tiene un impacto significativo en la calidad del servicio del restaurante campestre "El Fundo Palmira" en el distrito de Santa María en 2019. En otras palabras, con la implementación de procesos de reclutamiento adecuados en el restaurante campestre "El Fundo Palmira", el desempeño del equipo mejoró, lo que se tradujo en una mejor atención al cliente. (p. 63)

Miranda (2019) en su estudio denominado “*Gestión de talento humano y servicios de calidad en la Micro Red De Salud De Huancané, 2018*”, realiza con el apoyo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Este estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la Microred de Salud de Huancané en 2018. El estudio empleó un método de investigación correlacional descriptivo, un diseño transversal y fue un estudio no experimental (página 49). La herramienta de investigación fue una encuesta por cuestionario. Los resultados mostraron que la prueba del coeficiente de correlación de Pearson indicó una correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la Microred de Salud de Huancané en 2018, con un coeficiente de correlación de 0,803 y un nivel de significancia (prueba de dos colas) de 0,000. Dado que el valor p fue inferior a 0,05, con base en la evidencia estadística anterior, este estudio decidió aceptar la hipótesis general y rechazar la hipótesis nula, concluyendo así que la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio estaban correlacionadas en la Microred de Salud de Huancané en 2018. (p. 75)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Chicaiza (2021) en su estudio denominado “*La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Plastifull*”, realiza con el apoyo de la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, este estudio analiza la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de Plastifull. Se emplea un método de investigación descriptivo, un diseño no experimental y una encuesta como herramienta de investigación. El estudio concluye que Plastifull carece de un modelo estratégico de gestión de recursos humanos que guíe sus operaciones. La empresa carece de procesos claros de selección, reclutamiento, incorporación y desarrollo de personal, y no tiene planes para incentivar ni recompensar el esfuerzo de sus empleados. Además, no ha desarrollado programas de capacitación ni implementado procesos de evaluación del desempeño para promover mejoras en la gestión de sus empleados. (p. 46)

Arrobo (2022) en su estudio denominado “*Unidad de talento humano y capacitaciones en los servidores públicos del Consejo Nacional para la*

Igualdad de Pueblos y Nacionalidades”, realiza con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador, este estudio tuvo como objetivo investigar el impacto de la capacitación del personal dentro del Departamento de Recursos Humanos del Comité Nacional para la Igualdad Étnica (CNIPN) en la calidad de los servicios sociales, evaluando así el impacto general de esta capacitación. Se empleó un método de investigación descriptivo, con un diseño no experimental y una encuesta por cuestionario como herramienta de investigación principal. Los hallazgos indican que el Departamento de Recursos Humanos tiene un impacto significativo en la capacitación de los funcionarios del CNIPN. Debido a que el CNIPN carece de un presupuesto para programas anuales de capacitación, busca asistencia de otras instituciones públicas que ofrecen capacitación gratuita. Sin embargo, la capacitación proporcionada por estas instituciones es técnicamente insuficiente, monótona e incluso repetitiva, no satisface las necesidades reales del personal y genera desacuerdos entre los empleados. Por lo tanto, el CNIPN aún enfrenta varios problemas con respecto a la calidad de sus servicios. (p. 105)

Pérez (2019) en su estudio denominado *“Modelo de Gestión de Talento Humano para las empresas comercializadoras de ropa e implementos deportivos. Caso: Marathon Sports”*, realiza con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador, este estudio tiene como objetivo construir un modelo de gestión del talento basado en la planificación del talento, la clasificación y evaluación de puestos, el reclutamiento y la selección, la formación para la incorporación de empleados, la capacitación de los empleados, la evaluación del desempeño y la seguridad y salud ocupacional para mejorar el rendimiento y la productividad de las empresas de maratón. El estudio empleó un diseño descriptivo no experimental. Los hallazgos indican que la importancia de implementar este modelo de gestión del talento radica en mejorar la competitividad de las empresas de maratón, aprovechando al máximo las cualidades, habilidades y capacidades de sus empleados. Estas capacidades están diseñadas para ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos de rendimiento y a establecer una imagen organizacional positiva y de prestigio. (p. 164)

Arias (2019) en su estudio denominado *“Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 –*

febrero 2019”, realiza con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador, Este estudio tuvo como objetivo mejorar el área de recursos humanos mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y desarrollar un plan de mejora de la calidad del servicio para el Municipio de Sucumbíos (GADM-S) con el fin de mejorar la satisfacción del usuario. Se empleó un método descriptivo, no experimental. Los hallazgos indican que los empleados del GADM-S responsables de la atención al usuario carecen de las habilidades necesarias. En particular, carecen de empatía, lo que genera actitudes de servicio groseras. Además, carecen de los conocimientos necesarios para brindar un servicio eficiente. (p. 75)

Flores y Peralvo (2019) en su estudio denominado “*Análisis de calidad de los servicios turísticos de aventura en el cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua en el año 2018*”, realiza con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador, Este estudio tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios de turismo de aventura en el distrito de Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua. Se empleó un diseño descriptivo no experimental. Las conclusiones son que los deportes extremos en Baños de Agua Santa son accesibles para todos, tanto hombres como mujeres, con participantes predominantemente con educación superior o títulos de posgrado y provenientes tanto nacionales como internacionales. Eligen principalmente actividades como canopy trekking, canyoning, kayak y salto de puente, principalmente en grupo por su mayor intensidad y seguridad percibidas. La comunicación entre clientes y proveedores de servicios se realiza principalmente a través de sitios web y redes sociales. Los participantes son innovadores y buscan diversas experiencias recreativas, como los deportes extremos, que se consideran poco convencionales e implican diversos grados de riesgo y emoción. (p. 79).

2.2. Bases teóricas

2.1.1 Gestión de talento humano (X)

Chiavenato (2009) menciona que: “La Gestión del Talento Humano implica reconocer a personas con cualidades únicas. Ser talento significa poseer habilidades que generen un valor añadido, diferenciándose y

contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos organizacionales”

Ibáñez (2011) menciona que:

Gestión del Talento Humano se concibe como un procedimiento administrativo enfocado en potenciar y mantener el aporte humano; sus vivencias, bienestar, saberes, destrezas y atributos personales, con el propósito de beneficiar tanto a la entidad como al país en general. (p. 17)

Cuesta (2010) define como:

Conjunto de medidas y acciones ejecutivas dentro del entorno organizacional que impactan en su personal, promoviendo su desarrollo constante durante las fases de planificación, ejecución y supervisión de las estrategias institucionales, considerando las interacciones internas y externas. Incluye la creciente participación de los colaboradores en funciones vinculadas a la administración de los recursos humanos y de la organización, especialmente en la capacidad para asumir decisiones. (p. 11)

2.2.1.1. Incorporación del talento humano

Chiavenato (2009) define como:

Serie de acciones que conforman el camino que permite la incorporación y adaptación de una persona a una entidad. Las organizaciones diseñan y aplican mecanismos para evaluar las competencias requeridas, las cuales deben coincidir con la dinámica interna y facilitar el logro de metas. A través de estos procesos, se escoge a quienes reúnen dichas características. La selección se basa en reconocer las habilidades de los postulantes y compararlas con las expectativas organizacionales. No obstante, esta elección es recíproca, ya que los individuos también deciden en qué lugar desean desempeñarse. (p. 13)

2.2.1.1.1. Reclutamiento

Chiavenato (2009) menciona que: “Atrae a quienes buscan empleo del mercado laboral al proceso de reclutamiento. En realidad, el reclutamiento es un proceso de comunicación: las organizaciones publican y promocionan puestos vacantes entre quienes buscan empleo”

Neyra (2018) refiere que:

A través del reclutamiento, se comunican al mercado de trabajo las vacantes existentes dentro de una organización. Este proceso puede ser de tipo interno o externo. El reclutamiento interno está enfocado en los empleados actuales, brindándoles oportunidades de ascenso o promoción a cargos de mayor responsabilidad. En cambio, el reclutamiento externo busca atraer candidatos del mercado laboral, quienes deben someterse a las evaluaciones establecidas en el proceso de selección de la entidad. (p. 13) “

2.2.1.1.2. Selección del personal

Chiavenato (2009) señala que «la selección de personal es como un filtro que permite el ingreso a la organización solo de personas específicas con las cualidades requeridas».

Ibáñez (2011) argumenta que «no basta con tener un número determinado de solicitantes; lo que importa son sus cualificaciones o cualidades personales; es decir, seleccionar a la persona más idónea y calificada para un puesto específico en la empresa».

Neyra (2018) refiere que:

Consiste en una serie de evaluaciones diseñadas por la organización para incluir sólo a aquellos

individuos que demuestren las cualidades requeridas; de esta manera se selecciona entre los aspirantes al candidato más idóneo o que mejor se adapta a los requisitos del puesto (p. 14)

2.2.1.2. Colocación del talento humano

Neyra (2018) refiere que:

Los proceso de colocación de personal, comprenden las acciones planificadas por los directivos de una organización para integrar y capacitar a los nuevos colaboradores. Se les orienta sobre el rol asignado, su contenido y tareas, y la forma de evaluar el rendimiento. (p. 14)

2.2.1.2.1. Inducción

Werther y Davis (2008) mencionan que:

Para los nuevos empleados, la capacitación debe centrarse en familiarizarlos con las políticas, normas, características y objetivos de la empresa. De igual manera, tanto los nuevos empleados como quienes ascienden a nuevos puestos requieren mentoría para familiarizarse con sus nuevas responsabilidades (p. 14)

Neyra (2018) refiere que:

La inducción constituye la etapa durante la cual el colaborador comienza a alinearse con los requerimientos de la organización. Esta fase tiene como propósito fundamental sensibilizar al trabajador sobre sus responsabilidades, los equipos o personas con quienes deberá interactuar, y los objetivos que se espera que cumpla dentro de la institución. (p. 20)

2.2.1.2.2. Diseño de puestos

Chiavenato (2009) menciona que:

Define las obligaciones y tareas asignadas a cada cargo, los procedimientos a seguir y la manera en que se vincula con otras funciones dentro de la organización. Cada puesto requiere habilidades específicas para un desempeño eficaz. Estas habilidades varían según el puesto, el nivel y el ámbito laboral. Entre ellas se incluyen la utilización de recursos, la gestión de relaciones interpersonales, el procesamiento de la información y el conocimiento de sistemas y tecnología, y el grado de exigencia de cada habilidad varía. (p. 15)

2.2.1.2.3. Evaluación del desempeño

Chiavenato (2009) menciona que:

Se enfoca en las responsabilidades que asume un individuo dentro de la organización y en las habilidades que aporta para contribuir al logro institucional. Es fundamental que cada colaborador reciba retroalimentación sobre su desempeño, con el propósito de aplicar mejoras cuando sea necesario. Asimismo, los directivos requieren conocer el rendimiento de su equipo para evaluar su potencial, identificar oportunidades de desarrollo profesional y definir posibles trayectorias dentro de la entidad. (p. 44)

2.2.1.3. Recompensa del talento humano

Chiavenato (2009) menciona que:

Corresponden a los principios utilizados para compensar al personal. Estas directrices constituyen un medio clave para

incentivar y reconocer a los colaboradores, siempre que contribuyan al logro de las metas institucionales y alcancen sus propios objetivos. La recompensa se entiende como un incentivo, estímulo o agradecimiento por el trabajo y compromiso demostrado, siendo una herramienta eficaz para motivar y alinear las acciones de los individuos con los intereses de la organización. (p. 18)

Neyra (2018) refiere que:

Para operar dentro de ciertos límites, las organizaciones implementan estrategias de compensación, las cuales actúan como incentivos para promover conductas deseadas, así como mecanismos disciplinarios que incluyen sanciones o correcciones con el propósito de desalentar comportamientos que puedan comprometer el bienestar institucional. Ambas herramientas buscan reforzar actitudes alineadas con los objetivos organizacionales y mantener la integridad del entorno laboral. (p. 15)

2.2.1.3.1. Recompensas económicas

Neyra (2018) refiere que:

Consiste en la compensación que recibe cada empleado por su trabajo, incluyendo salarios, bonificaciones, premios y comisiones. La remuneración es el pago económico otorgado a los colaboradores de acuerdo con el cargo desempeñado y las prestaciones realizadas en un período específico, el cual generalmente se calcula en función del mes o las horas trabajadas. (p. 16)

2.2.1.3.2. Recompensas no económicas

Neyra (2018) refiere que: “Las recompensas no económicas que ofrece una organización, como el orgullo, la autoestima, el reconocimiento y la estabilidad laboral, inciden

directamente en la satisfacción de los empleados con el sistema de compensación. Por lo tanto, es crucial realizar un análisis exhaustivo de todas las recompensas”

2.2.1.3.3. Prestaciones y servicios

Chiavenato (2009) menciona que: “Son gratificaciones y beneficios específicos que las organizaciones proporcionan a todos o a una parte de sus empleados, como un pago adicional a sus salarios”

2.2.1.3.4. Sanciones

Neyra (2018) refiere que:

Son reglas o directrices disciplinarias que buscan guiar la ética y el comportamiento de los empleados, sancionando el incumplimiento de las normativas y comportamientos establecidos. Estas medidas previenen la repetición de conductas inapropiadas, ya sea a través de advertencias verbales o escritas, y en casos más graves, mediante sanciones como suspensiones o despidos (p. 23)

2.2.1.4. Desarrollo del talento humano

Chiavenato (2009) menciona que:

Los procesos de desarrollo o capacitación del personal están estrechamente relacionados con la educación; van más allá de la simple transmisión de conocimientos, habilidades y capacidades, y buscan brindar información que ayude a los empleados a adquirir e interiorizar nuevas actitudes, ideas y soluciones. Esto, a su vez, modifica los hábitos y

comportamientos de los empleados, mejorando así la eficiencia y la eficacia laboral (p. 25)

2.2.1.4.1. Capacitación

Chiavenato (2009) menciona que:

La capacitación se ha convertido en un recurso clave para mejorar el desempeño laboral. En la actualidad, es una herramienta que potencia las competencias de los individuos, permitiéndoles ser más productivos, creativos e innovadores. Esto no solo les permite contribuir de manera más efectiva a los objetivos de la organización, sino que también aumenta su valor dentro de la misma (p. 371)

Neyra (2018) refiere que:

La capacitación es una estrategia efectiva para agregar valor tanto a las personas como a la institución y los clientes, al mismo tiempo que enriquece el capital intelectual de la organización. Se enfoca en el presente y en el puesto actual, mejorando las habilidades y competencias necesarias para desempeñar eficientemente las tareas inmediatas. Generalmente, los programas de capacitación abordan temas clave para el funcionamiento de la organización, tales como misión, visión, políticas, directrices, normas, procedimientos, productos, servicios, clientes y competidores, entre otros. Tener conocimiento de esta información orienta la conducta de los colaboradores, haciendo su desempeño más efectivo. Además, algunos programas se centran en mejorar las habilidades laborales, mientras que otros buscan fomentar nuevos hábitos y actitudes

para gestionar de manera asertiva las relaciones con compañeros, clientes y el trabajo en general. Finalmente, ciertos programas buscan desarrollar la capacidad de abstracción, permitiendo a los empleados pensar, razonar, juzgar, decidir y actuar con una visión más amplia. (p. 17)

2.2.1.4.2. Desarrollo de carrera

Chiavenato (2009) menciona que: “El desarrollo de las personas está más vinculado a la educación y a la preparación para el futuro que a la capacitación, que generalmente se enfoca en mejorar habilidades para el presente”

Neyra (2018) refiere que:

El proceso formal de desarrollo profesional se lleva a cabo de manera estructurada y secuencial, orientado a la preparación de los empleados para asumir roles de mayor jerarquía y responsabilidad dentro de la organización. Este proceso está basado en la proyección del futuro profesional de los subordinados, identificando sus habilidades y competencias necesarias para ocupar puestos de mayor complejidad. Su efectividad se alcanza cuando las organizaciones logran integrar este proceso con otros aspectos de la gestión de personal, tales como la planificación de recursos humanos, la capacitación, el desarrollo y la evaluación del desempeño, lo que permite una evolución constante del talento interno y el fortalecimiento de la estructura organizativa. (p. 18)

2.2.1.4.3. Rotación

Neyra (2018) refiere que:

La rotación laboral se refiere a la participación de los empleados en diferentes roles dentro de una organización para ampliar sus habilidades, conocimientos y capacidades. La rotación puede ser vertical u horizontal. Es una excelente herramienta para familiarizar a los empleados con los procesos, actividades y operaciones de la organización, transformándolos de expertos en un solo campo a talentos multidisciplinarios. No solo enriquece la experiencia del empleado y fomenta nuevas ideas y perspectivas, sino que también permite una evaluación más completa y precisa de su desempeño. (p. 22)

2.2.1.5. Retención del talento humano

Chiavenato (2009) menciona que:

Este enfoque obliga a los gestores a centrarse en aspectos clave como los estilos de liderazgo, las relaciones con los empleados, y los planes de bienestar y seguridad laboral que promuevan una mejor calidad de vida dentro de la organización. Estas acciones no solo favorecen la retención de los colaboradores más capacitados, sino que también mantienen su motivación y entusiasmo hacia sus tareas. Además, al proporcionar un entorno físico, psicológico y social adecuado, se asegura que los empleados sigan comprometidos con la organización, generando un sentido de pertenencia y orgullo en su labor. (p. 20)

2.2.1.5.1. Clima organizacional

Chiavenato (2009) menciona que:

Es la impresión que genera el entorno de trabajo en los empleados, incluyendo las interacciones entre los colaboradores, su actitud hacia los usuarios, su

relación con proveedores, entre otros aspectos. Este se encuentra estrechamente ligado a la motivación laboral. Cuando los trabajadores están altamente motivados, el ambiente laboral se vuelve favorable, promoviendo vínculos amistosos, entusiasmo, cooperación y apoyo entre ellos. En cambio, cuando la motivación disminuye debido a frustraciones o dificultades para cumplir con sus expectativas personales, el clima de trabajo tiende a deteriorarse, afectando negativamente las relaciones laborales. (p. 21)

Neyra (2018) refiere que:

Se describe como las características o condiciones del entorno laboral que perciben los miembros de la institución y que impactan en su comportamiento. En esencia, el clima de trabajo influye directamente en la motivación de los empleados, y, a su vez, la motivación laboral también tiene un efecto sobre el clima organizacional, creando una retroalimentación mutua entre ambos factores. (p. 21)

2.2.1.5.2. Condiciones de trabajo

Chiavenato (2009) menciona que:

Se refiere a las características del ambiente laboral que tienen como objetivo proteger la salud física y mental de los empleados, garantizando su comodidad y bienestar. Un entorno laboral óptimo debe contar con instalaciones y recursos físicos que favorezcan el bienestar de los sentidos y órganos humanos. Además, en cuanto al bienestar psicológico, es crucial mantener condiciones saludables en términos de interacción social y

mental, promoviendo un ambiente que impulse comportamientos positivos y prevenga efectos emocionales negativos como la ansiedad o el agotamiento. (p. 19)

2.2.1.6. Supervisión del talento humano

Chiavenato (2009) menciona que: “dentro de un cierto rango de variación, apoya, guía, instruye y mantiene el comportamiento de los colaboradores”

Neyra (2018) refiere que:

Las organizaciones no actúan ni operan de manera improvisada, sino que se rigen por planes estructurados que buscan alcanzar sus objetivos, cumplir con su misión y visión, siguiendo un programa o estrategia previamente diseñada. Las acciones organizacionales no pueden ser aleatorias ni erráticas, sino que deben ser intencionales y racionales. Las entidades tienen la responsabilidad de velar por el buen desarrollo de sus diversas operaciones y actividades. Supervisar implica monitorear estas operaciones para garantizar que los planes se lleven a cabo correctamente y que los objetivos se logren. La supervisión es esencial para las funciones relacionadas con el cumplimiento de metas y el enfoque principal o actividad del negocio. (p. 20)

2.2.1.6.1. Medición

Robbins y Coulter (2005) mencionan que:

Para evaluar el desempeño de los empleados, los gerentes deben recopilar información mediante diversos métodos, como la observación directa, el análisis estadístico y las evaluaciones verbales y escritas. Los gerentes suelen integrar múltiples

fuentes de datos para aumentar la probabilidad de obtener información precisa y confiable. Muchas tareas y actividades pueden cuantificarse mediante métricas específicas y mensurables. Sin embargo, cuando no es posible la medición objetiva de las métricas, se deben emplear métodos de evaluación subjetivos. A pesar de sus limitaciones, estos métodos son mucho mejores que la ausencia total de estándares y controles (p. 24)

2.2.1.6.2. Comparación

Robbins y Coulter (2005) mencionan que:

Su objetivo es identificar la discrepancia entre el desempeño real y el esperado. Aunque se anticipa cierta variabilidad en la ejecución de las actividades, es fundamental definir un margen de variación aceptable. Las desviaciones que superan este margen se consideran significativas y deben ser atendidas por la dirección. (p. 21)

2.2.1.6.3. Acciones correctivas

Robbins y Coulter (2005) mencionan que:

Si la desviación proviene de un trabajo deficiente, se deben implementar las acciones correctivas necesarias. Ejemplos de estas medidas incluyen la modificación de estrategias, ajustes en la estructura, cambios en las políticas de compensación, programas de capacitación o incluso la desvinculación de empleados. El directivo debe elegir entre aplicar una corrección inmediata o una más profunda. La corrección inmediata resuelve

rápidamente los problemas para restaurar el flujo normal de las actividades, mientras que la corrección básica investiga las causas y razones detrás de la desviación antes de abordar su origen. (p. 21)

2.2.2. Calidad de servicio (Y)

Tigani (2006) menciona que: “Se refiere al compromiso de una organización para proporcionar a clientes, accionistas y empleados productos y servicios de alta calidad. Esto implica que todas las características, acciones y datos de la entidad trabajen en conjunto para crear valor para todos los beneficiarios.”

Vargas (2007) define que

La calidad del servicio refleja el esfuerzo de los empleados, con especial énfasis en la atención personalizada al cliente. Dos factores clave influyen en la calidad del servicio: las necesidades del cliente y las de los propios empleados. Ambos factores son cruciales para la calidad del servicio. (p. 34)

Arellano (2017) refiere que:

La calidad del servicio se mide por la satisfacción del cliente, que se refiere al servicio o la experiencia que recibe. Esta satisfacción depende de la percepción y las expectativas del cliente. Sin embargo, la calidad del servicio no siempre puede evaluarse objetivamente, por lo que las empresas deben monitorear continuamente la percepción de los clientes sobre sus servicios. Por lo tanto, la estabilidad de una empresa en el mercado depende de su capacidad para atraer y fidelizar clientes. (p. 10)

Morocho y Burgos (2018) mencionan que:

La calidad del servicio se refiere a una serie de prácticas continuas que una organización implementa para satisfacer las expectativas de un grupo específico de clientes. Para brindar un servicio de alta

calidad, este debe ser accesible, oportuno, confiable y seguro, garantizando así una alta satisfacción del usuario. (p. 11)

2.2.2.1. Elementos tangibles

Mbassi, Mbarga y Ndeme (2019) mencionan que:

Las instalaciones de servicio tangibles se refieren a los elementos físicos que constituyen un servicio, como instalaciones, herramientas, equipos y personal, así como materiales de comunicación y otros elementos tangibles utilizados para prestar servicios a los clientes en el punto de servicio. Los proveedores de servicios suelen utilizar estos elementos tangibles para mejorar su imagen y demostrar la calidad de sus servicios a los usuarios (p. 13)

2.2.2.1.1. Conservación de las instalaciones

Mbassi, et al. (2019) menciona que:

En cuanto a las instalaciones, el mantenimiento adecuado de las mismas es esencial para brindar un servicio de alta calidad. Por lo tanto, todas las organizaciones necesitan un entorno adecuado para realizar su trabajo. (p. 18)

2.2.2.1.2. Calidad de los equipos

Mbassi, et al. (2019) considera que: “Las empresas deben poseer recursos tecnológicos avanzados para brindar un mejor servicio al cliente y permitir que los empleados realicen su trabajo de manera eficaz”

2.2.2.2. Capacidad de respuesta

Hamed, Hamdollah, Sanjar, Masoud y Hojat (2020) refieren como:

La disposición para asistir a los usuarios y ofrecer un servicio rápido es esencial. Además, el compromiso implica el deseo de ayudar a los usuarios a resolver sus solicitudes,

reclamos y dudas, así como cualquier dificultad que enfrenten. Por ello, se debe informar a los usuarios sobre el tiempo estimado que deberán esperar para recibir asistencia y respuestas a sus inconvenientes, atendiendo así a sus necesidades de manera eficiente. (p. 13)

2.2.2.2.1. Actitud y disposición

Hamed, et al. (2020) consideran que:

La actitud de servicio y un comportamiento empático son componentes clave de una actitud positiva hacia el cliente, lo cual implica asegurar que los usuarios perciban a la organización como genuina a través de las acciones de sus empleados. Esto, a su vez, se traduce en el éxito de la entidad. (p. 13)”

2.2.2.2.2. Información sobre actividades

Hamed, et al. (2020) consideran que: “Ofrecer un servicio excepcional al usuario es fundamental, proporcionando información clara y resolviendo todas sus dudas o problemas relacionados con sus solicitudes o trámites gestionados por la organización”

2.2.2.2.3. Rapidez del servicio

Hamed, et al. (2020) consideran que: “Proporcionar un servicio de calidad a los usuarios, atendiendo sus necesidades en el menor tiempo posible y ofreciendo soluciones eficaces y satisfactorias”

2.2.2.3. Seguridad

Hamed y Ahmed (2017) mencionan que: “Los clientes confían en que las organizaciones resolverán sus problemas y dificultades de la mejor manera posible. En este sentido, la seguridad abarca aspectos como la integridad, la fiabilidad y la honestidad

2.2.2.3.1. Servicio oportuno

Hamed y Ahmed (2017) refieren que: “Las organizaciones deben brindar un servicio al cliente oportuno y profesional, y los empleados deben aprovechar sus habilidades para brindar un mejor servicio al cliente”

2.2.2.3.2. Capacidad técnica

Espinoza (2021) menciona que: “Es necesario contar con recursos tecnológicos, así como con la formación que reciben los empleados que brindan el servicio, para poder gestionar y resolver las dudas o problemas que puedan tener los clientes”

2.2.2.3.3. Proceso adecuado

Hamed y Ahmed (2017) mencionan que:

Se lleva a cabo de manera adecuada y eficiente, donde los empleados revisan y abordan cualquier registro, solicitud o inquietud relacionada con el servicio. El objetivo es garantizar que el cliente esté satisfecho con la atención recibida, brindando un servicio que cumpla con sus expectativas y necesidades. (p. 14)

2.2.2.4. Fiabilidad

Umar, Daud y Kasim (2017) refieren como:

Se refiere a la capacidad de entregar los servicios prometidos con precisión y puntualidad, garantizando una ejecución correcta desde el principio. Esto refleja los conocimientos y las habilidades de los empleados de una organización para brindar un servicio de calidad, generando así confianza y credibilidad en el cliente. Por lo tanto, la confiabilidad significa que una organización cumple sus promesas,

garantiza la prestación del servicio y resuelve cualquier problema. (p. 14)

2.2.2.4.1. Interés por el usuario

Umar, et al. (2017) mencionan que:

Los empleados deben demostrar interés en los problemas de los usuarios y proponer soluciones eficaces para abordarlos adecuadamente. Esto, a su vez, genera confianza en la organización, ya que esta proporciona servicios confiables y seguros. (p. 15)

2.2.2.4.2. Compromiso del personal

Umar, et al. (2017) mencionan que:

El compromiso laboral representa el vínculo entre un empleado y su organización. Generalmente, los empleados comprometidos comprenden los objetivos de la empresa. Por lo tanto, el compromiso laboral puede definirse como el nivel de entusiasmo que un empleado muestra por sus responsabilidades. Además, refleja su sentido de responsabilidad hacia los objetivos, la misión y la visión de su organización. (p. 21)

2.2.2.5. Empatía

Fatemeh y Mehrabi (2020) mencionan que:

Se refiere al servicio personalizado y meticuloso que una organización brinda a sus usuarios, garantizando que el servicio satisfaga sus necesidades específicas. Los usuarios se sienten valorados y comprendidos por la organización, fortaleciendo así la relación entre ellos. En este nivel, las organizaciones se esfuerzan por construir relaciones estrechas con los clientes, comprendiendo a fondo sus

características, preferencias y expectativas para brindarles soluciones precisas y satisfactorias. (p. 15)

2.2.2.5.1. Horarios adecuados

Fatemeh y Mehrabi (2020) mencionan que: “La organización ha establecido horarios de trabajo claros y específicos que los empleados deben cumplir estrictamente, garantizando así la eficiencia operativa y la consistencia del servicio. El cumplimiento de estos horarios no solo garantiza la fluidez de las operaciones internas, sino que también transmite profesionalismo y compromiso con los estándares establecidos a los clientes, contribuyendo a generar confianza y credibilidad”

2.2.2.5.2. Atención empática

Fatemeh y Mehrabi (2020) refieren que: “La capacidad de una organización para comprender los pensamientos, sentimientos, motivaciones y circunstancias de sus clientes se refiere a su capacidad para generar empatía y conexiones profundas con los consumidores”

2.3. Bases filosóficas

Su Base filosófica de la investigación tiene su base desde el enfoque clásico de Taylor y su organización científica del trabajo, Muckinsky y Laffadano, destaca como factor de satisfacción la remuneración económica y las condiciones físicas en el lugar donde se realiza el trabajo. Al aumentar la productividad, que al mismo tiempo pretende disminuir la fatiga del trabajador, se busca establecer condiciones materiales idóneas (iluminación, ruido, ventilación, interrupciones) con lo cual se podrá obtener un mejor desempeño. La Teoría Humanista o Humanismo que significa un profundo conocimiento del ser humano, con características intelectuales que se pueden cultivar y acrecentar con sentimientos emociones programas educativos acordes a una necesidad social y humana, necesidades físicas de espiritualidad y de sociabilidad. En ese mismo sentido existen postulados humanistas que nos ayudan a comprender la Adam Smith dice lo siguiente: la productividad del individuo no es social, porque el individuo siempre que produce actúa movido por la avaricia y el egoísmo.

2.4. Definición de términos básicos

a) Gestión de talento humano

La gestión de recursos humanos es un área central de toda organización y varía dependiendo de las circunstancias y jerarquías específicas de la organización; de igual manera, cada organización también se diferencia debido a sus propias características y procesos internos (Prieto, 2009).

b) Reclutamiento

El reclutamiento es un proceso mediante el cual la empresa se encarga de atraer candidatos cualificados con el perfil adecuado para los puestos vacantes. Existen dos tipos de reclutamiento, el reclutamiento interno y el externo, dependiendo de la organización se realizarán uno, otro o ambos (Chiavenato, 2011).

c) Recompensas económicas

Si los empleados piensan que no se les recompensa en forma adecuada y que no pueden hacer mucho para influir directamente en sus premios, tienden a estar insatisfechos, a trabajar menos y a ausentarse más frecuentemente que cuando creen que se les está tratando de modo equitativo (Neyra, 2018).

d) Capacitación

La formación es un proceso educativo de corto plazo que se realiza de forma sistemática y organizada, permitiendo a las personas adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas de acuerdo a objetivos predeterminados (Chiavenato, 2007).

e) Clima organizacional

El clima organizacional se refiere a las cualidades, atributos o características relativamente persistentes de un entorno de trabajo particular que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas de la organización y que influyen en su comportamiento (García y Zapata, 2008).

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

2.5.2. Hipótesis específicas

1. La incorporación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.
2. La colocación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.
3. La recompensa del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.
4. El desarrollo del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022
5. La retención del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022
6. La supervisión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022''

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	IDICADORES	ESCALA
(X) GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	X.1.- Incorporar al talento humano	X.1.1.- Reclutamiento X.1.2.- Selección del personal	Escala de Likert: Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
	X.2.- Colocar al talento humano	X.2.1.- Inducción X.2.2.- Diseño de puestos X.2.3.- Evaluación del desempeño	
	X.3.- Recompensar al talento humano	X.3.1.- Recompensas económicas X.3.2.- Recompensas no económicas X.3.3.- Prestaciones y servicios X.3.4.- Sanciones	
	X.4.- Desarrollo del talento humano	X.4.1.- Capacitación X.4.2.- Desarrollo de carrera X.4.3.- Rotación	
	X.5.- Retener al talento humano	X.5.1.- Clima organizacional X.5.2.- Condiciones de trabajo	
	X.6.- Supervisar al talento humano	X.6.1.- Medición X.6.2.- Comparación X.6.3.- Acciones correctivas	

(Y) CALIDAD DE SERVICIO	Y.1.- Elementos tangibles Y.2.- Capacidad de respuesta Y.3.- Seguridad Y.4.- Fiabilidad Y.5.- Empatía	Y.1.1.- Conservación de las instalaciones Y.1.2.- Calidad de los equipos Y.2.1.- Actitud y disposición Y.2.2.- Información sobre actividades Y.2.3.- Rapidez del servicio Y.3.1.- Servicio oportuno Y.3.2.- Capacidad técnica Y.3.3.- Proceso adecuado Y.4.1.- Interés por el usuario Y.4.2.- Compromiso del personal Y.5.1.- Horarios adecuados Y.5.2.- Atención empática	Escala de Likert: Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
--	---	---	--

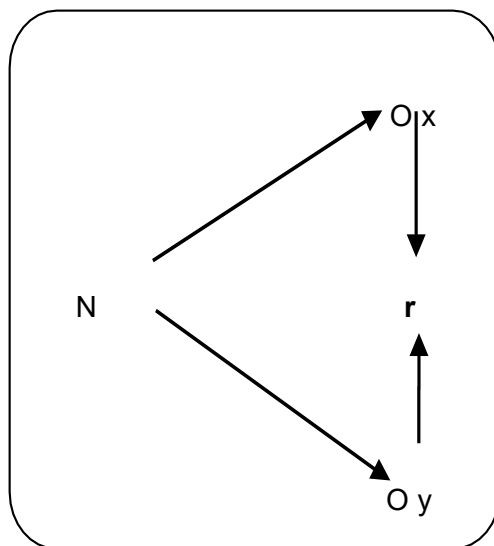
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Tipo de Investigación

El tipo de la investigación, según su propósito, fue de tipo básica, también conocida como pura o fundamental. Fue de carácter descriptivo, ya que proporcionó información diagnóstica importante sobre las variables, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal correlacional. Esto se debe a que las variables analizadas están interrelacionadas o dependen unas de otras. La investigación se centró en explorar, mediante una muestra de unidades de observación, la relación existente entre las variables identificadas, como se muestra en la siguiente figura:



Denotación:

N = Población

Ox = Observación a la variable independiente.

Oy = Observación a la variable dependiente.

r = Relación entre variables.

Método de Investigación

Método Científico.

Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis

Para probar las hipótesis, este estudio utilizó programas estadísticos para realizar análisis de correlación, combinando métodos de análisis descriptivo y comparativo, con el objetivo de identificar y determinar el grado de relación entre ambas variables. Finalmente, se utilizaron coeficientes de correlación para el análisis estadístico de los resultados.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Córdoba (2009) señaló que: “La totalidad se refiere a un conjunto bien definido de unidades de observación que comparten características comunes y perceptibles, denotadas por la letra N”.

En nuestro caso la población estuvo constituido por 324 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

3.2.2. Muestra

Bernal (2006) describió: Este es un subconjunto de la población sobre la que se realiza la investigación. La información necesaria para realizar la investigación se obtiene de este subconjunto de la población, y las variables de investigación se medirán y observarán dentro de este subconjunto (p. 161).

La muestra que se utilizó en la investigación fue probabilística aleatoria donde se considera los siguientes parámetros:

$Z_{95\%} = 1.96 \rightarrow$ Nivel de confiabilidad (nivel de confianza del 95%)

$p = 0.5 \rightarrow$ Probabilidad de ocurrencia

$q = 0.5 \rightarrow$ Probabilidad de no ocurrencia

$P = 324 \rightarrow$ Población

$e_{5\%} = 0.05 \rightarrow$ Margen de error

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times q \times P}{Z^2 \times p \times q + e^2 \times (P - 1)}$$

$$n_0 = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 324}{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 + 0,05^2 \times 323}$$

$$n_0 = 176$$

Como $n_0 > 5\%$ de la población, se tiene que hacer un ajuste.

$$n' = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

$$n' = \frac{176}{1 + \frac{(176 - 1)}{324}}$$

$$n' = 114$$

Entonces la muestra estuvo conformada por 114 unidades de observación, que vale decir 114 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación se muestran a continuación:

Técnicas:

- Análisis documental
- Observación
- Encuesta

Instrumentos:

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Análisis Documental

A través del análisis documental y los instrumentos correspondientes, se consultaron fuentes bibliográficas, publicaciones especializadas y sitios web, todos ellos estrechamente vinculados con el tema de la investigación.

Encuesta

Se recopiló información sobre las diversas dimensiones de esta variable mediante entrevistas y un cuestionario diseñado específicamente para este estudio por los autores del artículo. Las preguntas del cuestionario se centraron en aspectos específicos que permitieron obtener datos relevantes e identificar deficiencias en las variables de investigación.

Observación

Mediante la observación y sus herramientas correspondientes, comprenderemos los procesos que ocurren a lo largo del tiempo, las relaciones entre las personas y sus situaciones o entornos, y diversos eventos. Además, nuestro objetivo es identificar patrones emergentes y los contextos socioculturales en los que se desarrolla la experiencia humana, y descubrir posibles problemas.

a) Ficha Técnica de Instrumentos

La encuesta estuvo constituida por preguntas de la Vi y la Vd., La medición se hizo a través de la Escala de Likert, que mide de 1 a 5.

b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos

Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario que fue confiable y validado. La confiabilidad se garantizó mediante la aplicación del cuestionario en dos ocasiones a la muestra previamente seleccionada..

Para garantizar la eficacia de las herramientas de encuesta, consultamos a profesionales y expertos relacionados con el tema de investigación. Ellos brindaron un valioso apoyo para la recopilación de datos de muestra durante el proceso de encuesta.

Análisis Estadístico

En este estudio se utilizó el programa estadístico SPSS 25.0 para procesar los datos e interpretar, analizar y discutir los gráficos estadísticos. Este proceso nos permitió obtener resultados y extraer conclusiones consistentes con los objetivos e hipótesis de la investigación, lo que constituye el resultado final de este estudio.

Formulación del modelo

a. Hipótesis Nula.

Existen evidencias que las medias de los tratamientos estadísticamente no difieren significativamente.

b. Hipótesis alterna.

Estadísticamente las medias de los tratamientos difieren significativamente.

c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

La recolección de datos se efectuó una vez aplicado los tratamientos correspondientes a cada muestra y para el procesamiento se utilizarán programas estadísticos.

d. Decisión estadística.

Las decisiones estadísticas se toman comparando la estadística de prueba calculada con los valores obtenidos de una tabla estadística correspondiente a la distribución de la estadística de prueba; es decir, si el valor de la estadística de prueba calculada cae dentro de la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula; de lo contrario, se acepta la hipótesis nula:"

Si: $F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$ se rechaza

3.5. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<u>Problema General</u> ¿Cómo la gestión de talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?	<u>Objetivos General</u> Conocer la gestión de talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	<u>Hipótesis General</u> La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	(X) Gestión de talento humano	X.1.- Incorporar al talento humano X.2.- Colocar al talento humano	X.1.1.- Reclutamiento X.1.2.- Selección del personal X.2.1.- Inducción X.2.2.- Diseño de puestos X.2.3.- Evaluación del desempeño	Población = 324 Muestra = 114 Método: Científico. Técnicas: Para el acopio de Datos: La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica. Instrumentos de recolección de datos: Guía de observación. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas. Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos. Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 25.0
				X.3.- Recompensar al talento humano X.4.- Desarrollo del talento humano X.5.- Retener al	X.3.1.- Recompensas económicas X.3.2.- Recompensas no económicas X.3.3.- Prestaciones y servicios X.3.4.- Sanciones X.4.1.- Capacitación X.4.2.- Desarrollo de carrera X.4.3.- Rotación	

				talento humano X.6.- Supervisar al talento humano	X.5.1.- Clima organizacional X.5.2.- Condiciones de trabajo X.6.1.- Medición X.6.2.- Comparación X.6.3.- Acciones correctivas	Estadística descriptiva para cada variable. Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas. Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: Esquema propuesto por la Escuela de Posgrado. UNJFSC. Descriptiva Correlacional Transeccional
<u>Problemas Específicos</u> 1. ¿Cómo la incorporación del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad	<u>Objetivos Específicos</u> 1) Conocer la incorporación del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad José Nacional	<u>Hipótesis Específicos</u> 1. 1a incorporación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad	Calidad de servicio (Y)	Y.1.- Elementos tangibles Y.2.- Capacidad de respuesta	Y.1.1.- Conservación de las instalaciones Y.1.2.- Calidad de los equipos Y.2.1.- Actitud y disposición Y.2.2.- Información sobre actividades	

Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?	Faustino Sánchez Carrión 2022	Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022			Y.2.3.- Rapidez del servicio
2. ¿Cómo la colocación del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?	2) Conocer la colocación del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	2. La colocación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	Y.3.- Seguridad	Y.3.1.- Servicio oportuno Y.3.2.- Capacidad técnica Y.3.3.- Proceso adecuado	Y.3.1.- Servicio oportuno Y.3.2.- Capacidad técnica Y.3.3.- Proceso adecuado
3. ¿Cómo la recompensa del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?	3) Conocer la recompensa del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	3. La recompensa del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	Y.4.- Fiabilidad	Y.4.1.- Interés por el usuario Y.4.2.- Compromiso del personal	Y.4.1.- Interés por el usuario Y.4.2.- Compromiso del personal
4. ¿Cómo el desarrollo del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?	4) Conocer el desarrollo del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	4. El desarrollo del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	Y.5.- Empatía	Y.5.1.- Horarios adecuados Y.5.2.- Atención empática	Y.5.1.- Horarios adecuados Y.5.2.- Atención empática
5) Conocer la retención del talento humano y					

Faustino Sánchez Carrión 2022? 5. ¿Cómo la retención del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022? 6. ¿Cómo la supervisión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?	su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022 6) Conocer la supervisión del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022	Faustino Sánchez Carrión 2022. 5. La retención del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022 6. La supervisión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022			
---	--	---	--	--	--

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 2

Gestión de talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	49	43,0	43,0	51,8
	A veces	36	31,6	31,6	83,3
	Casi siempre	19	16,7	16,7	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

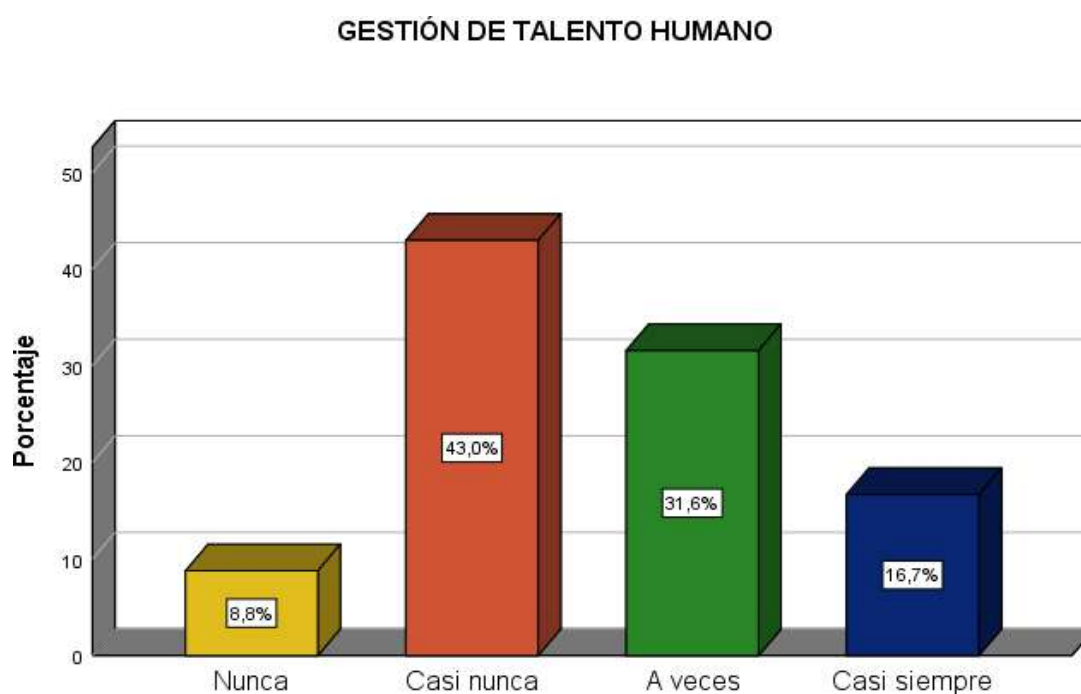


Figura 1. Gestión de talento humano

De la figura 1, el 43,0% (49) de los encuestados indicó que casi nunca se lleva a cabo una adecuada gestión del talento humano, seguido por el 31,6% (36) que señaló que esto ocurre a veces. Por otro lado, el 16,7% (19) percibe que casi siempre se realiza esta gestión, mientras que solo el 8,8% (10) manifestó que nunca se gestiona el talento humano de manera adecuada.

Tabla 3.

Incorporar al talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	66	57,9	57,9	78,9
	A veces	24	21,1	21,1	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

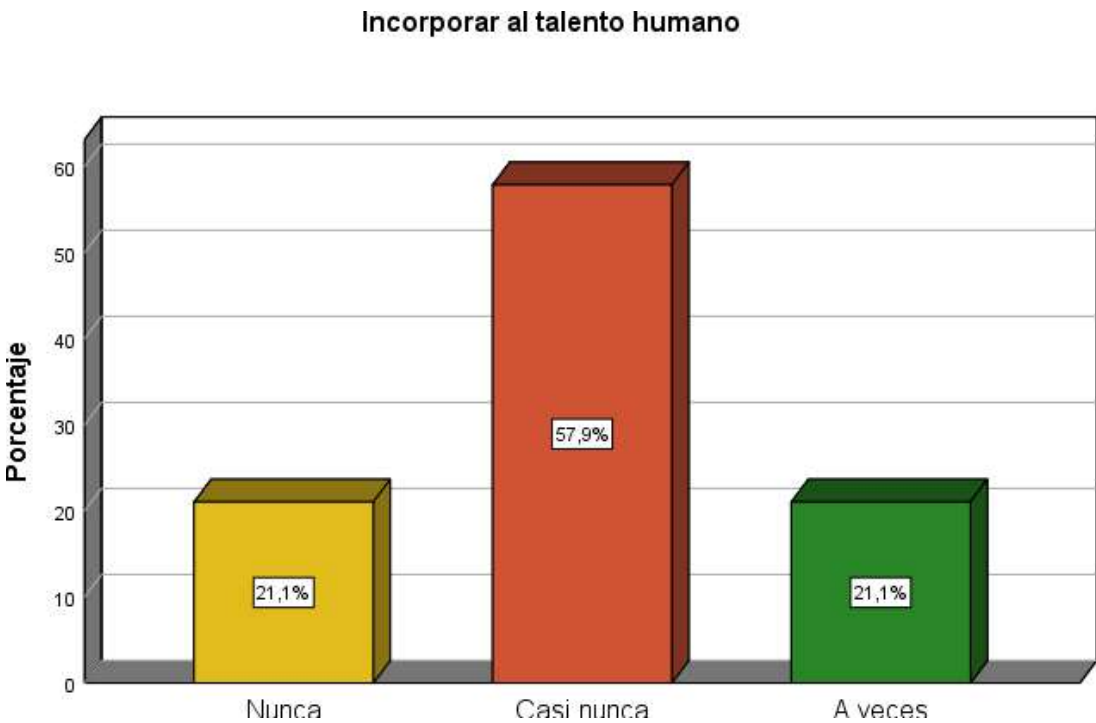


Figura 2. Incorporar al talento humano

De la figura 2, el 57,9% (66) de los encuestados señaló que casi nunca se incorpora adecuadamente al talento humano en la organización. A su vez, el 21,1% (24) manifestó que esto nunca ocurre, mientras que otro 21,1% (24) indicó que dicha incorporación sucede a veces.

Tabla 4

Colocar al talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	30	26,3	26,3	35,1
	A veces	48	42,1	42,1	77,2
	Casi siempre	12	10,5	10,5	87,7
	Siempre	14	12,3	12,3	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Pa Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

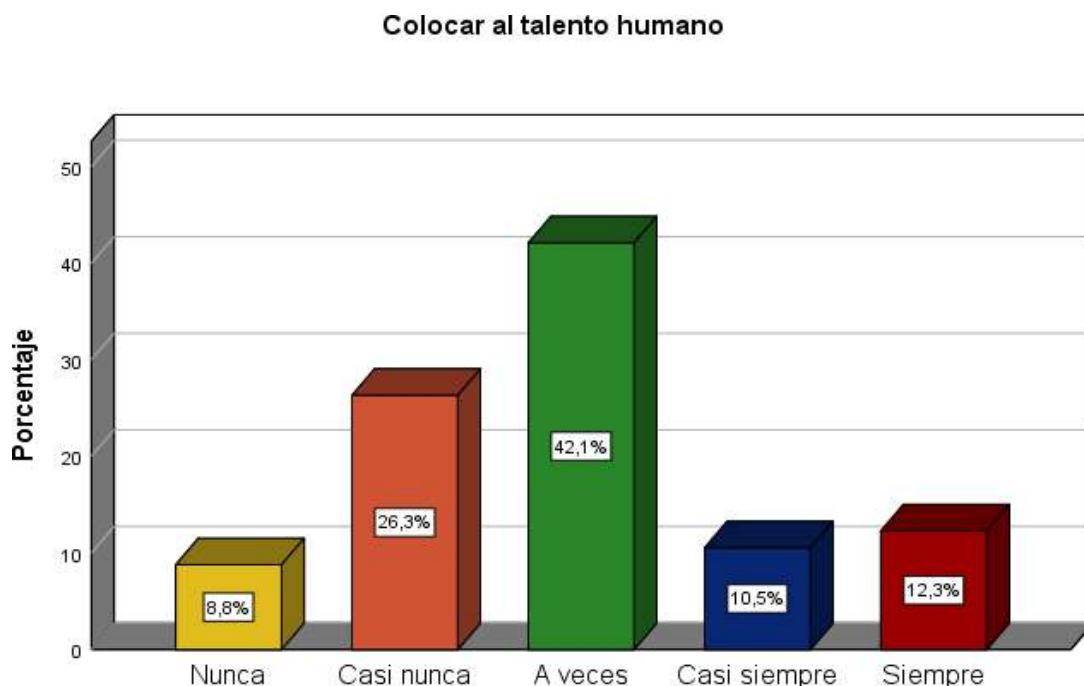


Figura 3. Colocar al talento humano

De la figura 3, el 42,1% (48) de los encuestados indicó que a veces se realiza adecuadamente la colocación del talento humano dentro de la organización. Le siguen el 26,3% (30), que señaló que esto ocurre casi nunca, y el 12,3% (14) que manifestó que siempre se realiza correctamente. Por otro lado, el 10,5% (12) indicó que esta acción se lleva a cabo casi siempre, mientras que el 8,8% (10) expresó que nunca se coloca de forma adecuada al personal.

Tabla 5

Recompensar al talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	53	46,5	46,5	50,9
	A veces	37	32,5	32,5	83,3
	Casi siempre	5	4,4	4,4	87,7
	Siempre	14	12,3	12,3	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

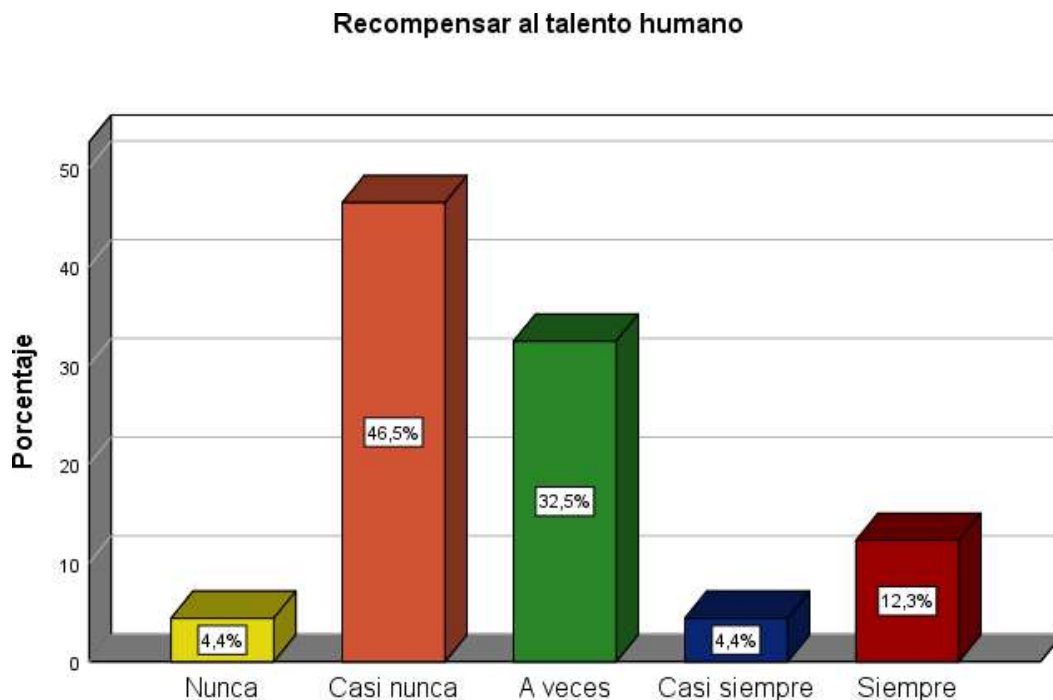


Figura 4. Recompensar al talento humano

De la figura 4, el 46,5% (53) de los encuestados indicó que casi nunca se recompensa adecuadamente al talento humano en la organización. El 32,5% (37) manifestó que esto ocurre a veces, mientras que un 12,3% (14) afirmó que siempre se otorgan recompensas. Por otro lado, tanto el 4,4% (5) señaló que nunca se realiza este reconocimiento, como otro 4,4% (5) que indicó que ocurre casi siempre.

Tabla 6

Desarrollo del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	44	38,6	38,6	47,4
	A veces	24	21,1	21,1	68,4
	Casi siempre	17	14,9	14,9	83,3
	Siempre	19	16,7	16,7	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

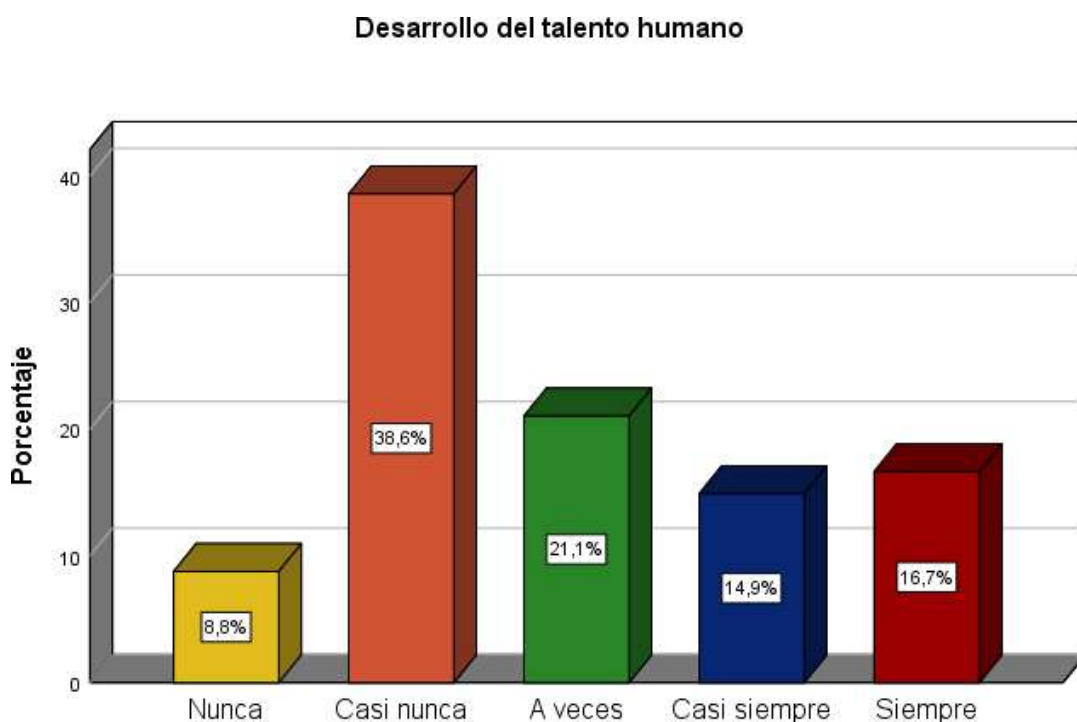


Figura 5. Desarrollo del talento humano

De la figura 5, el 38,6% (44) de los encuestados indicó que casi nunca se promueve el desarrollo del talento humano en la organización. Le siguen el 21,1% (24) que señaló que esto ocurre a veces, y el 16,7% (19) que afirmó que siempre se fomenta dicho desarrollo. Por otro lado, un 14,9% (17) manifestó que esto ocurre casi siempre, mientras que el 8,8% (10) expresó que nunca se impulsa el crecimiento profesional del personal.

Tabla 7

Retener al talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	65	57,0	57,0	78,1
	A veces	25	21,9	21,9	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

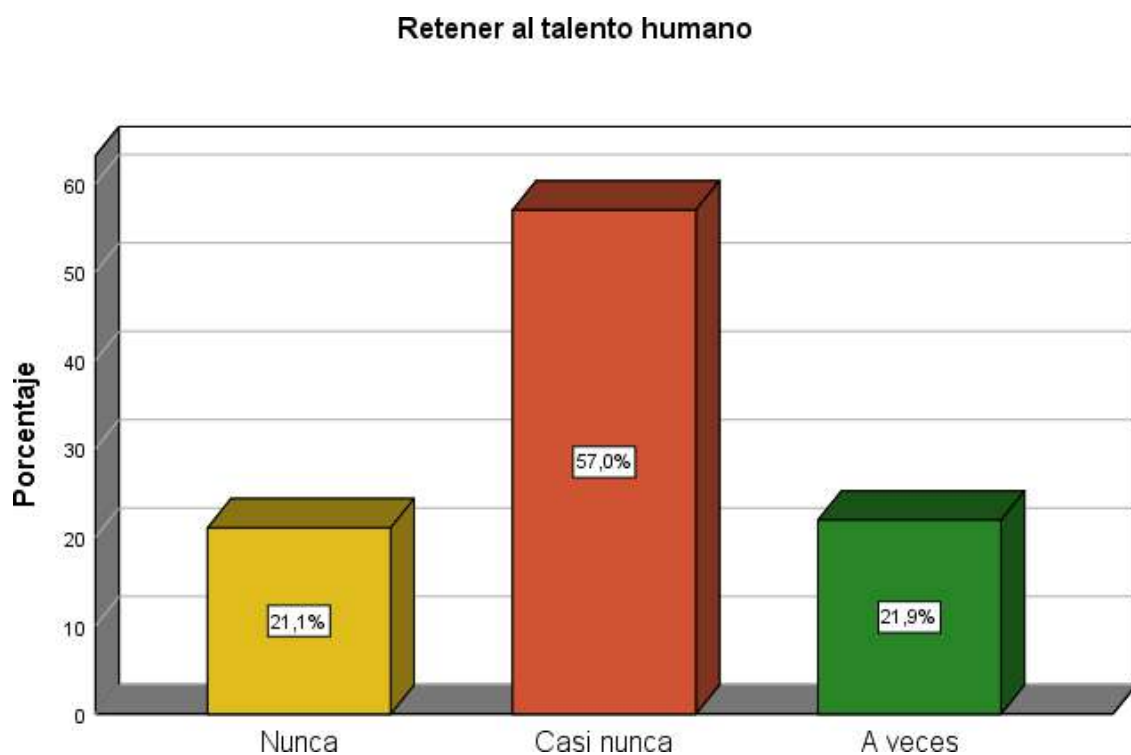


Figura 6. Retener al talento humano

De la figura 6, el 57,0% (65) de los encuestados señaló que casi nunca se logran implementar acciones efectivas para retener al talento humano dentro de la organización. Asimismo, el 21,9% (25) manifestó que esto ocurre a veces, mientras que el 21,1% (24) indicó que nunca se llevan a cabo estrategias de retención.

Tabla 8

Supervisar al talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	30	26,3	26,3	35,1
	A veces	48	42,1	42,1	77,2
	Casi siempre	12	10,5	10,5	87,7
	Siempre	14	12,3	12,3	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

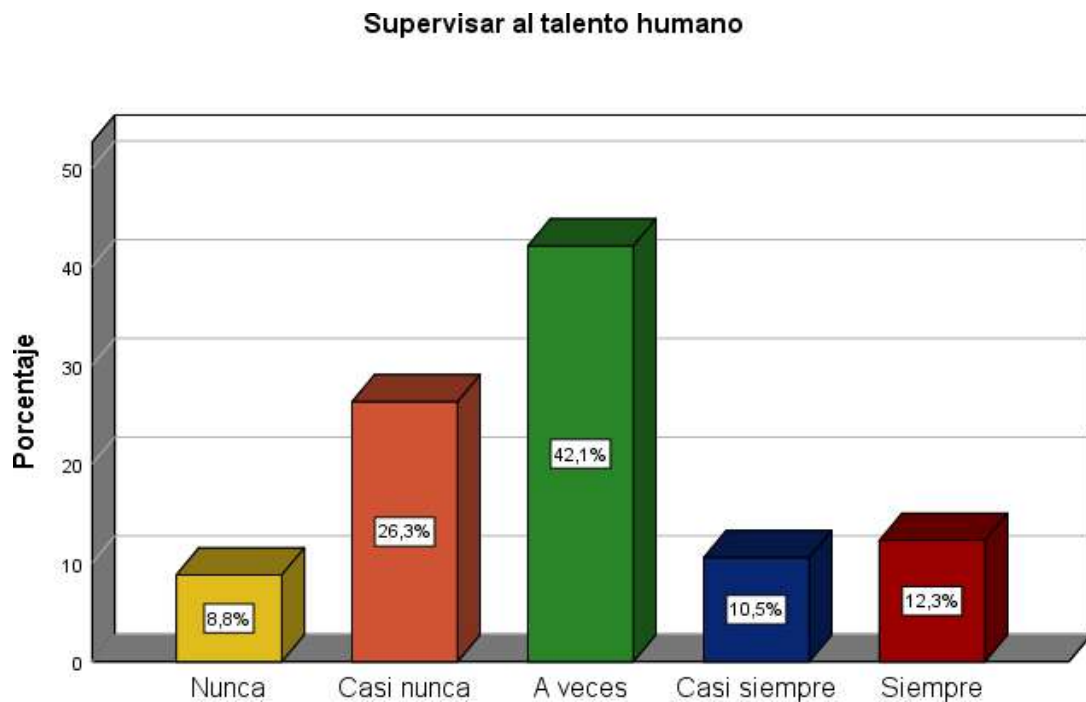


Figura 7. Supervisar al talento humano

De la figura 7, el 42,1% (48) de los encuestados manifestó que a veces se realiza la supervisión del talento humano en la organización. Le siguen el 26,3% (30), que indicó que esto ocurre casi nunca, y el 12,3% (14), que afirmó que siempre se supervisa al personal. Además, un 10,5% (12) señaló que esto sucede casi siempre, mientras que el 8,8% (10) indicó que nunca se lleva a cabo dicha supervisión.

Tabla 9

Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,6	2,6	2,6
	Casi nunca	31	27,2	27,2	29,8
	A veces	58	50,9	50,9	80,7
	Casi siempre	19	16,7	16,7	97,4
	Siempre	3	2,6	2,6	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

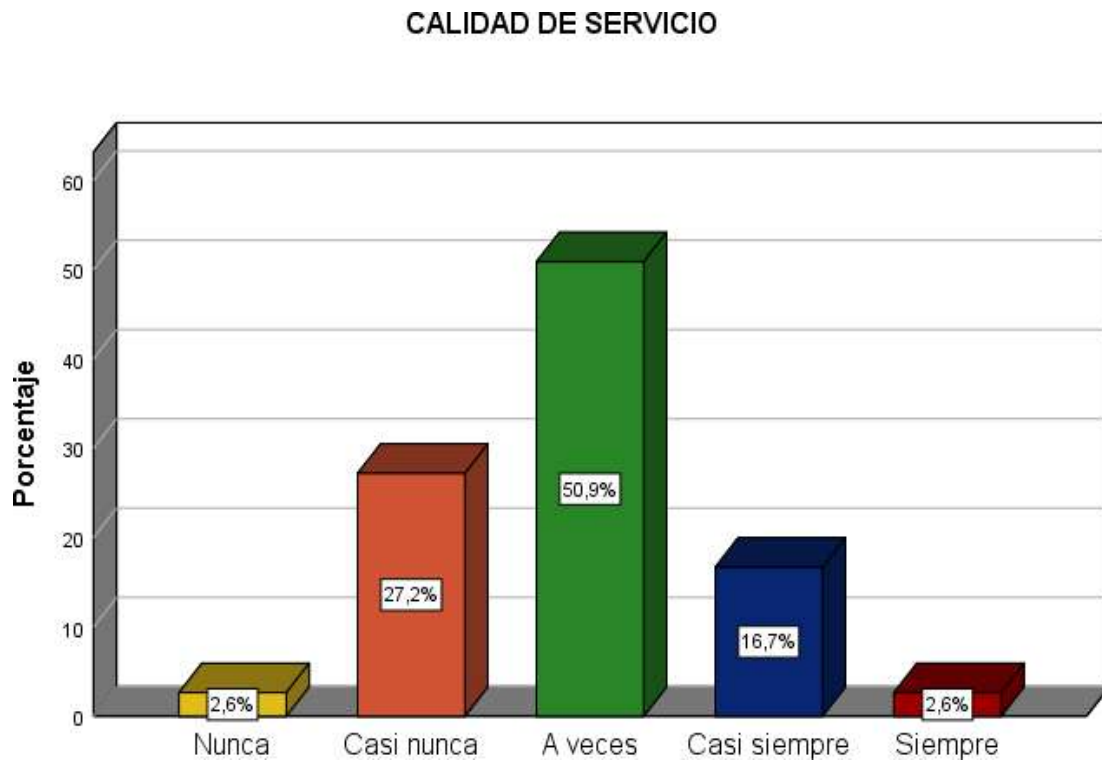


Figura 8. Calidad de servicio

De la figura 8, el 50,9% (58) de los encuestados indicó que a veces se brinda un servicio de calidad en la organización. Le sigue el 27,2% (31), que señaló que esto ocurre casi nunca, y el 16,7% (19), que manifestó que casi siempre se ofrece una atención adecuada. Por otro lado, tanto el 2,6% (3) indicó que nunca se garantiza la calidad del servicio, como otro 2,6% (3) que afirmó que siempre se logra.

Tabla 10

Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	24,6	24,6	24,6
	Casi nunca	29	25,4	25,4	50,0
	A veces	39	34,2	34,2	84,2
	Casi siempre	18	15,8	15,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

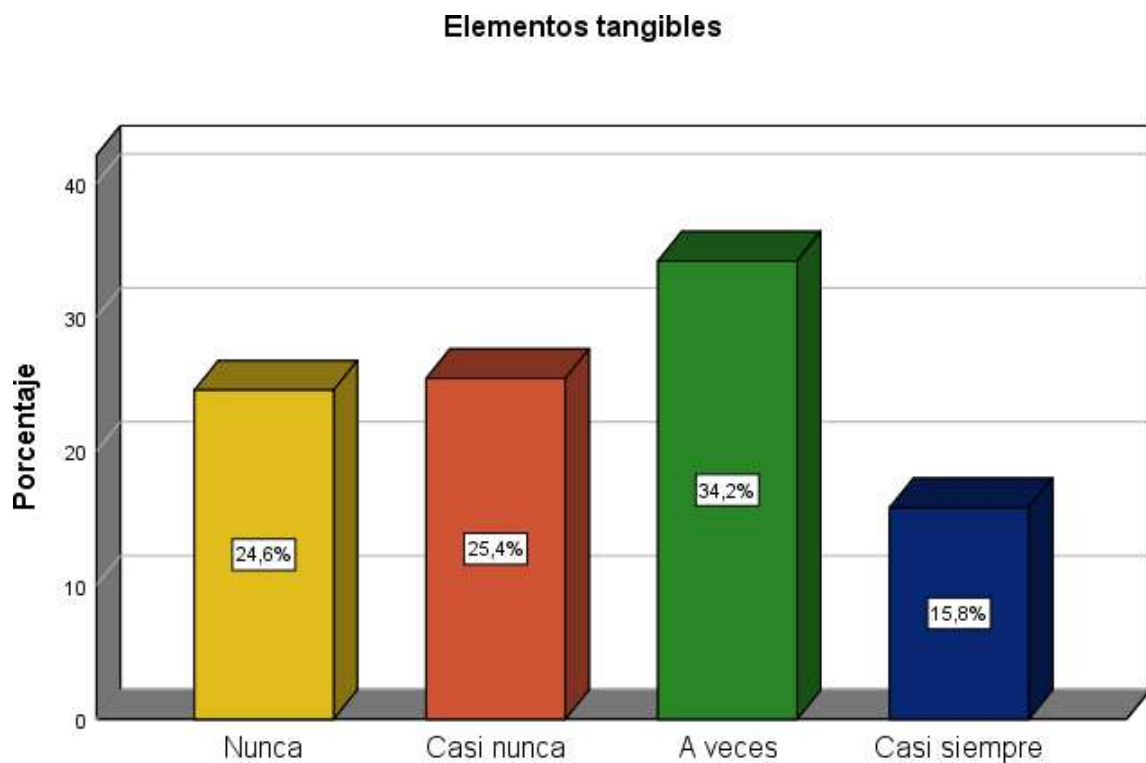


Figura 9. Elementos tangibles

De la figura 9, el 34,2% (39) de los encuestados indicó que los elementos tangibles de la organización se presentan a veces. Le siguen el 25,4% (29), que señaló que estos elementos son casi nunca adecuados, y el 24,6% (28), que expresó que nunca se cumplen de manera efectiva. Por otro lado, el 15,8% (18) manifestó que estos elementos se presentan casi siempre de manera adecuada.

Tabla 11

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	37	32,5	32,5	34,2
	A veces	24	21,1	21,1	55,3
	Casi siempre	19	16,7	16,7	71,9
	Siempre	32	28,1	28,1	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

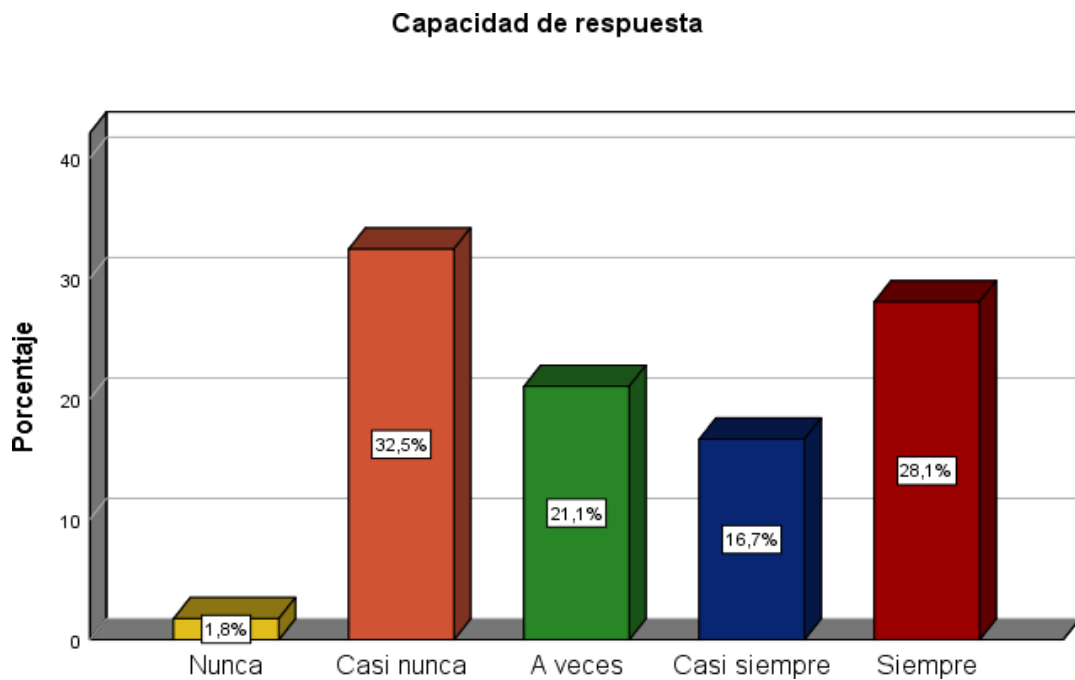


Figura 10. Capacidad de respuesta

De la figura 10, el 32,5% (37) de los encuestados indicó que la capacidad de respuesta es casi nunca adecuada en la organización. Le siguen el 28,1% (32), que manifestó que esta capacidad se presenta siempre de forma adecuada, y el 21,1% (24) que afirmó que se presenta a veces. Además, un 16,7% (19) indicó que la capacidad de respuesta es casi siempre suficiente, mientras que solo el 1,8% (2) señaló que nunca se muestra capacidad de respuesta.

Tabla 12
Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	23	20,2	20,2	24,6
	A veces	24	21,1	21,1	45,6
	Casi siempre	28	24,6	24,6	70,2
	Siempre	34	29,8	29,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

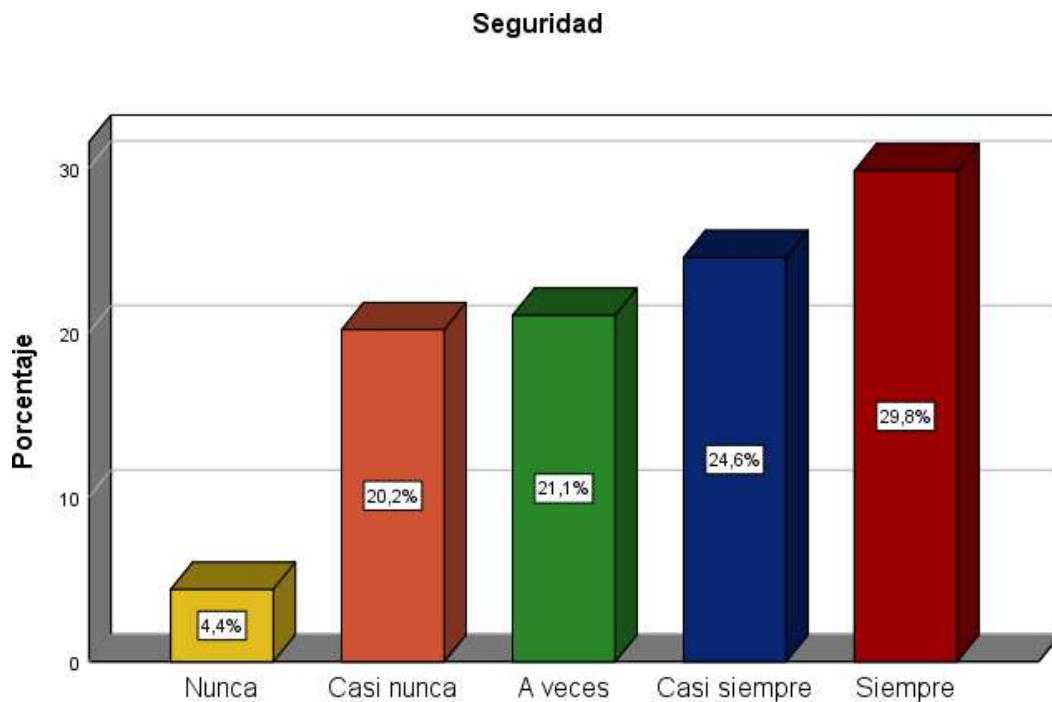


Figura 11. Seguridad

De la figura 11, el 29,8% (34) de los encuestados indicó que siempre se siente seguro dentro de la organización, mientras que el 24,6% (28) manifestó que la seguridad es casi siempre adecuada. El 21,1% (24) expresó que se siente seguro a veces, mientras que el 20,2% (23) señaló que la seguridad es casi nunca suficiente. Finalmente, un 4,4% (5) indicó que nunca experimenta un ambiente seguro en la UNJFSC.

Tabla 13
Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	24,6	24,6	24,6
	Casi nunca	65	57,0	57,0	81,6
	A veces	11	9,6	9,6	91,2
	Casi siempre	10	8,8	8,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

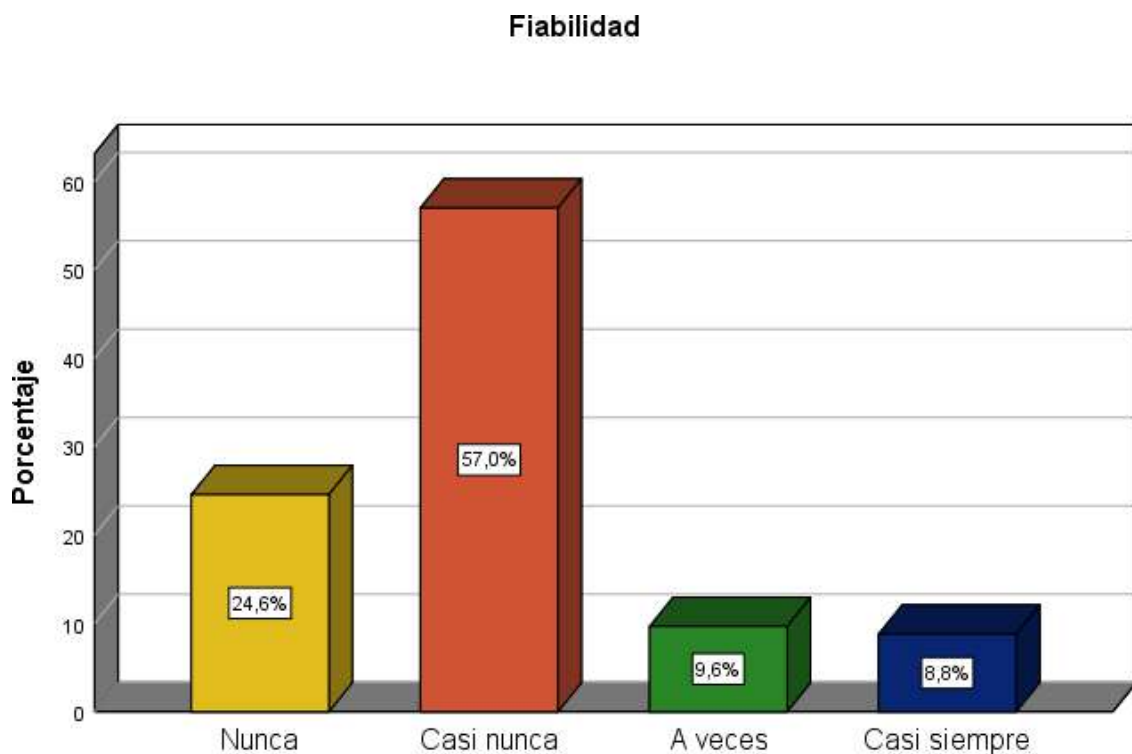


Figura 12. Fiabilidad

De la figura 12, el 57,0% (65) de los encuestados indicó que la fiabilidad en la organización es casi nunca adecuada. Le sigue el 24,6% (28), que señaló que nunca se cumple con la fiabilidad esperada, y el 9,6% (11) manifestó que la fiabilidad es a veces suficiente. Además, un 8,8% (10) expresó que la fiabilidad es casi siempre adecuada.

Tabla 14

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	66	57,9	57,9	78,9
	A veces	16	14,0	14,0	93,0
	Casi siempre	8	7,0	7,0	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Para facilitar la visualización y el contraste, se presenta la siguiente figura:

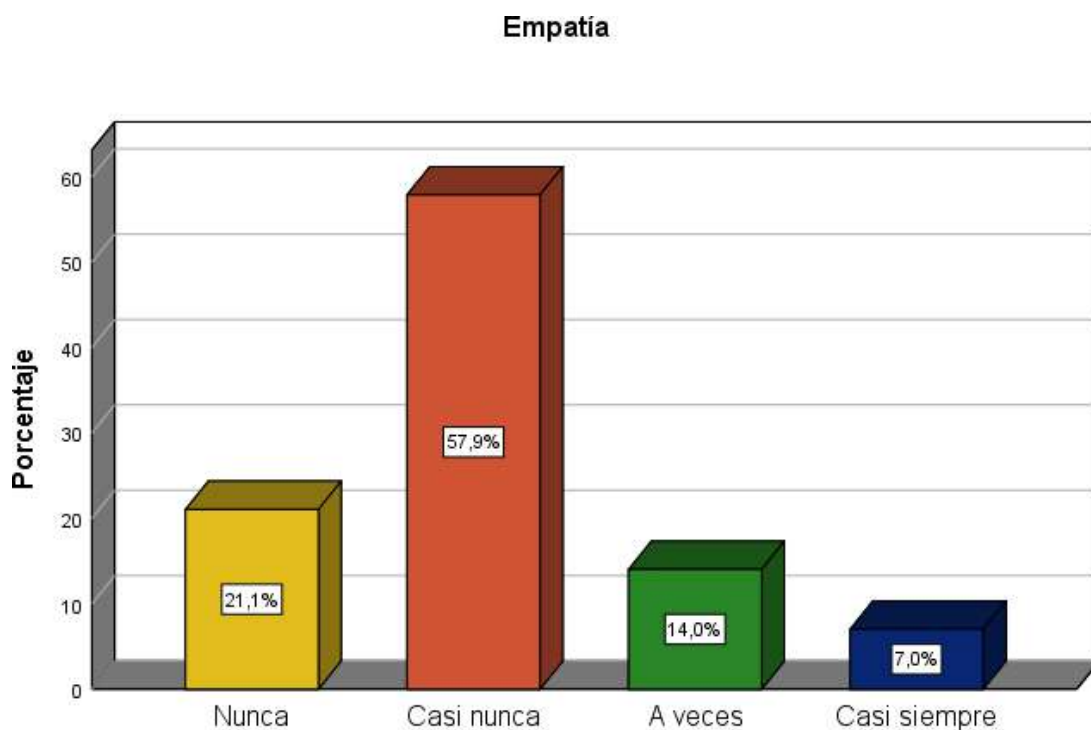


Figura 13. Empatía

De la figura 13, el 57,9% (66) de los encuestados señaló que la empatía en la UNJFSC es casi nunca adecuada. Le sigue el 21,1% (24), que manifestó que nunca se muestra empatía, mientras que el 14,0% (16) indicó que a veces se experimenta empatía. Finalmente, un 7,0% (8) expresó que la empatía se muestra casi siempre.

4.2. Contrastación de hipótesis

Dado que se tiene 2 variables cuantitativas es necesario comprobar antes de cualquier análisis estadístico inferencial, si los datos de las variables aleatorias estudiadas siguen o no el modelo normal de distribución de probabilidades. Para evaluar la normalidad, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, adecuada para muestras superiores a 50 unidades, lo que permitió determinar la idoneidad del uso de pruebas estadísticas inferenciales posteriores. “

Prueba de Normalidad de la variables gestión de talento humano y calidad de servicio

Para realizar la prueba de normalidad de las variables gestión de talento humano y calidad de servicio se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnova y se siguió el siguiente procedimiento:

a) Planteo de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): Las puntuaciones de las variables gestión de talento humano y calidad de servicio tienen una distribución normal

Hipótesis Alterna (H_a): Las puntuaciones de la variable gestión de talento humano y calidad de servicio no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov

Tabla 15

Prueba de normalidad de las variables gestión de talento humano y calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de talento humano	,171	114	,000
Calidad de servicio	,110	114	,000

d) Regla de decisión:

- Si: $P_valor (Sig) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula
- Si: $P_valor (Sig) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Sobre las variables gestión de talento humano y calidad de servicio, el p-valor=Sig= es igual ,000 como este valor es menos a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Hipótesis nula: La gestión de talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Tabla 16

La gestión de talento humano y la calidad de servicio

		Gestión de talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de talento humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,528**
		N	114
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,528**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	114

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

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.528$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa: La incorporación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Hipótesis nula: La incorporación del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Tabla 17

La incorporación del talento humano y la calidad de servicio

			Incorporar al talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Incorporar al talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Como se muestra en la tabla 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.595$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la incorporación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva moderada

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: La colocación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Hipótesis nula: La colocación del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Tabla 18.

La colocación del talento humano y la calidad de servicio

			Colocar al talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Colocar al talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Como se muestra en la tabla 18 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.496$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la colocación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva moderada

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa: La recompensa del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Hipótesis nula: La recompensa del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Tabla 19

La recompensa del talento humano y la calidad de servicio

			Recompensar al talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Recompensar al talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Como se muestra en la tabla 19 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.523$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la recompensa del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva moderada

Hipótesis Específica 4

Hipótesis Alternativa: El desarrollo del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Hipótesis nula: El desarrollo del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Tabla 20

El desarrollo del talento humano y la calidad de servicio

			Desarrollo del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollo del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,469**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,469**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Como se muestra en la tabla 20 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.469$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el desarrollo del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva moderada

Hipótesis Específica 5

Hipótesis Alternativa: La retención del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Hipótesis nula: La retención del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Tabla 21

La retención del talento humano y la calidad de servicio

		Retener al talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Retener al talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,590**
		N	.000
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	114
		Sig. (bilateral)	,590**
		N	1,000

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

Como se muestra en la tabla 21 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.590$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la retención del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva moderada

Hipótesis Específica 6

Hipótesis Alternativa: La supervisión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Hipótesis nula: La supervisión del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Tabla 22

La supervisión del talento humano y la calidad de servicio

		Supervisar al talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Supervisar al talento humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,496**
		N	114
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,496**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	114

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

Como se muestra en la tabla 22 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.496$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la supervisión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva moderada

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Los resultados estadísticos respaldaron que la gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, con una correlación de Spearman de 0.528, lo que indicó una correlación positiva moderada. Este hallazgo concuerda con los resultados de Rengifo (2020), quien también encontró una relación positiva significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza, con un coeficiente de correlación de 0.772.

Con respecto a las dimensiones, en la primera, la incorporación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, mostrando una correlación positiva moderada de 0.595. Este resultado coincide con la investigación de Mejico y Leño (2022), quienes también encontraron que la incorporación adecuada del personal influye directamente en la calidad del servicio en el restaurante El Fundo Palmira, destacando una correlación significativa de 0.485.

En la segunda dimensión, la colocación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. La correlación de Spearman fue de 0.496, lo que indicó una correlación positiva moderada. Este hallazgo es consistente con la investigación de Ramírez (2019), que evidenció una correlación baja pero positiva (0.111) entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, aunque en su estudio, la relación fue no significativa.

En la tercera dimensión, la recompensa del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. La correlación de Spearman fue de 0.523, lo que indicó una correlación positiva moderada. Este hallazgo es consistente con la investigación de Miranda (2019), que encontró una correlación fuerte de 0.803 entre la gestión del talento

humano y la calidad de servicio en la Micro Red de Salud de Huancané, donde las recompensas al personal fueron fundamentales para mejorar el servicio.

En la cuarta dimensión, el desarrollo del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. La correlación de Spearman fue de 0.469, lo que indicó una correlación positiva moderada. Este hallazgo es consistente con la investigación de Ipanaque (2021), quien en su estudio sobre la gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, concluyó que el desarrollo del personal tiene un impacto significativo en la calidad del servicio.

En la quinta dimensión, la retención del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. La correlación de Spearman fue de 0.590, lo que indicó una correlación positiva moderada. Este hallazgo es consistente con los resultados de Pérez (2019), quien demostró que una correcta retención de talento humano es esencial para mejorar tanto el desempeño como la calidad del servicio en las empresas, como en el caso de Marathon Sports.

Finalmente, la supervisión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, obteniendo una correlación de 0.496, lo que indica una correlación positiva moderada. Este resultado fue coherente con los hallazgos de Chicaisa (2021), quien encontró que la supervisión adecuada del personal es crucial para mantener una alta calidad en los servicios prestados en la empresa Plastifull", donde una supervisión ineficaz contribuyó a una baja calidad del servicio

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Tras las pruebas realizadas, se puede concluir lo siguiente:

1. **Objetivo general:** Se determinó que existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, con una correlación de Spearman de 0.528, lo que indicó una correlación positiva moderada. Este resultado evidenció que la gestión eficaz del talento humano impacta directamente en la calidad del servicio proporcionado por la universidad.
2. **Primer objetivo específico:** Se determinó que la incorporación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, con una correlación de 0.595. Esta correlación positiva moderada indicó que un adecuado proceso de incorporación del talento humano permite integrar de manera más eficiente a los nuevos colaboradores, lo cual se refleja en un mejor rendimiento.
3. **Segundo objetivo específico:** Se determinó que la colocación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, con una correlación positiva moderada de 0.496. Esto demuestra que una correcta asignación de roles y responsabilidades a los empleados tiene un impacto directo en la calidad de los servicios brindados.
4. **Tercero objetivo específico:** Se determinó que la recompensa del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, con una correlación positiva moderada de 0.523. Esto demuestra que los sistemas de recompensa y reconocimiento adecuados son un factor clave en la motivación de los empleados.
5. **Cuarto objetivo específico:** Se determinó que el desarrollo del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, con una correlación positiva moderada de 0.469. Esto demuestra que la inversión en el desarrollo y la capacitación continua de los empleados mejora sus habilidades y conocimientos.

6. **Quinto objetivo específico:** Se determinó que la retención del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, con una correlación positiva moderada de 0.590. Esto demuestra que la retención de personal calificado y comprometido es fundamental para mantener la calidad del servicio a largo plazo
7. **Sexto objetivo específico:** Por último, se determinó que la supervisión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022, con una correlación de 0.496. Esta correlación positiva moderada evidenció que una supervisión adecuada y constante del desempeño del personal contribuye a mejorar la calidad del servicio.

6.2. Recomendaciones

1. Fortalecer los procesos de gestión de talento humano mediante la implementación de políticas estratégicas que promuevan el desarrollo continuo del personal.
2. Optimizar los procesos de selección del personal, asegurando que los nuevos colaboradores cuenten con habilidades y valores alineados a la misión de la universidad
3. Mejorar los procesos de asignación de personal, garantizando que las competencias de los colaboradores estén alineadas con las necesidades de las áreas en las que trabajan
4. Implementar sistemas de recompensa que reconozcan el esfuerzo individual y colectivo del personal.
5. Invertir en programas de formación continua y capacitación para el personal, con el fin de fortalecer sus habilidades técnicas, profesionales y de liderazgo
6. Establecer políticas que fomenten la satisfacción y el compromiso a largo plazo de los colaboradores.
7. Fortalecer los sistemas de supervisión, proporcionando retroalimentación regular y constructiva a los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

7.1 Fuentes documentales

- Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* (Tesis de Pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito - Ecuador
- Arrobo, E. (2022). *Unidad de talento humano y capacitaciones en los servidores públicos del Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito - Ecuador.
- Ramírez, R. (2020). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional De Ucayali, Pucallpa – Perú.
- Rengifo, M. (2020). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza de Pucallpa, 2019* (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo - Perú.
- Mejico, M. y Leño, M. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en el restaurante campestre "El Fundo Palmira", Distrito De Santa María, 2019* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú. Miranda,
- R. (2019). *Gestión de talento humano y servicios de calidad en la Micro Red De Salud De Huancané, 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú.
- Chicaiza, I. (2022). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa "Plastifull"* (Tesis de Posgrado). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, Esmeraldas – Ecuador.
- Espinoza, C. (2021). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Gerencia Regional de Infraestructura de Áncash, 2021* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Chicbote, Perú. Recuperado de:

- Flores, B. y Peralvo, S. (2020). *Análisis de calidad de los servicios turísticos de aventura en el cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua en el año 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito - Ecuador.
- García, M. & Zapata D., A. (2008). *Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional*. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia. Documento inédito.
- Godoy, J. N. (2015). *El capital humano en la atención al cliente*.
- Ipanaque, V. (2021). *Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe* (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú.
- Bajardo, P. G. (2018). *Gestión del talento humano como estrategia para retención*.
- Cárdenas, A. (2020, p. 05). *El problema de la función Pública*.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México: Pearson Educación.
- Chiavenato (2011), Idalberto: Administración de Recursos Humanos, Mc Graw Hill.
- Chiavenato Idalberto (2007), Administración de recursos humanos. Octava edición, editorial Mc-Gran-Hill Internacional.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D. F., México: McGraw -
- Córdoba (2009). *Estadística aplicada a la Investigación*. McGraw-Hill
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y d e l Conocimiento*. Bogotá, Colombia: 1era edición. Ecoe Ediciones. Hill.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

- Neyra, A. (2018). *Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana* (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro, Sullana, Perú. Recuperado de:
http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13593/tesis_62112.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, E. (2019). *Modelo de Gestión de Talento Humano para las empresas comercializadoras de ropa e implementos deportivos. Caso: Marathon Sports* (Tesis de Pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito - Ecuador.
- Vargas, A. (2007). *Calidad y Servicio*. Editorial ECOE. Universidad de la Sabana.
- Werther, W. B., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México, D.F., México: McGraw – Hill Interamericana.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Arellano, H. (2017). Quality of service as a competitive advantage. *Dominio de las ciencias*, 72-83.
- Fatemeh, S., y Mehrabi, J. (2020). Investigating the Impact of electronic desk Service Quality in Qazvin Municipality on client loyalty. *Estudios integrales en Gestión Urbana*, 1(1), 66-82. http://jcsium.qazvin.ir/article_109932.html?lang=en
- Hamed, E., Hamdollah, M., Sanjar, S., Masoud, P., y Hojat, B. (2020). Presenting a model of the social factors effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran. *Agricultural marketing and commercialization Journal*, 4(1), 60-76. http://amc.iaau.ac.ir/article_674387.html
- Hamed, S., y Ahmed, O. (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. *Journal of Economics, Management and Trade*, 17(2), 1-9. <https://journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/13091>
- Mbassi, J., Mbarga, A., y Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and CitizenClient's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123.

<https://www.proquest.com/docview/2294375716?pqorigsite=gscholar&fromopenview=true>

Morocho, T., y Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfaccion del cliente en la empresa Alpecorp S.A.,2018. Revista de valor agregado, 5(1), 22-39.
<file:///C:/Users/hp/Downloads/1279-Texto%20del%20art%C3%ADculo2133-1-10-20200303.pdf>

Umar, M., Daud, D., y Kasim, R. (2017). Municipal awareness as a tool for enhancing citizen satisfaction in municipal councils of Malaysia. *European Journal of social sciences studies*, 2(5).
<https://www.oapub.org/soc/index.php/EJSSS/article/view/130>

7.4 Fuentes electrónicas

McGraw Hill Interamericana. Recuperado:

<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administraciondepersonal-I/documentos/chiavena.pdf>

Prieto, P. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Bejarano Universidad de Medellín. Antioquia Colombia. Disponible en:
<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>

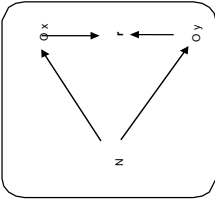
Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Naucalpan de Juárez, 8ava edición. México: Pearson Educación. Recuperado:
<http://www.cars59.com/wpcontent/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Liderazgo 21. 1era edición Recuperado:
http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf.

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
Problema General ¿Cómo la gestión de talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?	Objetivos General Conocer la gestión de talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	Hipótesis General La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022.	(X) Gestión de talento humano	X.1.- Incorporar al talento humano X.2.- Colocar al talento humano X.3.- Reconectar al talento humano X.4.- Desarrollo del talento humano X.5.- Retener al talento humano X.6.- Supervisar al talento	X.1.1.- Reclutamiento X.1.2.- Selección del personal X.2.1.- Inducción X.2.2.- Diseño de puestos X.2.3.- Evaluación del desempeño X.3.1.- Recompensas económicas X.3.2.- Recompensas no económicas X.3.3.- Prestaciones y servicios X.3.4.- Sanciones X.4.1.- Capacitación X.4.2.- Desarrollo de carrera X.4.3.- Rotación X.5.1.- Clima organizacional X.5.2.- Condiciones de trabajo X.6.1.- Medición X.6.2.- Comparación X.6.3.- Acciones correctivas	Población = 324 Muestra = 114 Método: Científico. Técnicas: Para el acopio de Datos: La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica. Instrumentos de recolección de datos: Guía de observación. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas. Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos. Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable. Para presentación de datos

Problemas Específicos 1) ¿Cómo la incorporación del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José	Objetivos Específicos 1) Conocer la incorporación del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad	Hipótesis Específicas 1) la incorporación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la	Calidad de servicio (Y)	Y.1.- Elementos tangibles Y.2.- Capacidad de respuesta	Y.1.1.- Conservación de las instalaciones Y.1.2.- Calidad de los equipos Y.2.1.- Actitud y disposición Y.2.2.- Información sobre actividades Y.2.3.- Rapidez del servicio Y.3.1.- Servicio oportuno	humano	Cuadros, gráficos y figuras estadísticas. Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: Esquema propuesto por la Escuela de Posgrado, UNJFSC. Descriptiva Correlacional Transeccional 
---	--	--	---------------------------------------	---	---	---------------	---

Faustino Sánchez Carrión 2022? 2) ¿Cómo la colocación del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022? 3) ¿Cómo la recompensa del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022? 4) ¿Cómo el desarrollo del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022? 5) ¿Cómo la retención del talento humano se	Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022 2) Conocer la colocación del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. 3) Conocer la recompensa del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. 4) Conocer el desarrollo del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022 2) La colocación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. 3) La recompensa del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. 4) El desarrollo del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad	Y.3.- Seguridad Y.4.- Fiabilidad Y.5.- Empatía	Y.3.2.- Capacidad técnica Y.3.3.- Proceso adecuado Y.4.1.- Interés por el usuario Y.4.2.- Compromiso del personal Y.5.1.- Horarios adecuados Y.5.2.- Atención empática
--	---	--	---	---

relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022? 6) ¿Cómo la supervisión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022?	Faustino Sánchez Carrión 2022. 5) Conocer la retención del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022 6) Conocer la supervisión del talento humano y su relación con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022	Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022. 5) La retención del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022 6) La supervisión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022			
---	---	---	--	--	--

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

“Cuestionario para conocer la Gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022”.

Esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es recopilar información, para conocer la Gestión de talento humano y la calidad de servicio de la “Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2022”.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente.

Escala valorativa

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

Gestión de talento humano (X)						
N°	X.1. Incorporar al talento humano	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿Con que frecuencia la universidad recluta personal para trabajar en el área administrativa?					
02	¿Con que frecuencia siente usted que los jefes colocan al personal de manera errónea en el área administrativa de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?					
	X.2. Colocar al talento humano					
03	¿Con qué frecuencia usted realiza una inducción específica al cargo o puesto de trabajo dentro de					

	la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?					
04	¿Con qué frecuencia establecen bien los diseños de puestos a cada trabajador administrativo?					
05	¿Con qué frecuencia les realizan una evaluación del desempeño dentro de su área de trabajo dentro de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?					
	X.3. Recompensar al talento humano					
06	¿Con que frecuencia reciben recompensas económicas dentro de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?					
07	¿Con que frecuencia reciben recompensas no económicas dentro de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?					
08	¿Con que frecuencia usted recibe las prestaciones y servicios que brinda su centro de trabajo?					
09	¿Con que frecuencia ha recibido sanciones en su centro de trabajo?					
	X.4. Desarrollo del talento humano					
10	¿Con que frecuencia reciben capacitaciones para aumentar sus conocimientos y capacidades dentro de la Universidad?					
11	¿Con que frecuencia les brindan la oportunidad de trabajar en desarrollo de su carrera profesional dentro de la Universidad?					
12	¿Con que frecuencia realizan rotaciones de los puestos en su área de trabajo dentro de la Universidad?					
	X.5. Retener al talento humano					
13	¿Con que frecuencia perciben un buen clima organizacional en su centro de trabajo?					
14	¿Con que frecuencia está de acuerdo con las condiciones de trabajo que manejan dentro de la Universidad?					
	X.6. Supervisar al talento humano					
15	¿Con que frecuencia sus superiores miden el trabajo que realizan en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?					
16	¿Con que frecuencia sus jefes comparan sus trabajos que viene realizando con los de sus compañeros de trabajo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?					

17	¿Con que frecuencia sus jefes usan medidas correctivas hacia sus trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?					
Calidad de servicio (Y)						
	Y.1. Elementos tangibles					
18	¿Con qué frecuencia la Universidad realizan la conservación de sus instalaciones?					
19	¿Con qué frecuencia la calidad de los equipos con las que trabajan está en buenas condiciones?					
	Y.2. Capacidad de respuesta					
20	¿Con que frecuencia usted como trabajador demuestra buena actitud y disposición hacia los usuarios?					
21	¿Con que frecuencia se les informa sobre las actividades que se van a realizar dentro de la universidad?					
22	¿Con que frecuencia usted demuestra rapidez del servicio que brinda como trabajador de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?					
	Y.3. Seguridad					
23	¿Con que frecuencia usted brinda servicio oportuno a los usuarios que llegan al área administrativa de la Universidad?					
24	¿Con que frecuencia demuestra tener buena capacidad técnica al prestar servicio con el fin de solucionar problemas que tiene los usuarios que llegan al área administrativa de la universidad?					
25	¿Con que frecuencia usted realiza un proceso adecuado al evaluar una solicitud o duda que tenga algún usuario respecto al servicio que brinda la universidad?					
	Y.4. Fiabilidad					
26	¿Con que frecuencia demuestra tener interés por atender al usuario que llega con alguna inquietud?					
27	¿Con que frecuencia usted demuestra tener un compromiso de trabajo con la institución?					
	Y.5. Empatía					
28	¿Con que frecuencia les brindan horarios adecuados?					
29	¿Con que frecuencia usted realiza atención empática con los usuarios?					

Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que es una medida comúnmente utilizada para determinar la consistencia interna de los ítems de un instrumento.

Midiendo los ítems

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	29

Para ambas variables, según el coeficiente alfa de Cronbach indica una excelente consistencia interna entre los ítems del cuestionario. Este resultado indica que el instrumento de medición fue confiable para evaluar ambas variables con respecto a los datos en la muestra de estudio”.

Anexo N°4: Base de datos

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO																														
N	Incorporar al talento humano				Colocar al talento humano				Recompensar al talento humano				Desarrollo del talento humano				Retener al talento humano				Supervisar al talento humano						STI	X		
	D1		S2		D2		S3		D3		S4		D4		S5		D5		S6		D5		S6							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24						
1	2	3	5					A veces	2	3	1	4	10	Casi nunca	3	1	4	8	A veces	1	3	4	Nunca	2	3	4	9	A veces	45	Casi nunca
2	2	1	3					Nunca	2	1	2	7		Nunca	1	2	2	5	Nunca	2	3	5	Casi nunca	2	1	2	5	Nunca	30	Nunca
3	3	2	5					Casi nunca	3	2	1	6	11	A veces	3	5	1	9	A veces	4	4	8	A veces	3	2	1	6	Casi nunca	45	Casi nunca
4	5	2	7					Siempre	5	2	5	5	17	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	3	8	A veces	5	2	5	12	Siempre	71	Casi Siempre
5	2	4	6					A veces	2	4	2	3	11	A veces	2	2	3	7	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	2	4	3	9	A veces	48	A veces
6	1	3	4					A veces	1	3	5	9	12	A veces	4	3	5	12	Siempre	1	3	4	Nunca	1	3	5	9	A veces	50	A veces
7	3	2	5					Casi nunca	3	2	1	2	8	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	38	Casi nunca
8	4	2	6					Casi Siempre	4	2	3	4	13	A veces	4	3	4	11	Casi Siempre	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	56	A veces
9	3	1	4					Casi nunca	3	1	2	6	8	Casi nunca	2	2	2	6	Casi nunca	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	34	Casi nunca
10	5	3	8					Casi Siempre	5	3	5	3	16	Casi Siempre	2	5	3	10	Casi Siempre	5	3	8	A veces	5	3	3	11	Casi Siempre	64	Casi Siempre
11	2	2	4					Nunca	2	2	3	1	8	Casi nunca	1	3	1	5	Nunca	2	2	4	Nunca	2	2	1	5	Nunca	31	Nunca
12	3	3	6					A veces	3	3	1	2	9	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	3	6	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	43	Casi nunca
13	3	4	7					A veces	3	4	2	2	11	A veces	2	2	2	6	Casi nunca	3	4	7	A veces	3	4	2	9	A veces	49	A veces
14	4	2	6					A veces	4	2	2	8	11	A veces	4	3	2	9	A veces	4	2	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	48	A veces
15	2	3	5					A veces	2	3	4	3	12	A veces	3	4	3	10	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	48	A veces
16	5	2	7					Siempre	5	2	5	5	17	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
17	3	2	5					Casi nunca	3	2	2	7	10	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	42	Casi nunca
18	4	1	5					A veces	4	1	2	3	10	Casi nunca	2	2	3	7	Casi nunca	4	1	5	Casi nunca	4	1	3	8	A veces	43	Casi nunca
19	2	3	5					A veces	2	3	1	4	10	Casi nunca	2	1	4	7	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	45	Casi nunca
20	3	1	4					Casi nunca	3	1	2	6	8	Casi nunca	2	2	2	6	Casi nunca	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	34	Casi nunca
21	2	3	5					Casi nunca	2	3	2	7	10	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	2	3	5	Casi nunca	2	3	2	7	Casi nunca	42	Casi nunca
22	5	2	7					Siempre	5	2	5	5	17	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre

23	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	2	3	1	3	6	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	41	Casi nunca
24	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	3	1	4	8		Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	46	A veces
25	2	1	3	Nunca	2	1	2	5	Nunca	2	1	2	2	5	Nunca	2	1	3	Nunca	2	1	2	5	Nunca	28	Nunca
26	3	2	5	Casi nunca	3	2	1	6	Casi nunca	3	2	5	1	9	A veces	3	2	5	Casi nunca	3	2	1	6	Casi nunca	42	Casi nunca
27	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	5	2	5	5	15	Siempre	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
28	2	4	6	Casi nunca	2	4	3	9	A veces	2	4	3	7		Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	2	4	3	9	A veces	48	A veces
29	1	3	4	Nunca	1	3	5	9	A veces	1	3	3	5	12	Siempre	1	3	4	Nunca	1	3	5	9	A veces	50	A veces
30	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	3	2	1	2	6	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	38	Casi nunca
31	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	4	2	3	4	11	Casi Siempre	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	56	A veces
32	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	1	2	2	6	Casi nunca	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	34	Casi nunca
33	5	3	8	A veces	5	3	3	11	Casi Siempre	5	3	5	3	16	Casi Siempre	5	3	8	A veces	5	3	3	11	Casi Siempre	64	Casi Siempre
34	2	2	4	Nunca	2	2	1	5	Nunca	2	2	3	1	8	Casi nunca	1	3	1	5	2	2	4		Nunca	31	Nunca
35	3	3	6	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	3	3	1	2	9	Casi nunca	3	3	6	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	43	Casi nunca
36	3	4	7	A veces	3	4	2	9	A veces	3	4	2	2	6	Casi nunca	3	4	7	A veces	3	4	2	9	A veces	49	A veces
37	4	2	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	4	2	3	2	11	A veces	4	2	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	48	A veces
38	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	2	3	4	3	10	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	48	A veces
39	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	5	2	5	5	15	Siempre	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
40	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	3	2	3	2	10	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	42	Casi nunca
41	4	1	5	Casi nunca	4	1	3	8	A veces	4	1	2	3	10	Casi nunca	4	1	5	Casi nunca	4	1	3	8	A veces	43	Casi nunca
42	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	2	3	1	4	7	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	45	Casi nunca
43	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	1	2	2	6	Casi nunca	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	34	Casi nunca
44	2	3	5	Casi nunca	2	3	2	7	Casi nunca	2	3	3	2	8	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	3	2	7	Casi nunca	42	Casi nunca
45	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	5	2	5	5	15	Siempre	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
46	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	2	3	1	3	6	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	41	Casi nunca
47	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	3	2	1	2	8	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	38	Casi nunca
48	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	4	2	3	4	11	Casi Siempre	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	56	A veces
49	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	2	3	1	4	8	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	46	A veces
50	2	1	3	Nunca	2	1	2	5	Nunca	2	1	2	2	5	Nunca	2	1	3	Nunca	2	1	2	5	Nunca	28	Nunca

51	3	2	5	Casi nunca	3	2	1	6	Casi nunca	3	2	1	6	Casi nunca	42	Casi nunca
52	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
53	2	4	6	Casi nunca	2	4	3	9	A veces	2	4	3	9	A veces	48	A veces
54	1	3	4	Nunca	1	3	5	9	A veces	1	3	5	9	A veces	50	A veces
55	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	38	Casi nunca
56	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	4	2	4	10	Casi Siempre	56	A veces
57	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	34	Casi nunca
58	5	3	8	A veces	5	3	3	11	Casi Siempre	5	3	3	11	Casi Siempre	64	Casi Siempre
59	2	2	4	Nunca	2	2	1	5	Nunca	2	2	1	5	Nunca	31	Nunca
60	3	3	6	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	3	3	2	8	A veces	43	Casi nunca
61	3	4	7	A veces	3	4	2	9	A veces	3	4	2	9	A veces	49	A veces
62	4	2	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	4	2	2	8	A veces	48	A veces
63	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	2	3	3	8	A veces	48	A veces
64	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
65	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	42	Casi nunca
66	4	1	5	Casi nunca	4	1	3	8	A veces	4	1	3	8	A veces	43	Casi nunca
67	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	2	3	4	9	A veces	45	Casi nunca
68	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	34	Casi nunca
69	2	3	5	Casi nunca	2	3	2	7	Casi nunca	2	3	2	7	Casi nunca	42	Casi nunca
70	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
71	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	2	3	3	8	A veces	41	Casi nunca
72	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	2	3	4	9	A veces	46	A veces
73	2	1	3	Nunca	2	1	2	5	Nunca	2	1	2	5	Nunca	28	Nunca
74	3	2	5	Casi nunca	3	2	1	6	Casi nunca	3	2	1	6	Casi nunca	42	Casi nunca
75	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
76	2	4	6	Casi nunca	2	4	3	9	A veces	2	4	3	9	A veces	48	A veces
77	1	3	4	Nunca	1	3	5	9	A veces	1	3	5	9	A veces	50	A veces
78	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	38	Casi nunca

79	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	A veces	4	3	4	11	Casi Siempre	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	56	A veces
80	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	Casi nunca	2	2	2	6	Casi nunca	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	34	Casi nunca
81	5	3	8	A veces	5	3	3	11	Casi Siempre	Casi Siempre	2	5	3	10	Casi Siempre	5	3	8	A veces	5	3	3	11	Casi Siempre	64	Casi Siempre
82	2	2	4	Nunca	2	2	1	5	Nunca	Casi nunca	1	3	1	5	Nunca	2	2	4	Nunca	2	2	1	5	Nunca	31	Nunca
83	3	3	6	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	3	6	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	43	Casi nunca
84	3	4	7	A veces	3	4	2	9	A veces	A veces	2	2	2	6	Casi nunca	3	4	7	A veces	3	4	2	9	A veces	49	A veces
85	4	2	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	A veces	4	3	2	9	A veces	4	2	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	48	A veces
86	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	A veces	2	3	4	10	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	48	A veces
87	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
88	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	42	Casi nunca
89	4	1	5	Casi nunca	4	1	3	8	A veces	Casi nunca	2	2	3	7	Casi nunca	4	1	5	Casi nunca	4	1	3	8	A veces	43	Casi nunca
90	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	Casi nunca	2	1	4	7	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	45	Casi nunca
91	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	Casi nunca	2	2	2	6	Casi nunca	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	34	Casi nunca
92	2	3	5	Casi nunca	2	3	2	7	Casi nunca	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	2	3	5	Casi nunca	2	3	2	7	Casi nunca	42	Casi nunca
93	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
94	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	Casi nunca	2	1	3	6	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	41	Casi nunca
95	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	38	Casi nunca
96	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	A veces	4	3	4	11	Casi Siempre	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	56	A veces
97	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	Casi nunca	3	1	4	8	A veces	2	3	5	Casi nunca	2	3	4	9	A veces	46	A veces
98	2	1	3	Nunca	2	1	2	5	Nunca	Nunca	1	2	2	5	Nunca	2	1	3	Nunca	2	1	2	5	Nunca	28	Nunca
99	3	2	5	Casi nunca	3	2	1	6	Casi nunca	A veces	3	5	1	9	A veces	3	2	5	Casi nunca	3	2	1	6	Casi nunca	42	Casi nunca
100	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
101	2	4	6	Casi nunca	2	4	3	9	A veces	A veces	2	2	3	7	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	2	4	3	9	A veces	48	A veces
102	1	3	4	Nunca	1	3	5	9	A veces	A veces	4	3	5	12	Siempre	1	3	4	Nunca	1	3	5	9	A veces	50	A veces
103	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	38	Casi nunca
104	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	A veces	4	3	4	11	Casi Siempre	4	2	6	Casi nunca	4	2	4	10	Casi Siempre	56	A veces
105	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	Casi nunca	2	2	2	6	Casi nunca	3	1	4	Nunca	3	1	2	6	Casi nunca	34	Casi nunca
106	5	3	8	A veces	5	3	3	11	Casi Siempre	Casi Siempre	2	5	3	10	Casi Siempre	5	3	8	A veces	5	3	3	11	Casi Siempre	64	Casi Siempre

107	2	2	4	Nunca	2	2	1	5	Nunca	2	2	3	1	5	Nunca	2	2	1	5	Nunca	31	Nunca
108	3	3	6	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	3	3	1	2	6	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	43	Casi nunca
109	3	4	7	A veces	3	4	2	9	A veces	3	4	2	2	6	Casi nunca	3	4	2	9	A veces	49	A veces
110	4	2	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	4	2	3	2	9	A veces	4	2	2	8	A veces	48	A veces
111	2	3	5	Casi nunca	2	3	3	8	A veces	2	3	4	3	10	Casi Siempre	2	3	3	8	A veces	48	A veces
112	5	2	7	A veces	5	2	5	12	Siempre	5	2	5	5	15	Siempre	5	2	5	12	Siempre	70	Casi Siempre
113	3	2	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	3	2	3	2	8	A veces	3	2	2	7	Casi nunca	42	Casi nunca
114	4	1	5	Casi nunca	4	1	3	8	A veces	4	1	2	3	7	Casi nunca	4	1	3	8	A veces	43	Casi nunca

CALIDAD DE SERVICIO																								
N	Elementos tangibles			Capacidad de respuesta					Seguridad					Fiabilidad				Empatía				ST2	Y	
	1	2	S1	D1	3	4	5	S2	D2	6	7	8	S3	D3	9	10	S4	D4	11	12	S5			D5
1	3	2	5	Casi nunca	1	5	4	10	Casi Siempre	3	4	1	8	A veces	3	2	5	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	34	A veces
2	2	1	3	Nunca	4	4	1	9	A veces	1	1	3	5	Nunca	1	1	2	Nunca	2	4	6	Casi nunca	25	Casi nunca
3	4	5	9	Casi Siempre	5	1	5	11	Casi Siempre	3	5	3	11	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	3	1	4	Nunca	40	A veces
4	5	4	9	Casi Siempre	4	5	4	13	Siempre	5	4	2	11	Casi Siempre	5	5	10	Casi Siempre	5	3	8	A veces	51	Casi Siempre
5	2	4	6	Casi nunca	4	5	4	13	Siempre	2	4	4	10	Casi Siempre	3	3	6	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	40	A veces
6	4	2	6	Casi nunca	2	2	2	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	1	4	5	Casi nunca	1	5	6	Casi nunca	31	Casi nunca
7	3	5	8	A veces	5	4	5	14	Siempre	3	5	4	12	Siempre	3	2	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	44	A veces
8	4	5	9	Casi Siempre	4	3	5	12	Siempre	4	5	3	12	Siempre	4	3	7	A veces	4	4	8	A veces	48	Casi Siempre
9	2	2	4	Nunca	2	2	2	6	Casi nunca	2	2	3	7	Casi nunca	2	1	3	Nunca	3	2	5	Casi nunca	25	Casi nunca
10	2	5	7	A veces	4	4	5	13	Siempre	2	5	5	12	Siempre	2	2	4	Nunca	2	3	5	Casi nunca	41	A veces
11	1	5	6	Casi nunca	4	5	5	14	Siempre	1	5	2	8	A veces	3	3	6	Casi nunca	2	1	3	Nunca	37	A veces
12	3	4	7	A veces	1	4	4	9	A veces	3	4	5	12	Siempre	2	3	5	Casi nunca	2	2	4	Nunca	37	A veces
13	2	3	5	Casi nunca	3	4	3	10	Casi Siempre	2	3	2	7	Casi nunca	1	5	6	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	33	A veces
14	4	4	8	A veces	5	5	4	14	Siempre	4	4	5	13	Siempre	3	2	5	Casi nunca	4	2	6	Casi nunca	46	Casi Siempre
15	3	5	8	A veces	4	1	5	10	Casi Siempre	3	5	2	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	38	A veces
16	5	4	9	Casi Siempre	4	5	4	13	Siempre	5	4	5	14	Siempre	5	5	10	Casi Siempre	5	5	10	Casi Siempre	56	Casi Siempre
17	3	4	7	A veces	2	4	4	10	Casi Siempre	3	4	2	9	A veces	2	2	4	Nunca	3	2	5	Casi nunca	35	A veces
18	2	2	4	Nunca	4	3	2	9	A veces	2	2	3	7	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	4	3	7	A veces	32	Casi nunca
19	2	5	7	A veces	2	5	5	12	Siempre	2	5	3	10	Casi Siempre	5	3	8	A veces	2	4	6	Casi nunca	43	A veces
20	2	2	4	Nunca	2	2	2	6	Casi nunca	2	2	5	9	A veces	2	1	3	Nunca	3	2	5	Casi nunca	27	Casi nunca
21	3	1	4	Nunca	5	4	1	10	Casi Siempre	3	1	2	6	Casi nunca	3	3	6	Casi nunca	2	5	7	A veces	33	A veces
22	5	4	9	Casi Siempre	4	5	4	13	Siempre	5	4	1	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	5	5	10	Casi Siempre	47	Casi Siempre

23	2	1	3	Nunca	2	5	4	11	Casi Siempre	2	1	3	6	Casi nunca	1	1	2	Nunca	2	3	5	Casi nunca	27	Casi nunca
24	3	4	7	A veces	1	5	4	10	Casi Siempre	3	4	1	8	A veces	3	2	5	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	36	A veces
25	1	1	2	Nunca	4	4	1	9	A veces	1	1	3	5	Nunca	1	1	2	Nunca	2	2	4	Nunca	22	Nunca
26	3	5	8	A veces	5	1	5	11	Casi Siempre	3	5	3	11	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	3	1	4	Nunca	39	A veces
27	5	4	9	Casi Siempre	4	5	4	13	Siempre	5	4	2	11	Casi Siempre	5	5	10	Casi Siempre	2	2	4	Nunca	47	Casi Siempre
28	2	4	6	Casi nunca	4	5	4	13	Siempre	2	4	4	10	Casi Siempre	3	3	6	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	40	A veces
29	4	2	6	Casi nunca	2	2	2	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	1	4	5	Casi nunca	1	3	4	Nunca	29	Casi nunca
30	3	5	8	A veces	5	4	5	14	Siempre	3	5	4	12	Siempre	3	2	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	44	A veces
31	4	5	9	Casi Siempre	4	3	5	12	Siempre	4	5	3	12	Siempre	4	3	7	A veces	2	4	6	Casi nunca	46	Casi Siempre
32	2	2	4	Nunca	2	2	2	6	Casi nunca	2	2	3	7	Casi nunca	2	1	3	Nunca	2	4	6	Casi nunca	26	Casi nunca
33	2	5	7	A veces	4	4	5	13	Siempre	2	5	5	12	Siempre	2	2	4	Nunca	3	1	4	Nunca	40	A veces
34	1	5	6	Casi nunca	4	5	5	14	Siempre	1	5	2	8	A veces	3	3	6	Casi nunca	5	3	8	A veces	42	A veces
35	3	4	7	A veces	1	4	4	9	A veces	3	4	5	12	Siempre	2	3	5	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	38	A veces
36	2	3	5	Casi nunca	3	4	3	10	Casi Siempre	2	3	2	7	Casi nunca	1	5	6	Casi nunca	1	5	6	Casi nunca	34	A veces
37	4	4	8	A veces	5	5	4	14	Siempre	4	4	5	13	Siempre	3	2	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	45	Casi Siempre
38	3	5	8	A veces	4	1	5	10	Casi Siempre	3	5	2	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	4	4	8	A veces	41	A veces
39	5	4	9	Casi Siempre	4	5	4	13	Siempre	5	4	5	14	Siempre	5	5	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	51	Casi Siempre
40	3	4	7	A veces	2	4	4	10	Casi Siempre	3	4	2	9	A veces	2	2	4	Nunca	2	3	5	Casi nunca	35	A veces
41	2	2	4	Nunca	4	3	2	9	A veces	2	2	3	7	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	1	3	Nunca	28	Casi nunca
42	2	5	7	A veces	2	5	5	12	Siempre	2	5	3	10	Casi Siempre	5	3	8	A veces	2	2	4	Nunca	41	A veces
43	2	2	4	Nunca	2	2	2	6	Casi nunca	2	2	5	9	A veces	2	1	3	Nunca	3	2	5	Casi nunca	27	Casi nunca
44	3	1	4	Nunca	5	4	1	10	Casi Siempre	3	1	2	6	Casi nunca	3	3	6	Casi nunca	4	2	6	Casi nunca	32	Casi nunca
45	5	4	9	Casi Siempre	4	5	4	13	Siempre	5	4	1	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	42	A veces
46	2	1	3	Nunca	2	5	4	11	Casi Siempre	2	1	3	6	Casi nunca	1	1	2	Nunca	5	5	10	Casi Siempre	32	Casi nunca
47	3	5	8	A veces	5	4	5	14	Siempre	3	5	4	12	Siempre	3	2	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	44	A veces

48	4	5	9	Casi Siempre	4	3	5	12	Siempre	4	5	3	12	Siempre	4	3	7	A veces	4	3	7	A veces	47	Casi Siempre
49	3	4	7	A veces	2	1	4	7	Casi nunca	3	4	1	8	A veces	3	2	5	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	33	A veces
50	1	1	2	Nunca	2	2	2	6	Casi nunca	1	1	3	5	Nunca	1	1	2	Nunca	3	2	5	Casi nunca	20	Nunca
51	3	5	8	A veces	3	5	1	9	A veces	3	5	3	11	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	2	5	7	A veces	40	A veces
52	5	4	9	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	4	2	11	Casi Siempre	5	5	10	Casi Siempre	5	5	10	Casi Siempre	55	Casi Siempre
53	2	4	6	Casi nunca	2	2	3	7	Casi nunca	2	4	4	10	Casi Siempre	3	3	6	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	34	A veces
54	4	2	6	Casi nunca	1	3	5	9	A veces	4	2	2	8	A veces	1	4	5	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	34	A veces
55	3	5	8	A veces	3	1	2	6	Casi nunca	3	5	4	12	Siempre	3	2	5	Casi nunca	2	2	4	Nunca	35	A veces
56	4	5	9	Casi Siempre	4	3	4	11	Casi Siempre	4	5	3	12	Siempre	4	3	7	A veces	3	1	4	Nunca	43	A veces
57	2	2	4	Nunca	3	2	2	7	Casi nunca	2	2	3	7	Casi nunca	2	1	3	Nunca	2	2	4	Nunca	25	Casi nunca
58	2	5	7	A veces	5	5	3	13	Siempre	2	5	5	12	Siempre	2	2	4	Nunca	2	3	5	Casi nunca	41	A veces
59	1	5	6	Casi nunca	2	3	1	6	Casi nunca	1	5	2	8	A veces	3	3	6	Casi nunca	1	3	4	Nunca	30	Casi nunca
60	3	4	7	A veces	3	1	2	6	Casi nunca	3	4	5	12	Siempre	2	3	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	35	A veces
61	2	3	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	2	3	2	7	Casi nunca	1	5	6	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	31	Casi nunca
62	4	4	8	A veces	4	3	2	9	A veces	4	4	5	13	Siempre	3	2	5	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	41	A veces
63	3	5	8	A veces	2	4	3	9	A veces	3	5	2	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	3	1	4	Nunca	36	A veces
64	5	4	9	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	4	5	14	Siempre	5	5	10	Casi Siempre	5	3	8	A veces	56	Casi Siempre
65	3	4	7	A veces	3	2	2	7	Casi nunca	3	4	2	9	A veces	2	2	4	Nunca	2	3	5	Casi nunca	32	Casi nunca
66	2	2	4	Nunca	4	3	2	9	A veces	2	2	3	7	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	1	5	6	Casi nunca	31	Casi nunca
67	2	5	7	A veces	2	4	3	9	A veces	2	5	3	10	Casi Siempre	5	3	8	A veces	3	2	5	Casi nunca	39	A veces
68	2	2	4	Nunca	5	5	5	15	Siempre	2	2	5	9	A veces	2	1	3	Nunca	4	4	8	A veces	39	A veces
69	3	1	4	Nunca	1	1	4	6	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	3	6	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	27	Casi nunca
70	5	4	9	Casi Siempre	2	1	2	5	Nunca	5	4	1	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	34	A veces
71	2	1	3	Nunca	3	5	1	9	A veces	2	1	3	6	Casi nunca	1	1	2	Nunca	2	1	3	Nunca	23	Casi nunca
72	3	4	7	A veces	5	1	5	11	Casi Siempre	3	4	1	8	A veces	3	2	5	Casi nunca	2	2	4	Nunca	35	A veces
73	1	1	2	Nunca	2	2	3	7	Casi nunca	1	1	3	5	Nunca	1	1	2	Nunca	3	2	5	Casi nunca	21	Nunca
74	3	5	8	A veces	1	3	5	9	A veces	3	5	3	11	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	4	2	6	Casi nunca	39	A veces
75	5	4	9	Casi Siempre	3	1	2	6	Casi nunca	5	4	2	11	Casi Siempre	5	5	10	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	41	A veces

76	2	4	6	Casi nunca	4	3	4	11	Casi Siempre	2	4	4	10	Casi Siempre	3	3	6	Casi nunca	5	5	10	Casi Siempre	43	A veces
77	4	2	6	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	1	4	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	31	Casi nunca
78	3	5	8	A veces	2	5	3	10	Casi Siempre	3	5	4	12	Siempre	3	2	5	Casi nunca	4	3	7	A veces	42	A veces
79	4	5	9	Casi Siempre	2	3	1	6	Casi nunca	4	5	3	12	Siempre	4	3	7	A veces	2	4	6	Casi nunca	40	A veces
80	2	2	4	Nunca	2	1	2	5	Nunca	2	2	3	7	Casi nunca	2	1	3	Nunca	3	2	5	Casi nunca	24	Casi nunca
81	2	5	7	A veces	3	2	2	7	Casi nunca	2	5	5	12	Siempre	2	2	4	Nunca	2	5	7	A veces	37	A veces
82	1	5	6	Casi nunca	4	3	2	9	A veces	1	5	2	8	A veces	3	3	6	Casi nunca	5	5	10	Casi Siempre	39	A veces
83	3	4	7	A veces	2	4	3	9	A veces	3	4	5	12	Siempre	2	3	5	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	38	A veces
84	2	3	5	Casi nunca	5	5	5	15	Siempre	2	3	2	7	Casi nunca	1	5	6	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	39	A veces
85	4	4	8	A veces	3	3	2	8	A veces	4	4	5	13	Siempre	3	2	5	Casi nunca	2	2	4	Nunca	38	A veces
86	3	5	8	A veces	4	2	3	9	A veces	3	5	2	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	3	1	4	Nunca	36	A veces
87	5	4	9	Casi Siempre	2	1	4	7	Casi nunca	5	4	5	14	Siempre	5	5	10	Casi Siempre	2	2	4	Nunca	44	A veces
88	3	4	7	A veces	3	2	2	7	Casi nunca	3	4	2	9	A veces	2	2	4	Nunca	2	3	5	Casi nunca	32	Casi nunca
89	2	2	4	Nunca	2	3	2	7	Casi nunca	2	2	3	7	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	1	3	4	Nunca	27	Casi nunca
90	2	5	7	A veces	5	5	5	15	Siempre	2	5	3	10	Casi Siempre	5	3	8	A veces	3	2	5	Casi nunca	45	Casi Siempre
91	2	2	4	Nunca	2	1	3	6	Casi nunca	2	2	5	9	A veces	2	1	3	Nunca	2	4	6	Casi nunca	28	Casi nunca
92	3	1	4	Nunca	2	1	4	7	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	3	3	6	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	29	Casi nunca
93	5	4	9	Casi Siempre	2	2	2	6	Casi nunca	5	4	1	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	3	1	4	Nunca	34	A veces
94	2	1	3	Nunca	3	5	1	9	A veces	2	1	3	6	Casi nunca	1	1	2	Nunca	5	3	8	A veces	28	Casi nunca
95	2	4	6	Casi nunca	5	5	5	15	Siempre	3	5	4	12	Siempre	3	2	5	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	43	A veces
96	1	3	4	Nunca	2	2	3	7	Casi nunca	4	5	3	12	Siempre	4	3	7	A veces	1	5	6	Casi nunca	36	A veces
97	3	2	5	Casi nunca	1	3	5	9	A veces	3	4	1	8	A veces	3	2	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	32	Casi nunca
98	4	2	6	Casi nunca	3	1	2	6	Casi nunca	1	1	3	5	Nunca	1	1	2	Nunca	4	4	8	A veces	27	Casi nunca
99	3	1	4	Nunca	4	3	4	11	Casi Siempre	3	5	3	11	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	36	A veces
100	5	3	8	A veces	3	2	2	7	Casi nunca	5	4	2	11	Casi Siempre	5	5	10	Casi Siempre	2	3	5	Casi nunca	41	A veces
101	2	2	4	Nunca	5	5	3	13	Siempre	2	4	4	10	Casi Siempre	3	3	6	Casi nunca	2	1	3	Nunca	36	A veces
102	3	3	6	Casi nunca	2	3	1	6	Casi nunca	4	2	2	8	A veces	1	4	5	Casi nunca	2	2	4	Nunca	29	Casi nunca
103	3	4	7	A veces	3	1	2	6	Casi nunca	3	5	4	12	Siempre	3	2	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	35	A veces
104	4	2	6	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	4	5	3	12	Siempre	4	3	7	A veces	4	2	6	Casi nunca	38	A veces
105	2	3	5	Casi nunca	4	3	2	9	A veces	2	2	3	7	Casi nunca	2	1	3	Nunca	2	3	5	Casi nunca	29	Casi nunca

106	5	2	7	A veces	2	4	3	9	A veces	2	5	5	12	Siempre	2	2	4	Nunca	5	5	10	Casi Siempre	42	A veces
107	3	2	5	Casi nunca	5	5	5	15	Siempre	1	5	2	8	A veces	3	3	6	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	39	A veces
108	4	1	5	Casi nunca	3	3	2	8	A veces	3	4	5	12	Siempre	2	3	5	Casi nunca	4	3	7	A veces	37	A veces
109	2	3	5	Casi nunca	4	2	3	9	A veces	2	3	2	7	Casi nunca	1	5	6	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	33	A veces
110	3	1	4	Nunca	2	1	4	7	Casi nunca	4	4	5	13	Siempre	3	2	5	Casi nunca	3	2	5	Casi nunca	34	A veces
111	2	3	5	Casi nunca	3	2	2	7	Casi nunca	3	5	2	10	Casi Siempre	3	2	5	Casi nunca	2	5	7	A veces	34	A veces
112	5	2	7	A veces	2	3	2	7	Casi nunca	5	4	5	14	Siempre	5	5	10	Casi Siempre	5	5	10	Casi Siempre	48	Casi Siempre
113	2	3	5	Casi nunca	5	5	5	15	Siempre	3	4	2	9	A veces	2	2	4	Nunca	2	3	5	Casi nunca	38	A veces
114	2	3	5	Casi nunca	2	1	3	6	Casi nunca	2	2	3	7	Casi nunca	2	3	5	Casi nunca	2	4	6	Casi nunca	29	Casi nunca