



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del
CITE Agroindustrial Moquegua al 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Ernesto Sáenz Huamán (ORCID: 0000-0001-8405-1814)

ASESORA:

Dra. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas (ORCID: 0000-0002-8873-1785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

A mis padres, porque gracias a ellos logré todo lo que soy ahora, pues me inculcaron valores, cariño y disciplina que me han permitido superarme a mí mismo en más de una oportunidad. Porque siempre creyeron en mi capacidad y siempre estuvieron ahí para apoyarme. Me faltaría vida para agradecerles todo lo que me dieron. Esta tesis constituye un pequeño homenaje, gracias eternas a Don Máximo Sáenz y a Doña Elena Huamán.

Agradecimiento:

A la Universidad César Vallejo a través de su Escuela de Posgrado, a sus docentes: Doctores Milagritos Rodríguez Rojas y Ulises Córdova García, quienes nos inspiraron a lograr el grado de Maestro.

A la Ing. Daphne Castro Arata, Directora Ejecutiva del CITE Agroindustrial Moquegua por su decidido apoyo en la realización de la tesis, en el marco de sus acciones de promoción del desarrollo agroindustrial.

Dictamen de Sustentación de Tesis



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): SAENZ HUAMAN, ERNESTO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CITE AGROINDUSTRIAL MOQUEGUA AL 2019.

Fecha: 13 de agosto de 2019

Hora: 2:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma: 

VOCAL: Dra. Milagritos Leonor Rodriguez Rojas

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

por unanimidad.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APS - Mejorar redacción

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaración de Autenticidad

Yo, Ernesto Sáenz Huamán, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: Gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019 en 80 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de agosto de 2019



Ernesto Sáenz Huamán

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua, al 2019”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Ernesto Sáenz Huamán

Índice

	Pág.
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Dictamen de Sustentación de Tesis	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	15
III. Resultados	28
IV. Discusión	34
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
VII. Referencias	38
Anexos	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la Variable 1: Gestión del talento humano	17
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción de los usuarios	19
Tabla 3. Cálculo del tamaño de la muestra	20
Tabla 4. Instrumento (cuestionarios)	21
Tabla 5. Baremo para medir la gestión del talento humano	23
Tabla 6. Baremo para medir la satisfacción de los usuarios	24
Tabla 7. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1: Gestión del talento humano	24
Tabla 8. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V2: Satisfacción de los usuarios	24
Tabla 9. Resumen del procesamiento de datos	285
Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad	25
Tabla 11. Gestión del talento humano	28
Tabla 12. Satisfacción de los usuarios	30
Tabla 13. Grado de correlación entre la gestión del talento humano y satisfacción de los usuarios	31
Tabla 14. Grado de correlación entre los Elementos Tangibles y la Gestión del Talento Humano	30
Tabla 15. Grado de correlación entre la Fiabilidad y la Gestión del Talento Humano	31
Tabla 16. Grado de correlación entre la Capacidad de Respuesta y la Gestión del Talento Humano	32
Tabla 17. Grado de correlación entre la Seguridad y la Gestión del Talento Humano	32
Tabla 18. Grado de correlación entre la Empatía y la Gestión del Talento Humano	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gestión del talento humano	28
Figura 2. Satisfacción de los usuarios	29

Resumen

La presente investigación titulada: Gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua, al 2019, tuvo como objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 626 productores agroindustriales de la gran, mediana y pequeña escala del departamento de Moquegua, la muestra por 238 productores agroindustriales del departamento de Moquegua, y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20).

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) la gestión del talento humano se relaciona de forma positiva y moderada ($Rho = 0,693$) y significativa (p valor = 0.000) con la satisfacción de los usuarios, (b) existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,545$) y significativa (p valor = 0.000) entre los elementos tangibles y la gestión del talento humano, (c) existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,544$) y significativa (p valor = 0.000) entre la fiabilidad y la gestión del talento humano, (d) existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,673$) y significativa (p valor = 0.000) entre la capacidad de respuesta y la gestión del talento humano, (e) existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,546$) y significativa (p valor = 0.01) entre la seguridad y la gestión del talento humano, y (f) existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,529$) y significativa (p valor = 0.000) entre la empatía y la gestión del talento humano en el CITE Agroindustrial Moquegua al 2019; con lo que las hipótesis planteadas quedan validadas.

Palabras claves: Talento humano, satisfacción de usuarios, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Abstract

This research entitled: The Management of human talent and satisfaction of the users of the CITE Agroindustrial Moquegua, 2019, had as general objective determined the relationship between the human talent management and the satisfaction of users of the CITE Agroindustrial Moquegua to 2019.

The research by purpose was basic, level correlational, focus quantitative; from design not experimental transverse. The population consisted of 626 agro-industrial producers of large, medium and small scale of the Moquegua Department, the sample by 238 agro-industrial producers in the Department of Moquegua and sampling was of type probability. The technique was used to collect data survey, and data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgment and determined their reliability through statistic (Cronbach's alpha, KR-20).

The following conclusions were reached: (a) the management of human talent is positively and moderately related ($Rho = 0.693$) and significant (p value is = 0.000) with user satisfaction, (b) there is positive and moderate ($Rho = 0.545$) and significant (p -value) value is = 0.000) between tangible elements and the management of human talent, (c) there is a positive and moderate relationship ($Rho = 0.544$) and significant (p value is = 0.000) between the reliability and management of human talent, (d) there is a positive and moderate relationship ($Rho = 0.673$) and (p value is = 0.000) between responsiveness and human talent management, (e) there is a positive and moderate relationship ($Rho = 0.546$) and significant (p value is = 0.000) between the safety and management of human talent, and (f) there is a positive and moderate relationship ($Rho = 0.529$) and significant (p value is = 0.000) between empathy and the management of human talent at CITE Agroindustrial Moquegua to 2019; what the assumptions made are validated.

Keywords: human talent, satisfaction of users, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

I. Introducción

El desarrollo de la agricultura en el mundo constituye uno de los pilares del desarrollo y el factor clave para mantener la vida en el planeta, según lo señaló la agrupación de los países organizados del mundo (ONU), a través de su organismo FAO, encargado de que se disminuya progresivamente la desnutrición en el planeta, al 2017, la agroindustria tiene una participación importante en procura de la seguridad alimentaria al nivel global: el desafío y la responsabilidad de ofrecer soluciones para alimentar una población con casi 10 mil millones de habitantes, proyectada al año 2050, y desaparecer el indicador del hambre de 815 millones de personas que padecieron desnutrición crónica en el año 2016, de ahí la importancia de ver al desarrollo agroindustrial como la única forma de asegurar la alimentación del mundo.

En cuanto a la promoción del desarrollo del sector agroindustrial en América del Sur, tenemos que, en Colombia, se ha consolidado como un centro con potencial de crecimiento en los últimos años, tanto en los rubros pecuarios como agrícolas, la autoridad de la administración pública que viene impulsando su desarrollo es la cartera del ministerio encargado de velar por el sector agrícola y el desarrollo rural (MADR), en conjunto con la Sociedad de Agricultores de Colombia – SAC. Uno de los aspectos claves para el crecimiento sostenido del sector, se define en la planificación concertada y el trabajo sinérgico de las entidades de los ámbitos público y privado para la identificación de los productos con potencial de desarrollo y la optimización de los recursos disponibles.

La capacitación y asesoría técnica para el desarrollo del sector relacionado a la agroindustria en el Perú, los viene brindando la administración pública, a través de organismos adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego – MINAGRI, como son: el SENASA, organismo encargado de velar por la sanidad agraria, y el INIA, como ente responsable de la adaptabilidad de los cultivos a través de la innovación agraria, sin embargo, al tener una amplia variedad de cultivos y distintas características climatológicas en el territorio nacional, su accionar, resulta insuficiente, si a los problemas mencionados le aumentamos la escasez de los recursos del fondo público destinados a promover el desarrollo de la agroindustria y a la dificultad de los accesos por la geografía accidentada con la que se cuenta en el territorio, se puede afirmar que apoyar el desarrollo de la actividad agroindustrial, resulta una tarea que exige y necesita de una administración pública

descentralizada y eficiente, y con personal que tenga alta vocación de servicio y orientación técnica eficaz.

Mediante el Decreto Legislativo N° 1228, el mismo que promueve la creación de los CITE, como entidades promotoras de la innovación y transferencia de tecnologías en el sector agrario, se determina su procedimiento y especificaciones para su instalación y operatividad, con el propósito de establecer bases para la innovación productiva para impulsar el desarrollo industrial en sus las cadenas productivas locales; contribuyendo a su competitividad y de los sectores productivos a través de acciones de capacitación y asesoría técnica, con la finalidad de adoptar nuevas tecnologías, transferencia de experiencias, investigación, desarrollo e innovación productiva y servicios tecnológicos, bajo el enfoque de mercado, agregando valor a la materia prima, mejorando la oferta de los productos tanto para el mercado local, regional y nacional como para el mercado externo, fortaleciendo y aportando a la diversificación productiva.

El CITE Agroindustrial Moquegua trabaja en la generación de valor en el sector agroindustrial. Su intervención busca mejorar la competitividad de las cadenas productivas locales. Su escala territorial es el departamento de Moquegua, pero también brinda servicios en otros departamentos de la zona sur del país, según la demanda y especialización requerida. Sus acciones buscan apoyar la transferencia tecnológica, capacitación y asesoría técnica a los productores agrícolas, pecuarios e industriales de las cadenas productivas locales, para acceder a nuevas tecnologías de producción, para buscar su competitividad, la optimización de los procesos, promover la innovación y el desarrollo de productos transformados. Actualmente, el CITE Agroindustrial Moquegua viene brindando servicios en las provincias de General Sánchez Cerro, Mariscal Nieto e Ilo, para el funcionamiento de su laboratorio especializado, la dirección ejecutiva logró el financiamiento de recursos, con la finalidad de organizar, equipar e instalar su plataforma de servicios en la Plataforma logística, de servicios y producción industrial – CETICOS Ilo. El potencial agroindustrial del departamento de Moquegua, es diverso y cuenta con una amplia variedad de especies propias de la zona, como damasco, lima y tumbo. Adicionalmente, cuenta con plantaciones de palto, olivo, orégano, cítricos y tuna. La demanda por productos agroindustriales como el pisco, aceite de oliva, néctares y mermeladas va en aumento, por lo que se requiere potenciar la industrialización de los productos procesados locales. Los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua, son agricultores de la zona que vienen incrementando su producción y logrando

innovaciones en sus procesos productivos con la finalidad de optimizar los recursos disponibles. Los servicios que adquieren, son remunerados y hay un compromiso de exigencia de calidad en el trabajo, por lo que el rol del potencial humano es un factor diferencial en este tipo de trabajo. El personal del CITE, según esta demanda, está conformado por profesionales administrativos y técnicos, los cuales son especialistas en Ingeniería Industrial e Ingeniería de Industrias Alimentarias, y al mismo tiempo, conocen y tienen experiencia en la zona de trabajo.

La presente investigación plantea como punto de estudio el grado de injerencia que tiene la gestión del personal en la calidad de los servicios de una entidad de la administración pública, adscrita a la cartera ministerial de la producción. Es sabido que en muchas organizaciones el estilo de dirección que prevalece es aquel vinculado a aspectos subjetivos antes que, a modelos de gestión empresariales, y esto se refleja en la atención a los usuarios o clientes finales, cotidianamente, existe el sentir de que los servidores públicos no tienen la debida vocación de servicio para atender a las personas, de ahí que se desprende el objetivo general de este trabajo de investigación.

Se entiende por trabajos previos a los antecedentes planteados en relación al problema del estudio de investigación, según Valderrama (2019), tienen que ver con aquellos trabajos que tengan relación o similitud con el problema del estudio, pero que hayan sido elaborados en años anteriores al mismo.

El presente trabajo de investigación recopiló estudios y aportes previos de otros autores, desarrollados en los ámbitos internacionales y nacional.

Heredia (2017) en su investigación de la relación del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de una empresa de Ecuador, tuvo como objetivo investigar esta relación de ambas variables. El tipo de investigación fue básica y de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño transversal. Tuvo como conclusiones: (a) El ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores tienen correlaciones bastantes significativas, (b) Si se manejan adecuadamente el ambiente laboral y la satisfacción, se logran resultados favorables a todo nivel, y (c) El ambiente y la satisfacción laboral tienen un rol preponderante al interior de las organizaciones, por ello implica una mejora constante.

Castilla (2013) en su investigación para la mejora del talento en las organizaciones en base a las expectativas, planteó como objetivo dotar a la gestión del talento un análisis

crítico e integrador desde la gestión de recursos humanos que se llevan en las organizaciones. El tipo de investigación fue básica y de nivel correlacional, de enfoque cualitativo; de diseño transversal. Concluye que: (a) La importancia del personal como la clave para el desarrollo de las empresas, sin embargo, muchas veces la alta dirección no está preparada para la contratación, desarrollo y retención de los mejores colaboradores, (b) No se puede entender cómo gestionar el talento humano sin tomar en cuenta las opiniones y percepciones de los colaboradores, y (c) Lograr el compromiso del personal con los objetivos de la empresa es la clave para la realización integral de las personas y por ende de la empresa.

Arrobo (2013), en su trabajo sobre la gestión del personal en base a las competencias, definió como objetivo esbozar un Modelo de Gestión del Personal considerando las destrezas de las personas. El tipo de investigación fue básica y de nivel descriptivo, de enfoque cualitativo; de diseño no experimental: transversal. Concluye que: (a) el personal puede desarrollarse mejor en cuanto su desempeño sea medido y reconocido por la empresa, (b) los trabajadores reconocidos y motivados pueden desarrollarse de manera más eficiente y eficaz en la empresa, y (c) en la gestión del personal en necesario plantear indicadores de desempeño, en todos los procesos que realice.

Urquía (2016) en su trabajo sobre la gestión del personal y la calidad de los servicios de salud, planteó como objetivo indagar sobre la correspondencia que existe entre las mencionadas variables. El tipo de investigación fue básica y de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; y de diseño no experimental transversal. Concluye que: (a) la gestión del personal y la calidad de servicios, están directamente vinculadas, (b) la gestión del personal está directamente vinculada con las expectativas de los usuarios, y (c) la gestión de las personas influye directamente en las apreciaciones de los usuarios.

Arispe (2014) con su estudio sobre la gestión del personal y su vinculación con la satisfacción del cliente en una empresa, planteó como objetivo establecer el grado de influencia entre ambas variables. El tipo de investigación fue básica y de nivel exploratorio, de enfoque cuantitativo; y de diseño no experimental transversal. Concluye que: (a) La visión compartida para el desarrollo del personal y de las áreas funcionales de la empresa influyen en la satisfacción del cliente, (b) es importante lograr el compromiso de los trabajadores, para el desarrollo personal y empresarial, y (c) un trabajador debidamente motivado y reconocido, brinda un mejor servicio al cliente y por ende contribuye al nivel de confianza y fidelidad con la empresa.

Rojas (2018) en su investigación sobre la administración del personal y su incidencia con el desenvolvimiento laboral en un puesto de salud, planteó el análisis de la relación entre ambas variables. El tipo de investigación fue aplicada y de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; y de diseño no experimental: transversal. Concluye que: (a) Hay relación estadísticamente significativa entre la administración del personal y el desenvolvimiento, (b) hay relación numérica significativa entre gestión del personal y la calidad de los servicios a los usuarios, y (c) si hay relación significativa entre gestión del personal y el trabajo en equipo como estrategia del desempeño laboral.

Hay que mencionar que para Valderrama (2019), las variables son definidas como aquellos rasgos que pueden ser observados en cada sujeto de estudio, ya sea un individuo, institución o empresa, que, además, son medibles y que tienen alteraciones de calidad y de cantidad. Para poder definir las en la base científica de un estudio de investigación, se deben desprender conceptualmente de las hipótesis planteadas. Según su naturaleza pueden ser independientes, dependientes o intervinientes, para el presente estudio se tiene a la Variable 1, descrita en la Gestión del Talento Humano en una entidad, y se define a continuación:

Chiavenato (2009) señaló que es la relación que existe entre las organizaciones y las personas, causando una dependencia directa e incluyente, las personas para su realización profesional y personal, y las organizaciones para mantenerse en el mercado y alcanzar su desarrollo. Afirma que, no hay organizaciones que funcionen sin las personas en su interior, por ello son el elemento clave para conformarla, quizá el activo máspreciado.

Vallejo (2016) postuló que es una doctrina que busca alcanzar los objetivos de una organización a través de las personas, y que para ello es vital tener un modelo organizativo funcional y el compromiso y el esfuerzo humano coordinado, hacia un mismo horizonte común.

Jericó (2008) señaló que el talento es el recurso estratégico para innovar en todas las organizaciones. La creación de valor al profesional o grupo humano ha de considerarse como prioridad estratégica para que se comprometa con los objetivos y genere el sentido de pertenencia. El liderazgo es la pieza clave para que la dirección del personal se priorice como el principal y prioritario recurso de toda organización.

Dolan (2007) lo definió como la importancia del elemento humano, constituyéndose como una de las claves del éxito en las empresas, lo que implica la toma de decisiones sobre

él de manera estratégica. Las estrategias determinadas por las empresas deben estar alineadas y ser afines al potencial humano con que cuenta. Por lo tanto, necesita identificar las fortalezas y debilidades en términos de su equipo, y fijar los cursos de acción y horizonte de desarrollo a arribar.

Porret (2010) enfatizó que la gestión del personal es la función más crítica y estructurada, y por ende la prioritaria en la gerencia. Está referida a la obligación que toda organización asume para que sus colaboradores puedan autorrealizarse y desarrollarse dentro de la misma y mantengan la motivación para trabajar cada vez con mayor dedicación y esmero, y al mismo tiempo a asumir puestos de mayor relevancia.

Alles (2007) afirmó que cuando las organizaciones se ocupan de las personas con las que trabajan, implementan un área específica de Recursos Humanos o de Capital Humano, en lugar de una "oficina de personal". Adicionalmente, promueven la aplicación de buenas prácticas en la materia; partiendo de los objetivos a lograr entendidos desde la elección de las personas hasta en las políticas de fidelización.

Cuesta (2015) señaló que existen tres elementos que integran la gestión estratégica del personal en toda organización, los cuales son: la denominación del personal como el recurso clave en procura de la competitividad de las organizaciones, el enfoque holístico con el que debe gestionarse al potencial humano y la obligatoriedad de que exista consistencia entre la gestión del personal y la estrategia de desarrollo integral.

Jiménez (2008) lo describió como a un esquema ordenado de cuatro factores clave: convocatoria y selección, evaluación, desarrollo de personas y retención del personal, y añade que, si la organización decide incursionar en los mercados más especializados o en actividades complejas, la gestión del personal es una prioridad.

Pomares (2015) sustentó que las personas son el activo más relevante y creativo de las organizaciones, en casi todas empresas, las personas han sido conducidas de manera ineficaz e ineficiente, limitando la creatividad y sentido de pertenencia con los objetivos institucionales o empresariales. Además, en estos tiempos han aparecido nuevas formas de lograr objetivos a través de las personas, empleando para ellos las herramientas de información y tecnologías de comunicación, así como las redes sociales, con lo que obtienen alternativas para la interacción y gestión de las personas.

Armas (2017) determinó que la planificación de la gestión del personal en las organizaciones se constituye en una secuencia estructura a través de la cual la gerencia define a los talentos idóneos para la organización, entendiendo como talentos a las personas que se puedan alinear a los objetivos institucionales y las metas planteadas. Planificar el potencial humano implica analizar el contexto, el mismo que debe ser integral a toda la organización, y adicionalmente, considerar la información económica, social y política de los sucesos nacionales e internacionales que tienen impacto en la sociedad, en general y de una manera específica en la organización. Un cambio en el entorno podría implicar cambios en el ambiente laboral, físico y gerencial de la organización.

Las dimensiones de la variable 1: Gestión del talento humano, se definen a continuación:

Las dimensiones de la variable 1 (gestión del talento humano), según Chiavenato (2012), para el presente trabajo son tres: (i) Evaluación del desempeño del personal, (ii) Gestión por competencias y (iii) Gestión del cambio, y se definen de la siguiente manera:

Habría que decir también que la evaluación del desempeño del personal, está referido a los resultados que deben alcanzar todos los miembros de una organización, y con ello su realización personal; es un proceso analítico para identificar y conocer los rasgos característicos de las personas y, su contribución al desarrollo de la organización.

La gestión por destrezas, permite a la gerencia la valoración del desempeño de las personas en base a un conjunto de destrezas para el trabajo, que son las capacidades, atributos y actitudes personales que los cargos implican, en función del campo en el que se desarrolla la empresa o entidad, en un periodo de tiempo específico. Alles (2005).

Gestión del cambio, se define como la capacidad de identificar la secuencia en la que se deben orientar los recursos de la organización. Lo que tiene que ver directamente con aquella capacidad de resiliencia a los cambios del entorno y prepararse continuamente para aprovechar las oportunidades de mercado. Calderón (2010).

Como se ha dicho, según Sanabria (2015) la adecuada gestión del talento humano actualmente representa un reto. Pese a que se han impulsado desde diferentes organismos de la gestión pública en Colombia, a través de planes para la inserción y adecuada gestión del personal calificado en los organismos del sector privado, todavía es insuficiente la información sobre esta situación en las entidades del sector público.

Habría que decir también de la Variable 2, Satisfacción de los usuarios, que:

Calva (2009) la satisfacción de los usuarios puede ser entendida como la forma de atender y resolver un reclamo, sentimiento o posición antagónica. El sentir de estar satisfecho, puede definirse, por tanto, a todo aquello que es grato, comfortable o bien ayuda a conducir a generar al sentimiento de estar complacidos o simplemente de no quedar inconforme con algo.

Hernández (2011) lo definió como un estado mental de las personas que hacen uso de un servicio, por lo que representa a todas aquellas respuestas racionales, físicas y emocionales provocadas por el cumplimiento de una necesidad o un deseo. El cual se encuentra en permanente cambio, debido a que depende de muchos factores aleatorios que es necesario recopilar y estudiar.

Para Rey (2000) la definición implica una apreciación subjetiva de un bien o servicio, y al mismo tiempo, se constituye en un elemento alternativo de parámetros más objetivos de evaluación que, normalmente, no se consideran. Es un indicador voluble, basado enteramente en la percepción de las personas, porque su medición se centra en las valoraciones antes que en la objetividad.

Arias (2013) postuló que muchos factores pueden afectar la efectividad de los servicios, y por lo tanto incidir en el grado de valoración de los clientes o usuarios de un bien o servicio. Estos factores pueden describirse en: personal sin la debida formación para la atención, personal con sobrecarga de labores, o cuando el personal no está lo suficientemente motivado para brindar los servicios de manera óptima en las organizaciones.

Denove (2006) afirmó que, para asegurar un nivel de complacencia óptima de sus clientes, las empresas tienen que brindar sus servicios cumpliendo tres criterios diferentes entre sí: (1) La calidad objetiva del servicio prestado, (2) el recuerdo o recomendación sobre el servicio, que es transmitida entre clientes o grupo de clientes, y (3) el proceso de atención del mismo. Una evaluación congruente de un proveedor de servicios, implica el análisis diferencial de la calidad objetiva del servicio y la complacencia de acuerdo al servicio que se presta.

Quispe (2016) describió a la satisfacción de los usuarios, como un enfoque total que recopila las expectativas de los clientes, desde el sentido de su participación en la prestación o adquisición de un servicio o un bien, respectivamente. Estas expectativas se deben

enmarcar en un lapso de tiempo y adicionalmente, incluir la asignación de valor individual en el uso o prestación de los bienes o servicios.

Florensa (2015) definió a la satisfacción de los usuarios, como un proceso complejo, que es mucho más que un análisis de información, sino que, durante la experiencia de adquirir un bien o contratar un servicio, aparecen distintos fenómenos mentales que están asociados a sentimientos subjetivos, sin dejar de lado las emociones y los estados de ánimo de los usuarios.

Fernández (2015) lo describió como un estado emocional que genera confort por la atención plena y completa de las necesidades y expectativas de las personas. De ahí que se le describa en función al desempeño percibido en relación con los resultados esperados. Si el servicio tiene una calidad menor a lo esperado, el cliente no queda satisfecho. En contraparte, si el desempeño es igual a lo esperado, el cliente queda satisfecho, pero si el desempeño es superior a lo esperado, el cliente queda encantado o más que satisfecho.

Lobo (2014) lo definió como a uno de los aspectos más empleados en la evaluación de los servicios, desde las entidades públicas, recientemente, un poco más de una década atrás, como una de las claves de la evaluación de los servicios públicos, como aquellos vinculados a la salud, entre otros servicios de la administración pública (p. 22).

Ruíz-Alejos (2015) lo enmarca como uno de los aspectos más estudiados en los ámbitos del mercadeo y de la psicología del consumo. Debido a dos razones fundamentales: su análisis brinda una aproximación cercana a la valoración externa del prestigio de la organización, y al mismo tiempo otorgar bases para poder esbozar una predicción del comportamiento de los usuarios en el futuro.

Las dimensiones de la Variable 2: Satisfacción de los usuarios, se clasifican en:

Para la variable 2 (satisfacción de los usuarios), según Cronin y Taylor (1992) en su modelo SERVICE PERFORMANCE – SERVPERF, que mide la calidad de los servicios desde el punto de vista de los clientes o usuarios, se puede definir para el presente trabajo cinco dimensiones: (i) Elementos tangibles, (ii) Fiabilidad, (iii) Capacidad de respuesta, (iv) Seguridad, y (v) Empatía, y se definen de la siguiente manera:

Los elementos tangibles, son aquellos que están referidos a la apariencia física de la infraestructura, equipamiento, funcionarios y materiales informativos. En otros términos, es

todo lo que el usuario puede percibir de manera detallada al momento de solicitar la prestación de un servicio del CITE Agroindustrial Moquegua.

La fiabilidad se trata básicamente de la capacidad con que cuenta una entidad prestadora de servicios, para ofrecer a los usuarios una imagen seria, sobria, formal, sin lugar a dudas, riesgos e irregularidades. Es decir, se trata de todos los elementos que componen la primera impresión de una entidad hacia los usuarios actuales y potenciales.

Se entiende a la capacidad de respuesta, como la actitud y predisposición con los que el personal de toda entidad que atiende al público, pueda mostrar para orientar a los clientes o usuarios, con la finalidad de proveerles del mejor servicio de manera oportuna y con uso eficiente del tiempo, lo que quiere decir, que es el primer contacto con las personas que acuden a un establecimiento para ser atendidos con algún bien o servicio.

La seguridad, es considerada como el trato directo al cliente o usuario, el manejo de la información, el talento profesional y, sobre todo, la capacidad para inspirar confianza en las personas. Aquí se trata de generar un ambiente confortable, donde los usuarios puedan expresar concretamente sus necesidades y de esta manera poder ser atendidos en los aspectos específicos que requieren, de acuerdo a sus demandas identificadas.

Por último, tenemos a la empatía, que se describe como el respeto y la consideración de manera personal hacia cada cliente o usuario, aquí se destacan elementos como manejar términos amigables, que hagan sentir confianza en los usuarios. En muchos casos, se recomienda emplear el lenguaje coloquial, con la finalidad de generar un diálogo fluido con los usuarios, para identificar los servicios específicos requeridos.

Para reforzar este enfoque se tiene a Carmona (1998) que postuló dos aspectos clave en la satisfacción del cliente, lo siguiente: el primero, relacionado a las dimensiones de los bienes o servicios que complacen a los clientes, y el segundo, como a todas las otras características que inciden en la insatisfacción de los clientes.

El siguiente punto trata sobre la formulación del problema, que según Valderrama (2019) tiene que ver con la descripción de la relación que existe entre los diferentes elementos del mismo, y recomienda que antes de su planteamiento se investigue bibliografía específica al respecto. Para Vara (2015) la determinación del problema es la esencia del trabajo de investigación, con la finalidad de encontrar algunas o alguna forma de plantear soluciones al mismo.

Problema general

¿De qué manera la gestión del talento humano tiene relación en la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua?

Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019?

Problema específico 2:

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019?

Problema específico 3:

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019?

Problema específico 4:

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la seguridad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019?

Problema específico 5:

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la empatía de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019?

Acerca de la justificación de todo estudio de investigación, Valderrama (2019), afirmó que tiene que ver con la exposición de las razones para poder realizarlo. Es decir, es como la tarjeta de presentación de la investigación y tiene por finalidad dar sustento y financiamiento a su implementación.

En la teoría del desarrollo del conocimiento, se han venido realizando estudios relacionados al tema de la presente investigación, sin embargo, han sido aplicados en su gran mayoría en establecimientos de salud de gran escala, como hospitales, donde los servicios se desarrollan en el marco de la capacidad y disponibilidad de los recursos que les son asignados desde el gobierno central.

En cuanto a las unidades descentralizadas de la administración pública, como los CITE, no se han encontrado estudios sobre el sistema de calidad vigente de las mismas, por lo que presente trabajo se constituye como un aporte al sistema de información relacionada a su gestión, con la finalidad de establecer la relación entre las dos variables planteadas. Al mismo tiempo, se pretende brindar elementos a manera de línea de base, en cuanto a la percepción del servicio que reciben los usuarios del sector agroindustrial de mediana y pequeña escala, para identificar puntos críticos y áreas de mejora que ayuden a lograr la efectividad de la gestión integral con los recursos existentes.

De manera práctica, la investigación se sustenta en la consecución de hallazgos y resultados que permitan identificar puntos críticos y áreas de mejora en la prestación de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua, a través de la adopción de buenas prácticas de gestión empresarial o en la mejora constante de los servicios brindados a través del monitoreo de los impactos, con la finalidad de darle seguimiento a las recomendaciones, a manera de un servicio post venta. Esto no sólo contribuirá al fortalecimiento del prestigio de la entidad, sino también a la consolidación del sector agroindustrial de manera local, obteniendo mejores resultados productivos y con valor agregado.

Metodológicamente, el presente estudio tiene bases sólidas y estructuradas, a través de métodos y técnicas científicas de investigación, y al mismo tiempo, el uso de los instrumentos que fueron adaptados para el estudio de las variables han sido debidamente validados por expertos temáticos y por expertos metodólogos, para poder aplicarlos de manera efectiva a los sujetos de estudio, en este caso a los productores agroindustriales del departamento de Moquegua, que vienen requiriendo los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua, y que lo consideran como aliado estratégico en la ruta de su desarrollo técnico y productivo. Los estudios cuantitativos tienen vigencia y permiten interrelacionar variables de investigación que promueven el análisis juicioso y objetivo de la realidad.

En el marco legal vigente y en la medida de prestar servicios diferenciados de capacitación y asesoría a los productores agroindustriales de Moquegua, y bajo el marco de las políticas de inocuidad y sanidad agraria, es importante estudiar el impacto de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua, con la finalidad de identificar el cumplimiento de los lineamientos nacionales en cuanto a la materia. Lo que es la finalidad superior de toda entidad descentralizada en el ámbito nacional. Adicionalmente, desde el impulso de la Ley N° 30057, para la mejora de la calidad de la carrera pública, delegada a su cumplimiento al

organismo SERVIR, que busca mejorar las capacidades de los servidores públicos y fortalecer su vocación de servicio en el marco de la meritocracia como elemento clave para la evaluación del desempeño del personal, este trabajo pretende aportar con datos que promuevan el análisis del tema en mención.

Por el ámbito social, al tratarse del potencial o talento humano que brinda los servicios, es un factor clave para la satisfacción de los usuarios, la tarea implica transmitir el conocimiento científico especializado en cada rama asociada a la agroindustria de manera sencilla y al mismo tiempo, promover un cambio paradigmático en las prácticas de producción agroindustrial que fueron transferidas de generación en generación. El trabajo implica promover el fortalecimiento de las buenas prácticas de gestión, como toda organización inteligente, y mejorar la prestación de servicios con enfoque de mercado, contribuyendo al cumplimiento de las demandas de la población.

Acerca de las hipótesis, para Hernández (2014), pueden ser entendidas como descripciones probables de la interacción entre las variables de la investigación, por lo que se constituyen en pieza clave del método deductivo en los estudios cuantitativos, para el presente trabajo se tienen las siguientes hipótesis general y específicas.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los aspectos tangibles de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Hipótesis específica 3:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Hipótesis específica 4:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Hipótesis específica 5:

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

A su vez, Valderrama (2019) define a los objetivos de todo proyecto de investigación como a la demarcación de los límites del estudio, con la finalidad de establecer el campo específico para la profundidad de la investigación.

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y los elementos tangibles de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la fiabilidad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la seguridad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Objetivo específico 5:

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la empatía de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

II. Método

Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Según Valderrama (2019) existen tres tipos de investigación: Básico (que se realiza por desarrollar conocimientos científicos o teorías en las diferentes ramas de la actividad científica, antes que proponer soluciones prácticas a los problemas del entorno), Aplicado (tiene como finalidad la validación de las teorías existentes para operativizarlos en normas y procedimientos tecnológicos que permita su mejor manejo en la realidad), y, Tecnológica u Operativa (que busca desarrollar herramientas a través de la comprobación de sus resultados en la tecnología o productos terminados, permite resolver problemas reales en bases a la ciencia existente); el tipo de estudio elegido para el presente trabajo de investigación científico es básico.

Enfoque

Hernández (2014) define tres tipos de enfoques para la investigación científica, entendiendo al enfoque Cuantitativo como el análisis de la información busca comprobar las hipótesis con base a las cifras y los rangos estadísticos, y así generar lineamientos de conducta y comprobar teorías, el enfoque con el que se desarrollará la presente investigación científica es cuantitativo.

Método

De acuerdo con Valderrama (2019) se tienen quince métodos particulares para el planteamiento y desarrollo de investigaciones científicas, uno de ellos, el Método hipotético-deductivo, se caracteriza por la abstracción de problemas o situaciones específicas hacia la construcción de teorías, es de decir, de lo específico a lo generalizado, lo cual implica la definición de una o más hipótesis para luego de un proceso de análisis, validarla o no; para la presente investigación científica se ha optado por el método hipotético-deductivo.

Diseño de estudio

Para Hernández (2014) se pueden concebir los estudios de investigación bajo dos tipos de diseños: Experimentales y No Experimentales (longitudinales o evolutivos, y transaccionales o transversales), para el presente estudio se empleó el diseño no experimental.

Nivel de investigación

Valderrama (2019) identifica cinco niveles de investigación, entre ellos el presente trabajo de investigación adoptará el nivel descriptivo correlacional.

Alcance

Hernández (2014) define que el alcance para un estudio de investigación puede referirse a cinco elementos básicos, para la presente investigación se ha utilizado el alcance transversal en un solo momento.

Operacionalización de variables

Variable 1

Gestión del talento humano

Definición conceptual

Chiavenato (2009), lo define como a la relación que existe entre las organizaciones y las personas, causando una dependencia directa e incluyente, las personas para su realización profesional y personal, y las organizaciones para mantenerse en el mercado y alcanzar su desarrollo. Afirma que, no hay organizaciones que funcionen sin las personas en su interior, por ello son el elemento clave para conformarla, quizá el activo máspreciado.

Definición operacional

La gestión del talento humano se ha dimensionado en tres, las cuales son: Evaluación del desempeño, Gestión por competencias y Gestión del cambio.

Tabla 1.

Operacionalización de la Variable 1: Gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Evaluación del Desempeño	Revisar los procesos que realiza el personal para la evaluación de la eficiencia en su desenvolvimiento.	01 al 08	5. Completamente de acuerdo. 4. Un poco de acuerdo. 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo. 2. Un poco en desacuerdo. 1. Completamente en desacuerdo.	[20 – 47] Bajo [48 – 75] Medio [76 – 100] Alto
Gestión por competencias	Lograr la eficiencia y la eficacia con los recursos humanos disponibles.	09 al 14		
Gestión del cambio	Comparación entre la orientación hacia el cambio y la visión institucional. Comparación entre la orientación hacia el cambio y los valores institucionales.	15 al 20		

Variable 2

Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

Fernández (2015) lo describió como un estado emocional que genera confort por la atención plena y completa de las necesidades y expectativas de las personas. De ahí que se le describa en función al desempeño percibido en relación con los resultados esperados. Si el servicio tiene una calidad menor a lo esperado, el cliente no queda satisfecho. En contraparte, si el desempeño es igual a lo esperado, el cliente queda satisfecho, pero si el desempeño es superior a lo esperado, el cliente queda encantado o más que satisfecho.

Definición operacional

La variable de la satisfacción de los usuarios se ha dimensionado en cinco, las cuales son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de los servicios.

Tabla 2.

Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Apariencia de instalaciones, personal y equipamiento	01 al 04	5. Completamente satisfecho 4. Un poco satisfecho 3. Ni satisfecho ni insatisfecho	[22 – 51] Bajo [52 – 81] Medio [82 – 110] Alto
Fiabilidad	Cuidado en la ejecución de los servicios	05 al 08	2. Un poco satisfecho 1. Completamente insatisfecho	
Capacidad de respuesta	Atención a las demandas de los usuarios	09 al 13		
Seguridad	Nivel de confianza con los usuarios	14 al 18		
Empatía	Nivel de atención a los problemas de los usuarios	19 al 22		

Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con Valderrama (2019) la población es la agrupación finita o infinita de elementos, seres viviente o cosas, que tienen rasgos similares, que son materia de observación, debiendo fijar para ello su ubicación geográfica, particularidades y el tiempo en el que se implementará el estudio de investigación. Para el presente trabajo de investigación la población está conformada por 626 productores agroindustriales de la gran, mediana y pequeña escala del departamento de Moquegua, que contrataron los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua desde enero a diciembre del año 2018.

Muestra

Según Valderrama (2019) la muestra es una sub-agrupación representativa de una población, en materia de trabajos de investigación. El carácter de representatividad lo adquiere porque contiene los atributos de la población identificada. Para el presente estudio, se van a considerar a los 238 productores agroindustriales de mediana y pequeña escala del departamento de Moquegua, atendidos por el CITE Agroindustrial Moquegua desde enero a diciembre del año 2018.

Muestreo

El muestreo empleado para el presente estudio, es el muestreo probabilístico, el cual según Valderrama (2019) es cuando se selecciona a las unidades de estudio de manera aleatoria, donde cada parte o elemento de la muestra tiene igual probabilidad de ser estudiado, lo cual permite conocer la diferencia entre el estimador y el parámetro de la medición.

Tabla 3.

Cálculo del tamaño de la muestra

Población	N =	626
Nivel de confianza	Z =	1.96
	P =	0.5
	Q =	0.5
	d =	0.05

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Tamaño de la muestra n = 238.30132

Criterios de inclusión

Para el presente trabajo de investigación se considera a todos los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua. Los criterios específicos son:

Ser productores agropecuarios de las cadenas productivas locales.

Tener una producción pequeña o mediana (máximo 02 hectáreas de producción).

Ser residentes del departamento de Moquegua.

Haber recibido un curso, charla, asesoría u otro servicio que brinda el CITE Agroindustrial Moquegua.

Criterios de exclusión

Para el presente trabajo de investigación se considera a todos los que no son usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Valderrama (2019) define a la encuesta como un instrumento de la investigación científica, que está compuesta por una serie ordenada de preguntas a aplicar a cada uno de los participantes de la muestra de estudio, para este estudio de investigación, la técnica empleada fue la encuesta.

Tabla 4.

Instrumento (cuestionarios)

Técnica	
Encuesta	Instrumento Cuestionario gestión del talento humano (mide el desempeño laboral) Cuestionario SERVPERF

Fuente: Base de datos

Instrumentos

Galán (2009) señala que los cuestionarios son un agrupamiento de interrogantes ordenadas para recopilar los datos que permitan lograr los objetivos de la investigación. Por su carácter estructurado permite homogenizar el recojo de la información, para obtener información de

primera mano con la mayor validez posible, el instrumento empleado para la presente investigación es el cuestionario.

Ficha técnica del instrumento de la variable 1

Ficha técnica:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la gestión del talento humano (Anexo B)

Autor: Ernesto Sáenz Huamán

Año: 2019

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: El cuestionario está orientado a la recopilación de datos relacionados a la gestión del personal en el CITE Agroindustrial Moquegua

Descripción: Este instrumento tiene 20 preguntas clasificadas de la siguiente manera:

El punto A. Evalúa el desempeño laboral; el punto B. Evalúa la gestión por competencias; y, el punto C. Evalúa la gestión del cambio.

Población: Usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua (enero – diciembre 2018)

Aplicación: Directa.

Tiempo de administración: de 20 a 30 minutos de lunes a viernes; en el mes de mayo de 2019.

Normas de aplicación: Leer cada pregunta y marcar una sola respuesta.

Escala: Tipo Likert

Niveles o rangos: Cada ítem estará estructurado en cinco alternativas de respuesta los niveles a encontrar pueden ser (1) Completamente en desacuerdo, (2) Un poco de acuerdo, (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo, (4) Un poco de acuerdo y (5) Completamente de acuerdo. Marcar con una (X), la alternativa elegida y responder todas las preguntas.

Tabla 5.

Baremo para medir la gestión del talento humano

Nº	Intervalo	Niveles
1	[20 – 47]	Bajo
2	[48 – 75]	Medio
3	[76 – 100]	Alto

Fuente: Base de datos

Ficha técnica del instrumento de la variable 2

Ficha técnica:

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios (Anexo B)

Autor: Cuestionario SERVPERF (modificado)

Año: 2019

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: El cuestionario tiene como objetivo la recolección de datos relacionados a la satisfacción de los usuarios

Descripción: este instrumento: Consta de 22 preguntas, de las cuales están clasificada de la siguiente manera: Aspectos Tangibles. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y Empatía.

Población: Usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua (enero – diciembre 2018)

Aplicación: Directa.

Tiempo de administración: 20 a 30 minutos de lunes a viernes; en el mes de mayo de 2019.

Normas de aplicación: Leer cada pregunta y marcar una sola respuesta.

Escala: Tipo Likert

Niveles o rango: Cada ítem estará estructurado en cinco alternativas de respuesta, los niveles a encontrar pueden ser (1) Completamente insatisfecho (2) Un poco insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Un poco satisfecho (5) Completamente Satisfecho.

Tabla 6.

Baremo para medir la satisfacción de los usuarios

Nº	Intervalo	Niveles
1	[22 – 51]	Bajo
2	[52 – 81]	Medio
3	[82 – 110]	Alto

Fuente: Base de datos

Validez

Vara (2015) definió a la validez como el nivel en que el instrumento a aplicar permite cuantificar las variables de estudio, pueden ser de contenido, de constructo y de criterio.

Según Valderrama (2019) el juicio de expertos son aquellas inferencias que realizan los profesionales expertos en la materia de investigación, las mismas se constituyen en recomendaciones para la mejora en la redacción de las preguntas de los instrumentos, con la finalidad de otorgarle simplicidad, para el presente estudio la validez se hará a través de validez de contenido según juicio de expertos.

Tabla 7.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1: Gestión del talento humano

Nº	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr. Ulises Córdova García	Aplicable
2	Dr. Milagritos Rojas Rodríguez	Aplicable
3	Dr. Guido Bravo Huaynates	Aplicable

Tabla 8.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V2: Satisfacción de los usuarios

Nº	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr. Ulises Córdova García	Aplicable
2	Dr. Milagritos Rojas Rodríguez	Aplicable
3	Dr. Guido Bravo Huaynates	Aplicable

Confiabilidad

Según Carrasco (2009) el grado de confianza de un instrumento se traduce en su aplicación ya sea en diferentes períodos de tiempo, pero a los mismos sujetos de estudio que da como resultados los mismos hallazgos. Para calcular la consistencia interna en el presente estudio de investigación se empleó la técnica de coeficiente de confiabilidad.

Tabla 9.

Resumen de procesamiento de datos

Casos	N	%
Válido	238	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	238	100,0

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

Tabla 10.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,838	10

Procedimiento

Con la finalidad de recabar los datos necesarios para el presente estudio, se coordinó directamente con la Dirección Ejecutiva del CITE Agroindustrial Moquegua, en total alineación con los parámetros de la escuela de posgrado y los aportes y sugerencias de la asesora en el proceso de la elaboración.

El segundo paso consistió en la recolección de la base de datos de los usuarios del CITE para aleatoriamente aplicar los cuestionarios de cada variable de la investigación, aplicados a los mismos sujetos de estudio. Al momento de la aplicación de los mismos, se indicó que la información vertida era de carácter anónimo.

Método de análisis de datos

Una vez aplicados los cuestionarios, se procedió al vaciado de la información en la base de datos en el programa Microsoft Excel. Con esta base de datos primaria, se procedió al traslado de la información en el Software estadístico SPSS v.25. Para el procesamiento de los datos se empleó el coeficiente de correlación Rho Spearman, debido a que las dos variables de estudio tienen el nivel de medición ordinal.

El presente estudio se realizó en el marco de los aspectos metodológicos y teóricos de la investigación científica; así la aplicación de instrumentos para tener resultados de fuentes primarias y fidedignas. Para el marco teórico, se consultó y citó a los autores relacionados con el tema de la investigación. Se trabajó considerando la ética profesional y los elementos teóricos y prácticos de investigación científica. En el desarrollo del presente estudio se contó con el decidido apoyo de la Dirección Ejecutiva del CITE Agroindustrial Moquegua y del personal técnico y administrativo, para poder obtener información de los usuarios. Adicionalmente, la presente investigación no contiene material de otras personas, las referencias han sido detalladas debidamente.

Estadística descriptiva

Los resultados se presentaron empleado tablas de frecuencia y gráficos de barras, según los resultados obtenidos y procesados.

Estadística inferencial / Prueba de hipótesis

La contrastación de las hipótesis se realizó a través de la prueba de cada una de las hipótesis de la presente investigación.

Nivel de significación

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente estudio de investigación se contó con la aprobación verbal de la Directora Ejecutiva del CITE Agroindustrial Moquegua, la Ing. Daphne Castro Arata, de igual manera se contó con el apoyo del personal administrativo y técnico de la mencionada organización para facilitar la base de datos de los usuarios del año 2018. De igual manera,

la participación activa de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua, que son agricultores y ganaderos, para el desarrollo de los cuestionarios, lo cuales se aplicaron de forma anónima para guardar la confidencialidad del caso, por último, se afirma y demuestra que la presente investigación no contiene material de otros autores, en el caso de las citas textuales, fueron debidamente parafraseadas para evitar el plagio.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos de la investigación

De la variable gestión del talento humano, se tiene que:

Tabla 11.

Gestión del talento humano

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	17	7,1	7,1	7,1
	Alto	221	92,9	92,9	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

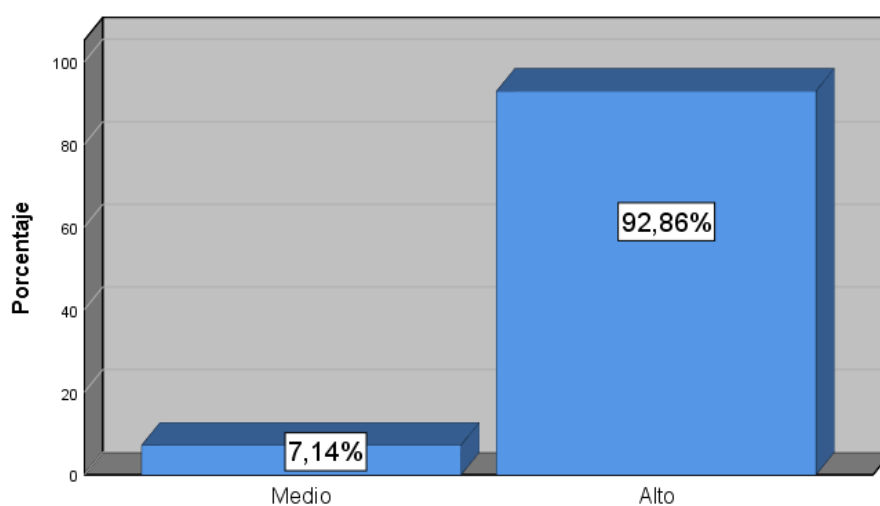


Figura 1. Gestión del talento humano

De la tabla N°11 y de la figura 01, se observa que la mayoría de los encuestados (92.86%) percibieron que la gestión del talento humano es alta y sólo una minoría (7.14%), afirmaron que es media. Se desprende que la valoración es positiva.

Tabla 12.

Satisfacción de los usuarios

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	8,4	8,4	8,4
	Medio	19	8,0	8,0	16,4
	Alto	199	83,6	83,6	100,0
	Total	238	100,0	100,0	

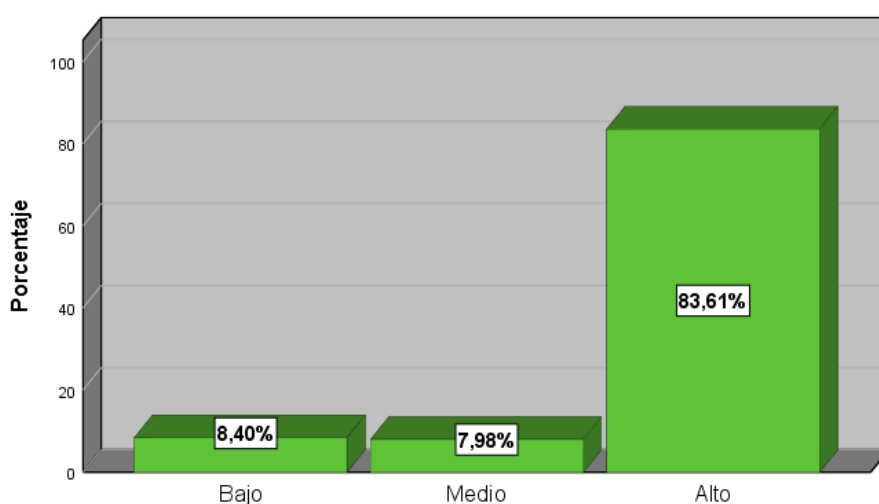


Figura 2. Satisfacción de los usuarios

De la tabla N°12 y de la figura 02, se observa que para la mayoría de los encuestados (83.61%) percibieron que la satisfacción de los usuarios es alta, sin embargo, para el 15% de los encuestados, la satisfacción es bajo y media. Se desprende que la valoración es positiva.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 13.

Grado de correlación entre la gestión del talento humano y satisfacción de los usuarios

		Gestión del Talento Humano	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano		
	Coefficiente de correlación	1,000	,693**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	238	238
Spearman	Satisfacción de los Usuarios		
	Coefficiente de correlación	,693**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	238	238

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$ se rechaza la H_0

Conclusión:

Existe relación moderada, positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios (Rho = 0,693).

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Tabla 14.

Grado de correlación entre los Elementos Tangibles y la Gestión del Talento Humano

		Elementos Tangibles	Gestión del Talento Humano
Rho de Spearman	Elementos Tangibles		
	Coefficiente de correlación	1,000	,545**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	238	238
Spearman	Gestión del Talento Humano		
	Coefficiente de correlación	,545**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	238	238

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

Conclusión:

De la tabla 14, se puede concluir que existe una relación moderada, positiva y significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua, rechazando la hipótesis nula H_0 .

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Tabla 15.

Grado de correlación entre la Fiabilidad y la Gestión del Talento Humano

			Fiabilidad	Gestión del Talento Humano
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

Conclusión:

De la tabla 15, se puede concluir que existe una relación moderada, positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua, rechazando la hipótesis nula H_0 .

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Tabla 16.

Grado de correlación entre la Capacidad de Respuesta y la Gestión del Talento Humano

			Capacidad de Respuesta	Gestión del Talento Humano
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

Conclusión:

De la tabla 16, se puede concluir que existe una relación moderada, positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua, rechazando la hipótesis nula H_0 .

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Tabla 17.

Grado de correlación entre la Seguridad y la Gestión del Talento Humano

			Seguridad	Gestión del Talento Humano
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

Conclusión:

De la tabla 17, se puede concluir que existe una relación moderada, positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua, rechazando la hipótesis nula H_0 .

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.

Tabla 18.

Grado de correlación entre la Empatía y la Gestión del Talento Humano

			Empatía	Gestión del Talento Humano
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	238	238
	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	238	238

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

Conclusión:

De la tabla 18, se puede concluir que existe una relación moderada, positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la empatía de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua, rechazando la hipótesis nula H_0 .

IV. Discusión

En relación a los resultados del presente trabajo de investigación y lo planteado por Heredia (2017) en su estudio de la correspondencia entre el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de una empresa de Ecuador, se puede deducir que para que los usuarios de los servicios de una entidad se sientan plenamente satisfechos es necesario tener una adecuada gestión del personal, con lo que la hipótesis general planteada, queda validada luego del análisis de la información. Esto, genera un reto y demanda de la implementación de mejoras constantes para mantener el clima laboral en armonía, entre los aspectos técnicos, directivos y administrativos.

Según lo planteado por Castilla (2013) en su tesis para la mejora del talento en las organizaciones en base a las expectativas, y con los resultados de la presente investigación, se puede afirmar que la base para brindar servicios de calidad es otorgar seguridad en la prestación de los servicios, con la finalidad de que los usuarios confíen en las organizaciones, con lo que la hipótesis que relaciona la seguridad con la gestión del talento humano queda validada. En otros términos, cuando se tiene claro que, si un aspecto es débil, todo el sistema se debilita, se puede mantener la calidad del sistema, y en ese orden de ideas, la seguridad es fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con lo planteado con Arrobo (2013), en su tesis de la gestión del personal basado en competencias, planteo como objetivo diseñar un Modelo de Gestión del Talento Humano en base a las destrezas de las personas y con los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede inferir que para que el servicio a los usuarios sea eficiente debe tener un nivel de empatía o personalización importante, con lo que la hipótesis específica que relaciona a la empatía con la gestión del talento humano, queda validada. En síntesis, cuando se tiene una gestión enfocada en personas, el modelo de gestión es sujeto de mejoras continuas lo que permite mantener la calidad de los servicios.

Según lo planteado por Urquía (2016) en su investigación sobre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios de salud, y contrastándolo con los resultados de la investigación, se puede afirmar que una eficiente y eficaz gestión del personal repercute positivamente en la calidad de los servicios que se brindan en una organización, con lo que la capacidad de respuesta adquiere un rol importante, con lo que la hipótesis que relaciona a la capacidad de respuesta con la gestión del talento humano, queda validada, es decir, si se

gestiona adecuadamente al personal, su trabajo brindará opiniones y percepciones favorables en los usuarios a los que se atiende.

Según lo propuesto por Arispe (2014) en su estudio sobre la gestión del personal y su relación con la satisfacción del cliente en una empresa, y de acuerdo con los resultados de la presente investigación, se puede reafirmar la importancia que tiene la fiabilidad de los servicios que se brinden a los usuarios o clientes de una empresa u organización, sean de la calidad óptima, por lo que la hipótesis que relaciona a la fiabilidad con la gestión del talento humano queda validada. Es decir, si se trabaja en equipo y en armonía con los objetivos de una entidad, los servicios que se brinden siempre van a presentar confiabilidad y garantía para los usuarios.

De acuerdo con lo planteado por Rojas (2018) en su investigación sobre la administración del personal y su incidencia con el desenvolvimiento laboral en un puesto de salud, y los resultados de la presente investigación, se encuentran coincidencias en que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del personal y los elementos tangibles de los servicios a los usuarios, es decir, la hipótesis que relaciona a los elementos tangibles de los servicios con la gestión del talento humano, en términos de imagen institucional y para que los servicios sean calidad para los usuarios o clientes de una organización.

V. Conclusiones

- Primera: Existen evidencias suficientes para afirmar que la gestión del talento humano se relaciona de forma positiva y moderada ($Rho = 0,693$) y significativa (p valor = 0.000) con la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua-2019. Con lo que se valida la hipótesis general planteada en el presente trabajo de investigación.
- Segunda: Se ha constatado que existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,545$) y significativa (p valor = 0.000) entre los elementos tangibles y la gestión del talento humano en el CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. Con lo que la primera hipótesis específica propuesta se valida de forma numérica.
- Tercera: Se ha comprobado estadísticamente que existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,544$) y significativa (p valor = 0.000) entre la fiabilidad y la gestión del talento humano en el CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. De ahí se desprende la validación de la segunda hipótesis específica planteada en la presente investigación.
- Cuarta: Se ha comprobado estadísticamente que existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,673$) y significativa (p valor = 0.000) entre la capacidad de respuesta y la gestión del talento humano en el CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. De ahí se desprende la validación de la tercera hipótesis específica planteada en la presente investigación.
- Quinta: Se ha comprobado estadísticamente que existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,546$) y significativa (p valor = 0.000) entre la seguridad y la gestión del talento humano en el CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. De ahí se desprende la validación de la cuarta hipótesis específica planteada en la presente investigación.
- Sexta: Se ha comprobado estadísticamente que existe relación positiva y moderada ($Rho = 0,529$) y significativa (p valor = 0.000) entre la empatía y la gestión del talento humano en el CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. De ahí se desprende la validación de la quinta hipótesis específica planteada en la presente investigación.

VI. Recomendaciones

- Primera: Considerar el análisis de las variables de la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios en el marco de estudios de investigación a aplicarse en otros organismos descentralizados de la administración pública en el territorio nacional.
- Segunda: Realizar la investigación que mide la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios en toda la red de los CITE, que vienen siendo promovidos por el Instituto Tecnológico de la Producción, que depende administrativamente del Ministerio de la Producción.
- Tercera: Incorporar un sistema de medición de la satisfacción de los usuarios de los organismos descentralizados de la administración pública, con la finalidad de generar un registro histórico y poder realizar investigaciones de mayor profundidad y en distintos períodos de tiempo.
- Cuarta: Diseñar un plan de investigación que permita la inclusión de otras variables y dimensiones en los estudios para analizar la relación entre la gestión del talento humano, las condiciones laborales, la infraestructura y equipamiento disponible en relación a la medición de la satisfacción de los usuarios y su sostenibilidad en el tiempo.
- Quinta: Plantear un plan de estudio del grado de innovación y mantenimiento de la infraestructura, imagen institucional y sistema de comunicación de las entidades descentralizadas de la administración pública, con la finalidad de evaluar el grado de resiliencia de estas entidades a la realidad, demandas y necesidades específicas de su población objetivo.
- Sexta: Establecer un sistema de recojo de información de la fiabilidad y seguridad de los usuarios de los organismos descentralizados de la administración pública y contrastarlos con los resultados de las encuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que reciben, con el fin de poder medir la satisfacción de los usuarios.

VII. Referencias

- Armas, Y. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Ecuador. Universidad ECOTEC, Departamento de Publicaciones.
- Arispe, L. (2014). *Tesis: Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa SERVITED periodo 2013*. Huancayo, Perú. Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Administración de Empresas.
- Arrobo, W. (2013). *Tesis: “Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa CIMPEXA S. A”*. Guayaquil, Ecuador. Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad de Ciencias Económicas y Negocios.
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. España. Universidad Complutense de Madrid, Editorial Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Argentina. Editorial GRANICA.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México. Universidad Autónoma de México.
- Castilla, A. (2013). *Tesis: “Optimización del talento en las organizaciones: Gestión por expectativas”*. Universidad Autónoma de Barcelona, España. Facultad de Psicología.
- Carmona, A. (1998). *Tesis: “La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente”*. España. Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*.
- Córdova, M. (2014). *Estadística: Descriptiva e Inferencial – Aplicaciones*. Lima – Perú. Editorial MOSHERA SRL.
- Cronin, J. / Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing, Vol. 56, No. 3. Publicado por: American Marketing Association.
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento, Colección Ciencias Empresariales*. Colombia. ECOE Ediciones.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México. Editorial Mc GRAW HILL, INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Denove, C. / Power, J. (2006). *La satisfacción del cliente: Cómo cada gran empresa escucha la voz de sus clientes*. Estados Unidos. LEADER SUMMARIES.
- Dolan S. (2007). *La Gestión de los recursos humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. España. Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana.
- Fernández, E. (2015). Tesis: “*Calidad en atención a usuarios de la administración pública*”. Argentina. Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino – FASTA, Facultad de Ciencias Económicas.
- Florensa, R. (2015). Tesis: “*Evaluación de la calidad y satisfacción del usuario de los Espacios Naturales Protegidos de Montaña*”. España. Universidad de Lleida.
- Galán, M (2009). *Metodología de la Investigación*. Colombia. <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de Investigación*. México. Editorial MC Graw Hill Education, Edamsa Impresiones, SA de CV.
- Heredia, J. (2017). Tesis: “*Estudio de la relación del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa CORPROMEDIC S.A*”. Ecuador. Escuela Politécnica Nacional – EPN, Facultad de Ciencias Administrativas.
- Hernández, P (2011). Tesis: “*La importancia de la satisfacción del usuario*”. México. Universidad Nacional Autónoma de México – UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas – CUIB.
- Jericó P. (2008). *La nueva gestión del talento: Construyendo compromiso*. España. Prentice Hall Financial Times.
- Jiménez, A. (2008). *Gestión del talento: una estrategia diferenciada para un entorno global*. Harvard deusto Bussines Review. España. Ediciones DEUSTO.
- Limache, E. (2017). *Métodos Estadísticos Aplicados a la Investigación en Ciencias Sociales*. Tacna – Perú. Universidad Privada de Tacna – GRAFICOM Industria Gráfica.

- Lobo, A. (2014). *Investigación: “Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense”*. España. Revista RIDEDEC, N°1 volumen 9.
- Palmieri, F. (2018). *Importancia del sector agroindustrial en Argentina: Introducción. Instituto de Estrategia Internacional – IEI de la Cámara de Exportadores de la República Argentina – CERA) y Fundación Instituto para las Negociaciones Agrícolas Internacionales – INAI. Argentina. <http://inai.org.ar/importancia-del-sector-agroindustrial-en-argentina/>*
- Porret, M. (2010). *Gestión de Personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. España. Esic Editorial.
- Pomares, A. (2015). *Conectar talento proyectar eficacia: ganar productividad uniendo recursos humanos y tecnológicos*. España. PROFIT Editorial.
- Quispe, G. / AYAVIRI, V. (2016). *Tesis: “Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo”*. Ecuador. Universidad Nacional
- Rey, C. (2000). *Tesis: “La satisfacción del usuario: un concepto en alza”*. España. Universidad de Barcelona, Facultad de Biblioteconomía y Documentación. de Chimborazo.
- Rojas, R. / Vílchez, S. (2018). *Tesis: Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. Lima, Perú. Universidad Norbert Wiener, Escuela de Post Grado.
- Ruiz-Alejos, C. (2015). *Tesis: “Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte”*. España. Universidad de la Rioja, Facultad de Letras y de la Educación.
- Sector Agroindustrial Colombiano (2010). *Invierta en Colombia: Volumen I, Número 1*. Colombia. www.inviertaencolombia.com.co
- Urquía, A. (2017). *Tesis: Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016”*. Lima, Perú. Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado.

- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima – Perú*. Editorial San Marcos.
- Vara, A. (2015). *Siete pasos para elaborar una Tesis*. Lima – Perú. Empresa Editora MACRO EIRL.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo e Instituto de Investigaciones – IDI.
- Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: Estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Colombia. Universidad de Los Andes, Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo, Ediciones Uniandes.

Anexos

Anexo A:

Carta de Aprobación de Aplicación de Instrumento



PERÚ Ministerio de la Producción



Instituto Tecnológico de la Producción

CITE agroindustrial Moquegua

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Moquegua, 12 de junio de 2019

CARTA N° 056-2019-D/CITEaiMOQ/ITP/PRODUCE

Señor
ERNESTO SAENZ HUAMAN
Moquegua.-

Asunto: Autorización para aplicación de encuestas a usuarios del CITEagroindustrial Moquegua
Referencia: Carta s/n de fecha 06 de junio de 2019

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, respecto a la solicitud de autorización para que los usuarios del CITEagroindustrial Moquegua puedan ser entrevistados con el formato elaborado por su persona en calidad de estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, para el desarrollo del trabajo de investigación (Tesis): "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CITE AGROINDUSTRIAL MOQUEGUA AL 2019"; sobre el particular, debo manifestarle que este Despacho no tiene inconveniente en aceptar su solicitud, motivo por el cual se autoriza la aplicación de las referidas encuestas en el marco del trabajo de investigación en mención.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



CITE Agroindustrial Moquegua-ITP

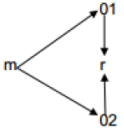
Ing. Daphne Castro Arata
DIRECTORA

CITE agroindustrial Moquegua

*Pampa de Palo Km 7.6 Costanera Sur (ZED) ILO.
*Urb. Mercedes Cabello de Carbonera A2-1 - MOQ
Teléfono (053) 470218
Citeagro_moquegua@itp.gob.pe

Anexo B:
Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia							
Título: Gestión del Talento Humano y Satisfacción de los Usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019							
Autor: Br. Ernesto Sáenz Huamán							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿De qué manera la gestión del talento humano tiene relación en la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019? ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019? ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019? ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la seguridad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019? ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la empatía de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y los elementos tangibles de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la fiabilidad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la seguridad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y la empatía de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los aspectos tangibles de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la empatía de los servicios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019.</p>	Variable 1: Gestión del talento humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Evaluación del desempeño.	1.1. Revisar los procesos que realiza el personal para la evaluación de la eficiencia en su desenvolvimiento.	01 al 08	5.Completamente de acuerdo. 4.Un poco de acuerdo.	[20 – 47] Bajo
			2. Gestión por competencias.	2.1. Lograr la eficiencia y la eficacia con los recursos humanos disponibles. 3.1. Comparación entre la orientación hacia el cambio y la visión institucional.	09 al 14	3.Ni en acuerdo ni en desacuerdo. 2.Un poco en desacuerdo.	[48 – 75] Medio
			3. Gestión del cambio.	Comparación entre la orientación hacia el cambio y los valores institucionales.	15 al 20	1.Completamente en desacuerdo.	[76 – 100] Alto
			Variable 2: Satisfacción de los usuarios				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Elementos Tangibles	1.1. Apariencia de instalaciones, personal y equipamiento	01 al 04	5.Completamente Satisfecho 4.Un Poco Satisfecho	[22 – 51] Bajo
			2. Fiabilidad	2.1. Cuidado en la ejecución de los servicios	05 al 08	3.Ni Satisfecho ni Insatisfecho	[52 – 81] Medio
			3. Capacidad de respuesta	3.1. Atención a las demandas de los usuarios	09 al 13	2.Un poco Insatisfecho	[82 – 110] Alto
4. Seguridad	4.1. Nivel de confianza con los usuarios	14 al 18	1.Completamente Insatisfecho				
5. Empatía	5.1. Nivel de atención a los problemas de los usuarios	19 al 22					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>  <p>Dónde: m: Es la muestra con la cual se realizará el estudio</p> <p>O1: Indica la medición a la variable gestión del talento humano</p> <p>O2: Indica la medición a la variable satisfacción de los usuarios</p> <p>r: Indica la posible relación entre las variables</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Transversal</p>	<p>Población: 626 usuarios</p> <p>Tipo de muestreo: Se empleó el muestro probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra se obtuvo aplicando la fórmula para poblaciones finitas donde N representa el tamaño de la población, Z nos indica el nivel de confianza que para este caso resulto un 95%.</p> $n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq} \quad n = 238 \text{ usuarios}$	<p>Variable 1: Gestión del Talento Humano</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ernesto Sáenz Huamán Año: 2019 Monitoreo: Validación por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de Cronbach Ámbito de Aplicación: Moquegua Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción de los Usuarios</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ernesto Sáenz Huamán Año: 2019 Monitoreo: Validación por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de Cronbach Ámbito de Aplicación: Moquegua Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de frecuencia y figuras estadísticas.</p> <p>Coefficiente de correlación Spearman.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$ <p>Prueba de Hipótesis:</p> <p>La relación será cuantificada mediante el Coeficiente de correlación de Spearman.</p> <p>De dicha prueba, a través del valor de “rho”, se verá qué tipo de correlación existe entre las variables.</p>

Anexo C:

Instrumento de Recolección de Datos – Variable 1

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL
CITE AGROINDUSTRIAL MOQUEGUA**

Leer cada pregunta y responder de acuerdo a su criterio sobre el desempeño del personal del CITE Agroindustrial Moquegua, con la siguiente escala de evaluación:

5	4	3	2	1
Completamente de acuerdo	Un poco de acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Completamente en desacuerdo

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Puntaje				
N°	Preguntas	5	4	3	2	1
¿Cómo evalúa Ud. Al personal administrativo en:						
1	¿Atiende la solicitud de trabajo de manera eficiente?					
2	¿Coordina y delega el trabajo con el personal?					
3	¿Solicita la información requerida de manera clara?					
4	¿La atención es cordial y rápida?					
¿Cómo evalúa Ud. Al personal técnico en:						
5	¿Estudia los problemas y ofrece soluciones prácticas?					
6	¿Trabaja en equipo para solucionar los problemas?					
7	¿Promueve el trabajo conjunto con los productores?					
8	¿Se nota el trabajo en equipo con sus compañeros?					
¿Cómo califica el servicio brindado por el CITE Agroindustrial:						
9	¿Le solucionaron todas sus consultas y problemas?					
10	¿El personal trabaja de manera clara y directa?					
11	¿Tiene experiencia en su área de trabajo?					
12	¿Sabe atender los problemas que se le presentan?					
13	¿Transmite claramente las recomendaciones?					
14	¿Tiene claro la finalidad del trabajo institucional?					
¿Cómo evalúa Ud. Al personal administrativo en:						
15	¿Está bien organizado y buscan atender bien a los usuarios?					
16	¿Se puede confiar en la capacidad del personal?					
17	¿Buscan siempre trabajar con eficiencia y calidad?					
¿Cómo evalúa Ud. Al personal técnico en:						
18	¿Está bien organizado y buscan atender bien a los usuarios?					
19	¿Se puede confiar en la capacidad del personal?					
20	¿Buscan siempre trabajar con eficiencia y calidad?					

Anexo D:

Instrumento de Recolección de Datos – Variable 2

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
CITE AGROINDUSTRIAL MOQUEGUA**

Leer cada pregunta y responder de acuerdo a su criterio sobre la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua, con la siguiente escala de evaluación:

5	4	3	2	1
Completamente satisfecho	Un poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Un poco insatisfecho	Completamente insatisfecho

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
Elementos tangibles						
1	¿Cuentan con equipos funcionales para brindar los servicios?					
2	¿La atención fue en un ambiente limpio y ordenado?					
3	¿Los materiales (folletos, guías) son entendibles y sencillos?					
4	¿El CITE tiene los servicios que necesita para su empresa?					
Fiabilidad						
5	¿Cuándo le prometen hacer algo en una fecha, lo cumplen?					
6	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?					
7	¿El personal mostró interés por solucionar sus problemas?					
8	¿El CITE y su personal hacen siempre bien su trabajo?					
Capacidad de respuesta						
9	¿Le orientaron claramente del proceso para recibir servicios?					
10	¿Ante alguna duda, se le atendió de manera rápida?					
11	¿El tiempo que esperó para obtener el servicio fue breve?					
12	¿Todas sus consultas o dudas fueron atendidas?					
13	¿Se brindó información clara sobre sus consultas?					
Seguridad						
14	¿Le hicieron un diagnóstico o evaluación de sus problemas?					
15	¿Siente confianza con el CITE para recibir algún servicio?					
16	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?					
17	¿El personal tiene conocimientos para atender sus preguntas?					
18	¿Usted comprendió la información que le brindaron?					
Empatía						
19	¿En el CITE se le da una atención personalizada?					
20	¿El personal se preocupa por sus intereses específicos?					
21	¿El CITE tiene horarios flexibles para brindar los servicios?					
22	¿Los servicios del CITE son iguales para todo público?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Anexo E:

Certificados de Validez de Contenido – Experto 1

N° Ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.								
1	¿Atiende la solicitud de trabajo de manera eficiente?	✓		✓		✓		
2	¿Coordina y delega el trabajo con el personal?	✓		✓		✓		
3	¿Solicita la información requerida de manera clara?	✓		✓		✓		
4	¿La atención es cordial y rápida?	✓		✓		✓		
5	¿Estudia los problemas y ofrece soluciones prácticas?	✓		✓		✓		
6	¿Trabaja en equipo para solucionar los problemas?	✓		✓		✓		
7	¿Promueve el trabajo conjunto con los productores?	✓		✓		✓		
8	¿Se nota el trabajo en equipo con sus compañeros?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 GESTIÓN POR COMPETENCIAS.								
9	¿Le solucionaron todas sus consultas y problemas?	✓		✓		✓		
10	¿El personal trabaja de manera clara y directa?	✓		✓		✓		
11	¿Tiene experiencia en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Sabe atender los problemas que se le presentan?	✓		✓		✓		
13	¿Transmite claramente las recomendaciones?	✓		✓		✓		
14	¿Tiene claro la finalidad del trabajo institucional?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 GESTIÓN DEL CAMBIO.								
15	¿Está bien organizado y buscan atender bien a los usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿Se puede confiar en la capacidad del personal?	✓		✓		✓		
17	¿Buscan siempre trabajar con eficiencia y calidad?	✓		✓		✓		
18	¿Está bien organizado y buscan atender bien a los usuarios?	✓		✓		✓		
19	¿Se puede confiar en la capacidad del personal?	✓		✓		✓		
20	¿Buscan siempre trabajar con eficiencia y calidad?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Bravo Huaynate, Guido Luison*

DNI: *2M34641*

Especialidad del validador: *Metodología de Investigaciones*

03 de *Junio* del 20*19*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N° Item	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1 ELEMENTOS TANGIBLES.								
1	¿Cuentan con equipos funcionales para brindar los servicios?	✓		✓		✓		
2	¿La atención fue en un ambiente limpio y ordenado?	✓		✓		✓		
3	¿Los materiales (folletos, guías) son entendibles y sencillos?	✓		✓		✓		
4	¿El CITE tiene los servicios que necesita para su empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 FIABILIDAD.								
5	¿Cuándo le prometieron hacer algo en una fecha, lo cumplen?	✓		✓		✓		
6	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
7	¿El personal mostró interés por solucionar sus problemas?	✓		✓		✓		
8	¿El CITE y su personal hacen siempre bien su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA.								
9	¿Le orientaron claramente del proceso para recibir servicios?	✓		✓		✓		
10	¿Ante alguna duda, se le atendió de manera rápida?	✓		✓		✓		
11	¿El tiempo que esperó para obtener el servicio fue breve?	✓		✓		✓		
12	¿Todas sus consultas o dudas fueron atendidas?	✓		✓		✓		
13	¿Se brindó información clara sobre sus consultas?	✓		✓		✓		
DIMENSION 4 SEGURIDAD.								
14	¿Le hicieron un diagnóstico o evaluación de sus problemas?	✓		✓		✓		
15	¿Siente confianza con el CITE para recibir algún servicio?	✓		✓		✓		
16	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
17	¿El personal tiene conocimientos para atender sus preguntas?	✓		✓		✓		
18	¿Usted comprendió la información que le brindaron?	✓		✓		✓		
DIMENSION 5 EMPATÍA								
19	¿En el CITE se le da una atención personalizada?	✓		✓		✓		
20	¿El personal se preocupa por sus intereses específicos?	✓		✓		✓		
21	¿El CITE tiene horarios flexibles para brindar los servicios?	✓		✓		✓		
22	¿Los servicios del CITE son iguales para todo público?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Braun Huaynates Guido Luján*

DNI: *2434641*

Especialidad del validador: *Metabolología de Investigacion*

03 de *Junio* del 20*19*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo F:

Certificados de Validez de Contenido – Experto 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N° Item	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.								
1	¿Atiende la solicitud de trabajo de manera eficiente?	✓		✓		✓		
2	¿Coordina y delega el trabajo con el personal?	✓		✓		✓		
3	¿Solicita la información requerida de manera clara?	✓		✓		✓		
4	¿La atención es cordial y rápida?	✓		✓		✓		
5	¿Estudia los problemas y ofrece soluciones prácticas?	✓		✓		✓		
6	¿Trabaja en equipo para solucionar los problemas?	✓		✓		✓		
7	¿Promueve el trabajo conjunto con los productores?	✓		✓		✓		
8	¿Se nota el trabajo en equipo con sus compañeros?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 GESTIÓN POR COMPETENCIAS.								
9	¿Le solucionaron todas sus consultas y problemas?	✓		✓		✓		
10	¿El personal trabaja de manera clara y directa?	✓		✓		✓		
11	¿Tiene experiencia en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Sabe atender los problemas que se le presentan?	✓		✓		✓		
13	¿Transmite claramente las recomendaciones?	✓		✓		✓		
14	¿Tiene claro la finalidad del trabajo institucional?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 GESTIÓN DEL CAMBIO.								
15	¿Está bien organizado y buscan atender bien a los usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿Se puede confiar en la capacidad del personal?	✓		✓		✓		
17	¿Buscan siempre trabajar con eficiencia y calidad?	✓		✓		✓		
18	¿Está bien organizado y buscan atender bien a los usuarios?	✓		✓		✓		
19	¿Se puede confiar en la capacidad del personal?	✓		✓		✓		
20	¿Buscan siempre trabajar con eficiencia y calidad?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. *Dra Mg: Milagros Leonor Pacheco Ruiz*

DNI: *81069117*

Especialidad del validador: *Psicología Educativa y Tutorías*

18 de *05* del 20*19*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N° Ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES.								
1	¿Cuentan con equipos funcionales para brindar los servicios?	✓		✓		✓		
2	¿La atención fue en un ambiente limpio y ordenado?	✓		✓		✓		
3	¿Los materiales (folletos, guías) son entendibles y sencillos?	✓		✓		✓		
4	¿El CITE tiene los servicios que necesita para su empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD.								
5	¿Cuándo le prometen hacer algo en una fecha, lo cumplen?	✓		✓		✓		
6	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
7	¿El personal mostró interés por solucionar sus problemas?	✓		✓		✓		
8	¿El CITE y su personal hacen siempre bien su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA.								
9	¿Le orientaron claramente del proceso para recibir servicios?	✓		✓		✓		
10	¿Ante alguna duda, se le atendió de manera rápida?	✓		✓		✓		
11	¿El tiempo que esperó para obtener el servicio fue breve?	✓		✓		✓		
12	¿Todas sus consultas o dudas fueron atendidas?	✓		✓		✓		
13	¿Se brindó información clara sobre sus consultas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD.								
14	¿Le hicieron un diagnóstico o evaluación de sus problemas?	✓		✓		✓		
15	¿Siente confianza con el CITE para recibir algún servicio?	✓		✓		✓		
16	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
17	¿El personal tiene conocimientos para atender sus preguntas?	✓		✓		✓		
18	¿Usted comprendió la información que le brindaron?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5 EMPATÍA								
19	¿En el CITE se le da una atención personalizada?	✓		✓		✓		
20	¿El personal se preocupa por sus intereses específicos?	✓		✓		✓		
21	¿El CITE tiene horarios flexibles para brindar los servicios?	✓		✓		✓		
22	¿Los servicios del CITE son iguales para todo público?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Rodriguez Pizarro, Rubenito Leonor*
DNI: *3.106.917*

Especialidad del validador: *Psicología Educacional y Tutorías*

15 de *15* del 20*19*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N° Item	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.								
1	¿Atiende la solicitud de trabajo de manera eficiente?	✓		✓		✓		
2	¿Coordina y delega el trabajo con el personal?	✓		✓		✓		
3	¿Solicita la información requerida de manera clara?	✓		✓		✓		
4	¿La atención es cordial y rápida?	✓		✓		✓		
5	¿Estudia los problemas y ofrece soluciones prácticas?	✓		✓		✓		
6	¿Trabaja en equipo para solucionar los problemas?	✓		✓		✓		
7	¿Promueve el trabajo conjunto con los productores?	✓		✓		✓		
8	¿Se nota el trabajo en equipo con sus compañeros?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 GESTIÓN POR COMPETENCIAS.								
9	¿Le solucionaron todas sus consultas y problemas?	✓		✓		✓		
10	¿El personal trabaja de manera clara y directa?	✓		✓		✓		
11	¿Tiene experiencia en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Sabe atender los problemas que se le presentan?	✓		✓		✓		
13	¿Transmite claramente las recomendaciones?	✓		✓		✓		
14	¿Tiene claro la finalidad del trabajo institucional?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 GESTIÓN DEL CAMBIO.								
15	¿Está bien organizado y buscan atender bien a los usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿Se puede confiar en la capacidad del personal?	✓		✓		✓		
17	¿Buscan siempre trabajar con eficiencia y calidad?	✓		✓		✓		
18	¿Está bien organizado y buscan atender bien a los usuarios?	✓		✓		✓		
19	¿Se puede confiar en la capacidad del personal?	✓		✓		✓		
20	¿Buscan siempre trabajar con eficiencia y calidad?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Ulises Córcoza García
DNI: 06658910

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Nov del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N° Ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1 ELEMENTOS TANGIBLES.								
1	¿Cuentan con equipos funcionales para brindar los servicios?	✓		✓		✓		
2	¿La atención fue en un ambiente limpio y ordenado?	✓		✓		✓		
3	¿Los materiales (folletos, guías) son entendibles y sencillos?	✓		✓		✓		
4	¿El CITE tiene los servicios que necesita para su empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 FIABILIDAD.								
5	¿Cuándo le prometían hacer algo en una fecha, lo cumplen?	✓		✓		✓		
6	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
7	¿El personal mostró interés por solucionar sus problemas?	✓		✓		✓		
8	¿El CITE y su personal hacen siempre bien su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA.								
9	¿Le orientaron claramente del proceso para recibir servicios?	✓		✓		✓		
10	¿Ante alguna duda, se le atendió de manera rápida?	✓		✓		✓		
11	¿El tiempo que esperó para obtener el servicio fue breve?	✓		✓		✓		
12	¿Todas sus consultas o dudas fueron atendidas?	✓		✓		✓		
13	¿Se brindó información clara sobre sus consultas?	✓		✓		✓		
DIMENSION 4 SEGURIDAD.								
14	¿Le hicieron un diagnóstico o evaluación de sus problemas?	✓		✓		✓		
15	¿Siente confianza con el CITE para recibir algún servicio?	✓		✓		✓		
16	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
17	¿El personal tiene conocimientos para atender sus preguntas?	✓		✓		✓		
18	¿Usted comprendió la información que le brindaron?	✓		✓		✓		
DIMENSION 5 EMPATÍA								
19	¿En el CITE se le da una atención personalizada?	✓		✓		✓		
20	¿El personal se preocupa por sus intereses específicos?	✓		✓		✓		
21	¿El CITE tiene horarios flexibles para brindar los servicios?	✓		✓		✓		
22	¿Los servicios del CITE son iguales para todo público?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dr. ULISES CORDOVA GARCIA**

DNI: **06658910**

Especialidad del validador: **METODOLOGIA DE INVESTIGACION**

18 de **Mayo** del **2019**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
Dr. Ulises Córdoba García
DOCENTE EN INVESTIGACIÓN
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo H:**Base de Datos – Variable I**

Base de Datos: Variable I - Gestión del Talento Humano																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	13	14	D2	15	16	17	18	19	20	D3	S
1	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	3	3	3	19	76
2	4	4	4	4	3	3	3	3	28	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	3	23	76
3	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	4	4	4	25	76
4	3	3	3	4	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	5	4	5	26	76
5	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	5	4	26	76
6	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	5	5	4	26	76
7	3	3	3	3	3	4	3	4	26	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	4	4	5	26	77
8	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	4	4	5	26	76
9	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	3	4	3	22	72
10	3	3	3	4	3	3	3	3	25	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	5	4	4	25	72
11	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	3	3	3	26	76
12	4	3	3	3	3	3	3	3	25	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	5	5	4	27	77
13	3	4	5	3	3	3	3	3	27	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	5	4	25	77
14	4	4	4	5	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	3	24	3	3	4	3	3	3	19	76
15	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	5	4	4	3	24	3	4	3	3	3	3	19	76
16	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	5	3	24	4	3	3	3	3	3	19	76
17	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	3	4	3	22	72
18	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	5	4	4	3	24	3	3	3	4	4	3	20	77
19	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	5	4	4	3	3	23	3	4	3	3	3	3	19	75
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	5	4	25	77
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	3	4	23	72
22	3	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	75
23	3	3	3	3	3	3	5	4	27	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	4	4	3	24	76
24	3	3	3	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	77
25	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	5	4	4	25	4	3	3	3	4	3	20	76
26	3	4	3	4	3	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	76
27	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	3	23	4	5	3	3	3	3	21	77
28	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	4	4	25	76
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	3	3	22	77
30	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	5	5	26	76
31	4	4	4	4	4	5	4	3	32	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	79
32	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	3	23	79
33	4	4	5	4	4	4	5	3	33	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	4	4	23	79
34	4	4	4	5	4	4	3	4	32	5	3	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	79
35	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	3	4	23	79
36	4	4	4	4	5	4	4	4	33	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	23	79
37	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23	79
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	79
39	3	3	5	3	4	4	4	4	30	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	4	5	29	88
40	4	4	4	5	4	4	4	3	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	3	4	23	79
41	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	4	4	4	5	4	24	5	4	5	5	5	5	29	78
42	4	3	3	3	3	3	3	3	25	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	4	5	29	79
43	3	3	4	3	3	4	3	3	26	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	5	5	30	81
44	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	79
45	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	79
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	79
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	79
48	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	4	5	22	4	4	4	5	5	4	26	79
49	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	5	25	4	3	4	4	4	4	23	79
50	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	3	4	4	23	79
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	79
52	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	4	4	4	4	4	23	4	4	5	4	4	4	25	79
53	5	3	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	79
54	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	5	5	3	3	3	23	4	4	4	3	4	4	23	79
55	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	4	5	5	5	25	3	4	4	4	4	4	23	79
56	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	5	5	4	5	25	4	4	4	4	3	4	23	79
57	4	4	4	4	4	3	4	4	31	5	5	5	3	3	4	25	4	4	3	4	4	4	23	79
58	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	3	4	5	5	3	25	4	3	4	4	4	4	23	79
59	4	4	4	4	4	4	3	4	31	5	4	5	4	3	3	24	3	4	4	4	4	4	23	78
60	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	3	4	5	5	5	25	4	4	4	4	3	4	23	79
61	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	3	3	20	77
62	4	3	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	3	4	4	23	5	5	5	4	5	3	27	75
63	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	5	5	4	27	76
64	3	3	4	4	5	3	5	5	32	4	4	5	3	5	26	3	3	4	3	3	3	3	19	77
65	3	4	5	5	5	4	4	3	33	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	3	3	19	76
66	3	4	5	5	4	5	4	4	34	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	3	3	3	19	76
67	3	5	5	5	4	5	4	3	34	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	4	3	19	77
68	3	3	4	3	5	5	5	5	33	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	3	3	19	76
69	3	3	4	5	3	5	4	3	30	4	3	4	4	4	4	23	3	4	3	3	3	3	19	72
70	4	4	4	5	4	4	4	4	33	5	4	4	4	3	4	24	3	5	3	3	3	3	20	77

Base de Datos: Variable I - Gestión del Talento Humano

	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	13	14	D2	15	16	17	18	19	20	D3	S	
71	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	4	4	5	5	3	25	4	5	5	5	5	5	29	79	
72	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	18	79	
73	5	5	5	5	3	5	5	3	36	4	4	4	3	4	4	23	5	3	3	3	3	3	20	79	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	25	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	5	29	79
75	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	3	4	3	19	79
76	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	5	5	3	25	79	
77	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	23	5	4	5	5	3	3	25	79	
78	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	3	4	4	4	23	3	5	5	5	5	4	27	81	
79	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	23	3	3	5	5	4	5	25	79	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23	79	
81	4	4	5	5	5	4	4	4	35	5	5	5	5	4	3	27	5	5	5	5	5	3	4	27	89
82	4	4	5	5	5	4	4	4	35	4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	3	4	4	25	87	
83	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	3	3	4	4	21	4	3	4	4	4	4	4	23	75	
84	4	4	4	4	5	5	5	4	35	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	3	4	23	87	
85	4	4	4	4	5	5	4	4	34	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24	88	
86	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	5	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	4	29	87	
87	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	89	
88	4	5	3	4	4	4	5	4	33	5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	4	5	4	25	87	
89	4	5	5	5	4	4	4	4	35	5	5	5	5	5	4	29	5	3	4	4	4	3	4	23	87
90	4	4	4	5	5	5	5	4	36	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24	89	
91	5	5	5	5	4	4	3	3	34	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	4	4	4	23	76	
92	4	5	5	5	5	5	3	3	35	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	3	4	4	23	77	
93	5	5	4	5	5	3	3	3	33	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	76	
94	3	5	5	4	5	5	3	3	33	4	4	3	3	3	3	20	4	4	3	4	4	4	23	76	
95	3	4	4	5	5	4	3	3	31	5	4	4	3	3	3	22	4	3	4	4	4	4	23	76	
96	3	3	3	3	4	3	3	3	25	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	3	4	4	23	76	
97	3	3	3	3	3	4	3	3	25	5	5	5	5	3	5	28	5	3	4	4	4	4	24	77	
98	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	4	3	4	23	76	
99	3	3	4	3	3	3	3	3	25	5	4	5	5	5	5	29	4	3	5	3	4	3	22	76	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	4	5	5	23	5	5	5	4	5	5	29	77	
101	3	3	4	5	4	5	5	5	34	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	19	77	
102	4	3	5	5	5	3	3	3	33	4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	3	4	3	19	75
103	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	5	5	28	77	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	25	4	4	4	3	4	4	23	5	4	5	5	5	5	29	77	
105	3	3	3	3	3	4	3	3	25	4	4	4	4	4	4	24	4	3	5	5	5	5	27	76	
106	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	3	5	3	3	4	3	21	76	
107	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	4	3	3	19	72	
108	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	5	3	4	24	3	4	4	3	3	3	20	77	
109	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	23	3	3	5	4	5	3	23	77	
110	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	23	3	3	4	5	5	3	23	77	
111	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	5	29	87	
112	4	4	3	5	4	4	4	4	32	5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	5	5	5	30	89	
113	4	4	4	5	5	3	4	5	34	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	5	25	87	
114	4	4	5	5	4	4	5	5	37	4	4	4	4	3	4	23	5	5	5	5	4	3	27	87	
115	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	5	4	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29	89	
116	4	4	5	4	5	5	3	4	34	5	4	3	4	4	4	24	5	4	5	5	5	5	29	87	
117	5	5	5	5	3	4	3	3	33	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	4	5	5	29	87	
118	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	4	4	4	25	3	3	3	5	5	3	22	87	
119	3	3	4	3	5	5	4	5	32	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	5	5	29	89	
120	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	5	4	4	27	92	
121	3	4	3	3	3	3	5	27	5	5	5	5	5	4	5	29	4	3	4	4	4	4	23	79	
122	5	5	3	5	4	5	5	3	35	4	5	3	3	3	3	21	3	4	4	4	4	4	23	79	
123	3	3	3	5	3	4	5	5	31	5	5	5	4	3	3	25	4	4	4	4	3	4	23	79	
124	3	3	4	5	5	5	3	3	31	5	5	5	3	3	4	25	4	4	4	3	4	4	23	79	
125	3	4	4	3	3	5	5	3	30	5	5	3	5	5	3	26	4	3	4	4	4	4	23	79	
126	5	5	5	4	3	5	5	3	35	5	5	2	3	3	3	21	4	4	4	4	3	4	23	79	
127	3	3	3	3	4	3	3	4	26	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	4	4	4	24	79	
128	4	5	5	5	5	3	3	3	33	5	4	3	3	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	79	
129	3	3	4	3	3	5	3	5	29	4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	79	
130	5	5	5	5	3	5	5	3	36	3	3	3	4	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24	79	
131	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	3	3	2	20	4	4	4	4	3	4	23	76	
132	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	5	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	77	
133	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	3	5	3	3	20	4	4	4	5	5	4	26	77	
134	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	3	3	3	4	5	22	4	4	4	4	3	4	23	76	
135	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	3	4	3	5	3	21	4	4	4	4	4	4	24	76	
136	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	3	4	5	4	3	22	4	4	3	4	4	4	23	76	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	2	17	4	3	4	4	4	4	23	72	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	5	3	3	3	20	4	4	4	5	4	4	25	77	
139	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	5	4	4	25	75	
140	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	4	4	28	77	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	3	25	81	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	4	4	5	24	79	
143	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	3	4	3	24	79	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	5	25	5	4	5	5	5	5	29	79	
145	4	5	3	5	5	5	5	5	37	4	3	4	4	4	4	23	3	4	3	3	3	3	19	79	
146	5	5	4	5																					

Base de Datos: Variable I - Gestión del Talento Humano

	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	13	14	D2	15	16	17	18	19	20	D3	S	
151	3	3	4	4	4	4	4	4	30	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	30	89
152	5	5	4	5	5	5	5	3	37	4	4	4	5	4	3	4	23	5	5	5	5	4	5	29	89
153	3	3	3	4	3	3	3	5	29	4	4	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	5	30	87
154	5	5	5	4	4	5	5	5	38	4	4	3	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	3	28	89
155	4	5	5	5	5	5	5	3	37	4	3	5	5	5	4	26	5	3	5	4	4	4	3	24	87
156	5	5	4	5	5	5	5	3	37	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	5	3	26	87	
157	3	3	3	4	5	5	5	5	33	5	5	5	3	4	4	26	5	5	5	5	5	3	28	87	
158	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	4	3	3	24	89	
159	4	4	4	4	5	5	3	4	33	4	5	5	4	3	5	26	5	5	5	5	5	5	30	89	
160	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	5	4	3	27	87	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	4	3	20	4	4	5	5	4	5	27	79	
162	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	4	25	79	
163	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	5	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23	79	
164	4	4	3	4	4	4	4	5	32	3	3	3	3	3	4	19	5	4	5	5	4	5	28	79	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	3	5	3	3	24	4	4	4	4	3	4	23	79	
166	4	4	4	4	3	4	4	4	31	5	3	4	3	5	5	25	4	4	4	3	4	4	23	79	
167	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	5	5	5	3	3	25	4	3	4	4	4	4	23	79	
168	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	5	5	5	4	3	25	4	4	4	4	3	4	23	79	
169	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	5	5	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	79	
170	4	4	4	4	4	3	4	4	31	5	4	5	4	3	3	24	4	4	4	4	4	4	24	79	
171	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	5	3	3	3	4	21	4	4	4	4	4	4	24	76	
172	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	5	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	77	
173	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	3	3	4	5	5	23	4	4	4	4	3	4	23	77	
174	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	3	3	3	3	4	20	5	4	4	4	4	4	25	76	
175	3	3	3	3	3	4	3	4	26	4	5	4	4	5	5	27	4	3	4	4	4	4	23	76	
176	4	3	3	3	3	3	3	3	25	5	5	4	5	3	27	4	4	4	5	3	4	4	24	76	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	5	20	5	3	5	5	5	5	27	72	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	25	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	23	77	
179	3	4	3	3	3	3	3	3	25	5	5	3	5	5	4	27	4	3	4	4	4	4	23	75	
180	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	3	3	4	5	5	23	5	5	4	5	5	5	29	77	
181	5	4	3	3	3	4	3	3	28	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	5	29	81	
182	4	4	5	4	4	4	4	3	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	3	22	78	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	5	3	24	79	
184	3	4	4	4	4	4	4	5	32	4	4	4	4	3	4	23	4	4	5	4	4	5	26	81	
185	3	4	5	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	3	23	4	5	4	4	4	4	25	79	
186	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	4	25	79	
187	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	25	79	
188	3	3	4	4	3	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	4	4	25	79	
189	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	3	4	4	4	23	4	5	4	4	4	4	25	81	
190	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	5	25	79	
191	4	4	3	4	4	4	4	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	92	
192	4	4	4	4	4	4	4	3	31	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	89	
193	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	3	5	5	5	4	26	5	5	5	5	5	5	30	87	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	89	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	3	4	4	25	5	5	5	5	5	5	30	87	
196	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	5	5	5	30	87	
197	5	5	5	5	5	5	3	4	37	4	5	5	5	3	4	26	4	5	4	4	4	4	25	88	
198	4	5	4	4	4	5	4	4	34	4	5	4	5	4	4	26	5	5	4	5	5	5	29	89	
199	4	4	4	5	4	4	5	4	34	5	5	5	3	5	4	27	5	5	5	3	5	5	28	89	
200	4	3	5	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	5	5	5	29	87	
201	4	4	3	4	4	4	4	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	92	
202	4	4	3	5	5	5	5	4	35	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	5	5	5	29	89	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	5	5	4	25	5	5	5	4	3	4	26	87	
204	4	4	4	5	5	4	5	4	35	4	4	4	4	4	5	25	5	5	4	5	5	5	29	89	
205	5	4	4	5	5	5	5	4	37	5	5	5	4	5	5	29	4	3	4	4	4	4	23	89	
206	3	3	3	3	3	4	4	5	30	5	5	4	5	5	4	28	4	5	5	5	5	5	29	87	
207	5	4	4	4	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	4	5	29	87	
208	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	5	4	25	5	5	4	5	5	5	29	89	
209	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	3	2	24	4	3	4	4	4	4	23	87	
210	3	4	3	3	3	3	3	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	87	
211	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	4	4	4	4	5	25	5	5	4	4	4	4	26	76	
212	3	3	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	4	5	5	24	4	5	5	5	5	4	28	77	
213	3	3	4	3	3	3	3	3	25	5	5	5	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	24	76	
214	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	3	5	5	5	5	27	4	4	4	4	4	4	24	76	
215	3	3	3	4	3	3	3	3	25	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	4	3	4	23	76	
216	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	5	5	5	4	5	27	4	4	4	4	4	4	24	76	
217	4	3	3	3	3	3	3	3	25	5	5	5	5	4	29	4	3	4	4	4	4	4	23	77	
218	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	5	5	5	5	5	28	4	4	4	3	4	4	23	76	
219	3	3	3	4	3	3	3	3	25	5	5	5	5	4	3	27	4	4	4	4	4	4	24	76	
220	3	3	3	3	3	3	3	3	25	4	5	5	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	23	77	
221	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	23	3	3	4	5	5	3	23	77	
222	3	3	3	3	3	4	3	3	25	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	3	4	5	25	75	
223	4	3	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	5	4	5	29	77	
224	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	3	4	4	4	4	23	5	5	4	5	5	5	29	77	
225	3	3	3	3	3	3	3	3	25	4	4	3	4	3	4	23	4	4	5	5	5	5			

Anexo J:

Base de Datos – Variable II

Base de Datos: Variable II - Satisfacción de los Usuarios																													
	1	2	3	4	D1	5	6	7	8	D2	9	10	11	12	13	D3	14	15	16	17	18	D4	19	20	21	22	D5	S	
1	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	17	87	
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	17	87	
3	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	85	
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	85	
5	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12	64	
6	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	87	
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	86	
8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	10	63	
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	87	
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88	
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	15	85	
12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	87	
13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	64	
14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	85	
15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	14	85	
16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	86	
17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	65	
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	86	
19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	14	84	
20	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	6	35	
21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	64	
22	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	14	85	
23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	87	
24	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	13	66	
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	87	
26	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	86	
27	2	3	3	3	11	3	3	2	1	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	64	
28	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	16	86	
29	1	1	1	2	5	2	2	2	1	7	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	5	31	
30	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	15	85	
31	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	3	4	19	4	4	3	2	13	73
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	17	96	
33	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	3	17	95	
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	17	96	
35	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	1	8	1	1	1	2	5	29	
36	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	96	
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	5	3	17	96	
38	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	4	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	4	3	2	13	73	
39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	98	
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	97	
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	4	21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	17	95	
42	1	1	1	1	4	2	2	2	1	7	1	1	1	2	1	6	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	6	29	
43	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	77	
44	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18	97	
45	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	97	
46	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	76	
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	17	97	
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	97	
49	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	18	96	
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	98	
51	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19	4	4	5	5	18	98	
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	14	78	
53	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	97	
54	2	1	1	1	5	1	1	1	2	5	2	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	7	2	1	1	1	5	29	
55	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	16	97	
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	96	
57	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	97	
58	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	95	
59	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	14	94	
60	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	95	
61	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	65	
62	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	85	
63	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	64	
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	88	
65	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	6	2	1	1										

Base de Datos: Variable II - Satisfacción de los Usuarios

71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	22	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19	97	
72	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	97
73	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	98
74	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	19	97
75	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	97
76	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	98
77	2	1	1	1	5	2	2	2	1	7	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	30
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	99
79	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	97
80	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	98
81	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	18	108
82	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	19	107
83	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	109
84	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	107
85	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	17	105
86	1	1	1	2	5	2	2	1	1	6	2	1	1	1	2	7	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	6	30
87	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18	107
88	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	107
89	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	107
90	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	108
91	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	86
92	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	65
93	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	86
94	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	64
95	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	14	85
96	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	85
97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	86
98	2	2	2	1	7	2	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	7	2	1	1	1	5	31
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	4	5	4	16	87
100	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	5	5	18	89
101	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	89
102	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	16	87
103	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	88
104	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	88
105	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	87
106	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	17	87
107	1	1	1	2	5	2	2	1	1	6	2	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	28
108	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	87
109	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	88
110	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	5	4	17	88
111	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	107
112	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	109
113	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	107
114	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19	107
115	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	18	107
116	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	106
117	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	5	28
118	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	18	106
119	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18	107
120	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	108
121	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	3	4	17	95
122	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	17	96
123	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	96
124	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	96
125	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	1	4	25	
126	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	5	3	5	18	96
127	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	97
128	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	5	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	96
129	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18	97
130	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19	98
131	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	17	87
132	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	88
133	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	1	1	2	2	7	1	1	1	2	1	6	2	2	2	1	7	32
134	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	87
135	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	16	87
136	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	17	87
137	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4																

Base de Datos: Variable II - Satisfacción de los Usuarios

151	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	108			
152	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	108		
153	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	19	107		
154	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	19	108	
155	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	19	107	
156	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	6	1	1	2	2	1	7	2	1	1	1	5	28		
157	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	19	107	
158	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	20	109	
159	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	19	108
160	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	19	108	
161	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	19	98	
162	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	19	98	
163	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	19	97	
164	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	22	5	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	19	97	
165	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	75	
166	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	19	97	
167	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5	22	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	5	18	96	
168	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	5	5	4	21	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	19	97	
169	1	1	1	2	5	1	1	2	2	6	1	2	2	1	7	2	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	5	29	
170	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	18	98	
171	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	5	18	88		
172	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	17	88	
173	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	88	
174	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	87	
175	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	16	87	
176	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	17	87	
177	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88	
178	1	1	2	2	6	2	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	5	31	
179	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	85	
180	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	87	
181	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	98	
182	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	3	3	5	5	16	97	
183	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	98	
184	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	100	
185	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	3	4	5	5	17	98	
186	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	3	4	19	4	4	5	5	18	98	
187	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	96	
188	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	96	
189	1	1	1	2	5	2	2	1	1	6	2	2	1	2	8	2	2	1	1	1	1	7	2	2	1	1	6	32	
190	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	95	
191	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	17	107	
192	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	17	106	
193	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	3	4	17	105	
194	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	2	1	1	7	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	6	31		
195	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	3	4	17	105	
196	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	17	105	
197	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	3	4	17	105	
198	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	17	106	
199	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	19	108	
200	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	1	2	2	1	7	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	7	32		
201	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	109	
202	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	108	
203	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19	107	
204	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	108	
205	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	108	
206	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	107	
207	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19	107	
208	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	108	
209	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	19	107	
210	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	18	107	
211	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	17	87	
212	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	88	
213	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	87	
214	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	87	
215	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	5	4	16	87	
216	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	5	4	17	87	
217	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16</																			

Anexo K:
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Milagritos Leonor Rodríguez Rojas, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019**" del estudiante **Ernesto Sáenz Huamán**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Agosto del 2019

Milagritos Leonor Rodríguez Rojas

DNI:21069112

Anexo L: Pantallazo de Software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&lang=es&o=1157823630&u=1056351011

feedback studio
Gestion del talento humano y satisfaccion

Resumen de coincidencias

24 %

1 repositorio.ucv.edu.pe 13 %
Fuente de Internet

2 Entregado a Universida... 5 %
Trabajo del estudiante

3 bibliotecadigital.econ.u... <1 %
Fuente de Internet

4 www.theibfr.com <1 %
Fuente de Internet

5 core.ac.uk <1 %
Fuente de Internet

6 www.sendasenior.com <1 %
Fuente de Internet

7 Entregado a Pontificia ... <1 %
Trabajo del estudiante

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del
CITE Agromineral Mosqueña al 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Dr. Ernesto Sáenz Huamán
(ORCID: 0000-0001-8405-1814)

ASESORA:
Dra. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas
(ORCID: 0000-0002-8874-1785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

Lima - Perú
2019

Página: 1 de 45 Número de palabras: 9497

Text-only Report | High Resolution | Apagado

09:40 p.m.
05/08/2019

Anexo M:

Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SÁENZ HUAMÁN ERNESTO

D.N.I. : 10761295

Domicilio : URB. CRUZ DE MOTUPE, G.7, M7, C.U. 1-SJL

Teléfono : Fijo : Móvil : 985864168

E-mail : ernestosaenz@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SÁENZ HUAMÁN ERNESTO

Título de la tesis:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CITE

ALFO INDUSTRIAL MOQUEGUA AL 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 30/10/2019

Anexo N:

Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ERNESTO SAENZ HUAMÁN

INFORME TITULADO:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CITE AGRINDUSTRIAL MOQUEGUA en 2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13/08/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN