



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano y calidad del servicio en la  
gerencia de Servicios de la Administración Tributaria de Lima,  
2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magister en gestión pública**

**AUTOR:**

Br. Jaime Rolando Jara Ostos

**ASESOR:**

Dr. John Morillo Flores

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2016**

**Página del Jurado**

---

**Dr. Bernaola Martinez Carlos Alberto**  
**Presidente**

---

**Mgtr. Cardenas Canales Daniel Armando**  
**Secretario**

---

**Dr. Morillo Flores John Janel**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo constante, a mi madre quien desde el cielo iluminada cada uno de mis pasos y guía mi vida, a mi padre quien es fuente de inspiración para seguir adelante a mis hermanas Anny y Maribel quienes me apoyan con sus actos, a Rosmery quien me impulsa cada día a ser mejor.

### **Agradecimiento**

Agradezco al Dr. John Morillo Flores quien nos supo encaminar al desarrollo de la presente investigación a través de sus conocimientos técnicos y metodológicos.

Al Dr. Felipe Ostos de la Cruz quien con sus conocimientos y experiencia dio muy valioso aporte para culminar la presente investigación.

Al Lic. Manuel Horna Leon, quien dio las facilidades para aplicar el cuestionario a los Asesores de Servicios a su cargo.

A los asesores de servicios por su apoyo.

A mis compañeros de clase por compartir sus conocimientos y experiencias.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Jaime Rolando Jara Ostos, identificada con DNI 45372203 estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis denominada "Gestión del talento humano y calidad del servicio en la gerencia de servicios de la Administración Tributaria de Lima, 2016"

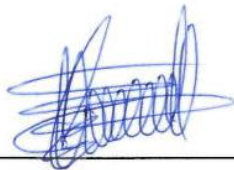
Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, noviembre del 2016.

Firma: \_\_\_\_\_



DNI. 45372203

Jaime Rolando Jara Ostos

## Presentación

En cumplimiento de la normatividad vigente que estableció como requisito para graduarse con el objetivo de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública, presento a continuación la tesis titulada “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la gerencia de servicios de la Administración Tributaria de Lima, 2016”.

La presente tesis, es el resultado de la aplicación técnica y metodológica de los procesos de análisis y construcción de los datos obtenidos sobre la materia en la Gerencia de Servicios al Administrado del Servicios de Administración Tributaria de Lima SAT, esperando con ello, contribuir con la mejora de la gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio, todo ello en beneficio de los Colaboradores de la Gerencia de Servicios al Administrado los cuales se verán reflejados en la Calidad de Servicios brindados en beneficio de los ciudadanos, asimismo aportar con información valiosa para investigaciones futuras que deriven igualmente en propuestas de mejora para la administración.

El presente trabajo de investigación se ha realizado en siete apartados que son: primer capítulo: Introducción, segundo capítulo: Marco Metodológico, tercer capítulo: Resultados, cuarto capítulo: Discusión, quinto capítulo: Conclusiones, sexto capítulo: Recomendaciones, séptimo capítulo: Referencias Bibliográficas y los apéndices.

El objetivo principal fue verificar la asociación entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en la gerencia de servicios de la administración tributaria de Lima, 2016.

Pongo a disposición del jurado evaluador la presente tesis para su respectiva aprobación.

El Autor

## Contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	v
	v
<b>Presentación</b>	vi
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	48
1.4 Problema	49
1.5 Hipótesis	52
1.6 Objetivos	53
<b>II. Marco metodológico</b>	59
2.1. Variables	55
2.2. Operacionalización	55
2.3. Metodología	58
2.4. Tipos de estudio	59
2.5. Diseño	59
2.6. Población, muestra y muestreo	60
2.7. Técnicas, instrumentos para la recolección de datos	62
2.8. Métodos respecto al análisis de datos	67
2.9. Aspectos éticos	68
III. Resultados	70
IV. Discusión	96
V. Conclusiones	99
VI. Recomendaciones	102
VII. Referencias bibliográficas.	105
Apendices	112

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de la variable gestión del talento humano.	56
<b>Tabla 2.</b> Matriz de operacionalización de la variable Calidad del servicio.	57
<b>Tabla 3.</b> Población de estudio	61
<b>Tabla 4.</b> Baremos de la variable gestión del talento humano	64
<b>Tabla 5.</b> Baremos de la variable calidad del servicio	65
<b>Tabla 6.</b> Juicio de expertos	65
<b>Tabla 7.</b> Niveles de confiabilidad	66
<b>Tabla 8.</b> Confiabilidad del instrumento para variable gestión de talento humano	66
<b>Tabla 9</b> Confiabilidad del instrumento para la variable calidad del servicio	67
<b>Tabla 10.</b> Recursos estadísticos	67
<b>Tabla 11.</b> Coeficiente de rho de spearman	68
<b>Tabla 12.</b> Gestión del talento humano	71
<b>Tabla 13.</b> Selección de personas	73
<b>Tabla 14.</b> Capacitación de personas	74
<b>Tabla 15.</b> Desarrollo de personas	75
<b>Tabla 16.</b> Calidad de Servicio	76
<b>Tabla 17.</b> Elementos Tangibles	77
<b>Tabla 18.</b> Confiabilidad	78
<b>Tabla 19.</b> Capacidad de Respuesta	79
<b>Tabla 20.</b> Seguridad	80
<b>Tabla 21.</b> Empatía	81
<b>Tabla 22.</b> Gestión del talento humano y calidad del servicio tabulación cruzada	82
<b>Tabla 23.</b> Selección de personas y calidad del servicio tabulación cruzada	84



<b>Tabla 24.</b> Capacitación de personas y calidad del Servicio tabulación cruzada	86
<b>Tabla 25.</b> Desarrollo de personas y calidad del Servicio tabulación cruzada	88
<b>Tabla 26.</b> Rho de Spearman para Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio	90
<b>Tabla 27.</b> Rho de Spearman selección de personas y calidad del Servicio.	92
<b>Tabla 28.</b> Rho de Spearman para capacitación de personas y la calidad del servicio	93
<b>Tabla 29.</b> Rho de Spearman para el desarrollo de personas y la calidad del servicio.	95

## Lista de figuras

Figura 1: Gestión del talento humano	72
Figura 2: Selección de personas	73
Figura 3: Capacitación de personas	74
Figura 4: Desarrollo de personas	75
Figura 5: Calidad del servicio	76
Figura 6: Los elementos tangibles	77
Figura 7: Confiabilidad	78
Figura 8: Capacidad de Respuesta	79
Figura 9: Seguridad	80
Figura 10: Empatía	81
Figura 11. Gestión del Talento Humano y calidad del Servicio	82
Figura 12: Selección de personas y calidad del servicio	84
Figura 13: Capacitación de personas y calidad del servicio	86
Figura 14: Desarrollo de personas y calidad del servicio	88

## Resumen

La tesis consideró como propósito general verificar la relación de la gestión del talento humano y calidad del servicio en la gerencia de servicios de la administración tributaria de Lima, 2016. Se trabajó siguiendo el enfoque de los autores base; Chiavenato, Parasuraman, Zeithaml y Berry.

La muestra considero el método no probabilístico y por conveniencia siendo esto 90 asesores de servicios de la gerencia de servicios del sat. Para obtener los datos se utilizaron las variables de investigación: Gestión del talento humano y calidad del servicio. Para obtener los resultados se usó el paquete estadístico SPSS 22. La metodología de la tesis se ciñe al diseño no experimental correlacional. Se realizó la parte descriptiva utilizando tablas y figuras asimismo para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho. De Spearman.

Obteniendo el valor de  $R=0,785$  se concluye que existe correlación positiva alta, siendo el p valor=0,00 menos que 0,05, esto señala que se rechazó la hipótesis  $H_0$ , puesto que resulto una correlación positiva entre gestión del talento humano y calidad del servicio en la gerencia de servicios de la administración tributaria de Lima, 2016.

*Palabras claves: Gestión del talento humano y calidad del servicio.*

## Abstract

The thesis considered as general purpose to see the relationship of human talent management and service quality in the management of services of the tax administration of Lima, 2016. We worked following the approach of the authors' base; Chiavenato, Parasuraman, Zeithaml and Berry.

The sample considers the non-probabilistic method and for the convenience of the 90 service advisors of the services management of Saturday. To obtain the data the research variables are used: Management of human talent and quality of service. To obtain the results obtained in the statistical package SPSS 22. The methodology of the thesis adheres to the non-experimental correlational design. The descriptive part was made using tables and figures also for the hypothesis test was used the Rho statistic. De Spearman.

Obtaining the value of  $R = 0.785$  was found to have a high positive correlation, the value  $p = 0.00$  being less than  $0.05$ , which indicates that the hypothesis  $H_0$  was rejected, since a positive correlation was found between talent management Human and Quality of service in the administration of services of the tax administration of Lima, 2016.

*Keywords: Management of human talent and quality of service.*