



“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)



ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

TESIS:

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD
DE SERVICIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE
AYACUCHO - 2018”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

BACH. ROMEO MEDINA GOMEZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

HUANCAMELICA – PERÚ

2021



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID**, **Mg. Alberto VERGARA AMES** y **Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ**.

ASESOR: Mg. Luis Ángel GUERRA MENENDEZ

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y modificado con Resolución N° 776-2020-CU-UNH; y la Directiva de Sustentación Síncrona de Tesis de los Estudiantes de Maestría y Doctorado de las Unidades de Posgrado de las Facultades Integrantes de la Universidad Nacional de Huancavelica en el Marco del Estado de Emergencia covid-19, aprobado con Resolución Directoral N° 340-2020-EPG- R/UNH.

El candidato al **GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**.

Don, **MEDINA GOMEZ ROMEO** procedió a sustentar su trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO - 2018**".

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

APROBADO

Con el calificado

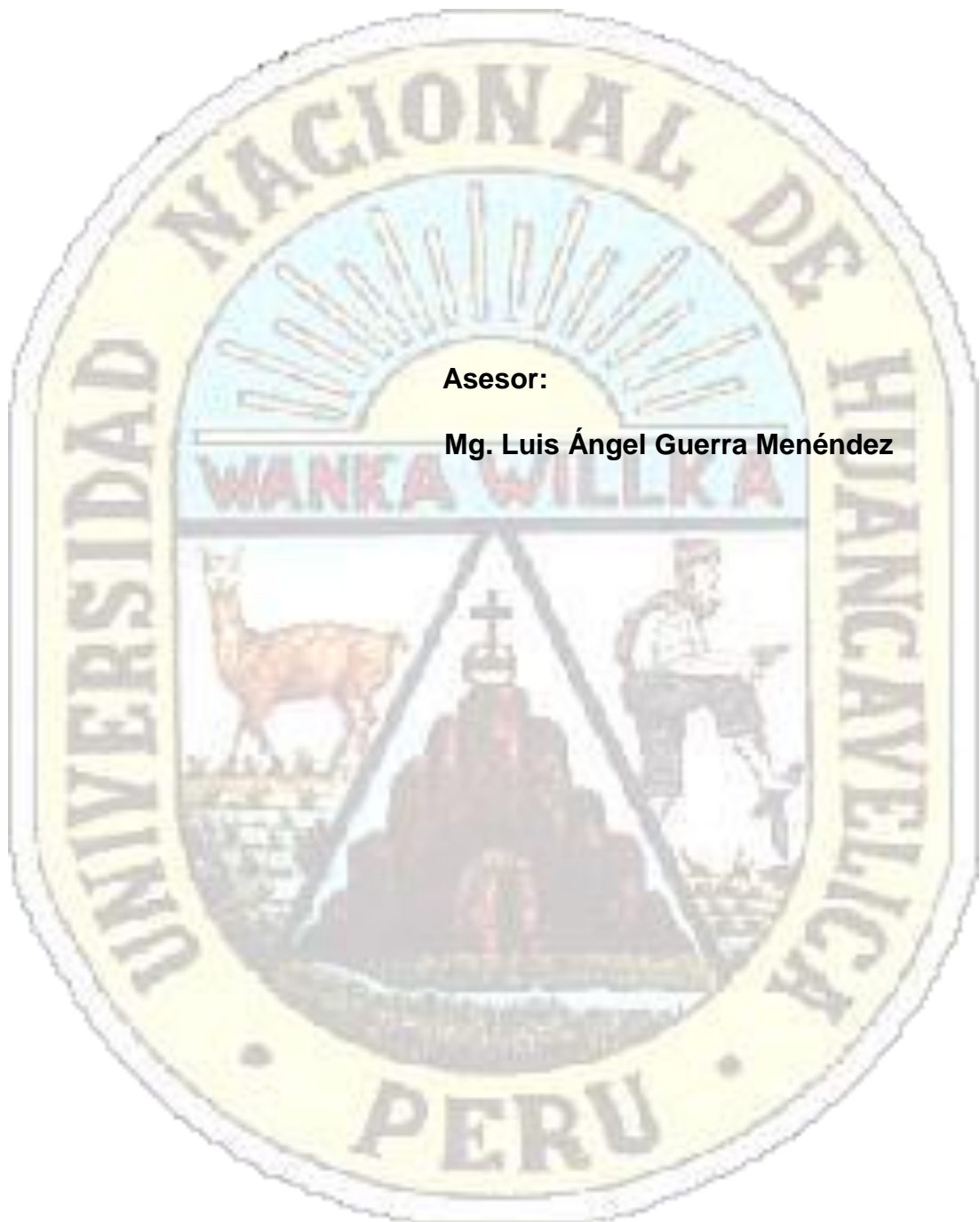
POR UNANIMIDAD.

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 13 días del mes de enero de 2021.

Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID.
Presidente del Jurado

Mg. Alberto VERGARA AMES.
Secretario del Jurado

Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ.
Vocal del Jurado



Asesor:

Mg. Luis Ángel Guerra Menéndez



Dedicatoria:

Dedicatoria 1 Dedicatoria

A mi madre Zenaida Gómez Gómez quien en vida me demostró que, para lograr lo que uno quiere depende únicamente del esfuerzo y voluntad que tengas para hacerlo posible.

Agradecimiento:

A mis hermanos(as) que son las personas más importantes en mi vida y por brindarme siempre su apoyo incondicional, en cada una de las diferentes etapas de mi vida personal y profesional.



Resumen

El presente estudio parte de la observación realizada en el Gobierno Regional de Ayacucho, en la gestión del talento humano y la calidad de servicio que presta el personal administrativo a los usuarios de la entidad, existen deficiencias en cuanto al cumplimiento de las funciones y la calidad de servicio que brindan, lo que conlleva a que no se mejore la gestión administrativa por lo tanto, creemos que se debe de buscar la eficiencia de los recursos humanos y calidad de servicio para un buen direccionamiento de la gestión; se determinó las variables y sus dimensiones, de las cuales se desagregaron en indicadores que se reflejan en los ítems correspondientes; la población de estudio fue de 90 trabajadores y una muestra de 73 trabajadores como grupo representativo; el diseño de la investigación empleado es descriptivo correlacional; los resultados presentan una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio; según las conclusiones mediante Rho de Spearman contrastamos la hipótesis existe una correlación positiva moderada de 0,333 entre la admisión de personal y los elementos tangibles, existe una correlación positiva media de 0,442 entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta y existe una correlación positiva media de 0,280 entre el desarrollo del personal y la confiabilidad, demostrando así que si se desarrolla una buena gestión del talento humano se manifestará en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Palabras clave: Gestión del Talento Humano, Calidad de Servicio

Abstract

This study is based on the observation made in the Regional Government of Ayacucho, in the management of human talent and the quality of service provided by administrative staff to the users of the entity, there are deficiencies in terms of compliance with the functions and quality of service they provide, which means that administrative management is not improved, therefore, we believe that the efficiency of human resources and quality of service should be sought for a good management direction; the variables and their dimensions were determined, of which they were disaggregated into indicators that are reflected in the corresponding items; The study population was 90 workers and a sample of 73 workers as representative group; The design of the research used is descriptive correlational; The results show a significant relationship between human talent management and quality of service; According to the conclusions by Spearman's Rho, we hypothesize the hypothesis: there is a moderate positive correlation of 0.333 between the admission of personnel and the tangible elements, there is an average positive correlation of 0.442 between the evaluation of the personnel and the response capacity, and there is an average positive correlation. of 0.280 between staff development and reliability, thus demonstrating that if a good management of human talent is developed, it will manifest itself in the quality of the service provided to users.

Keywords: Human Talent Management, Quality of Service

Índice

	Página
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xv
Introducción.....	xviii
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación e Importancia.....	5
1.4.1 Justificación teórica.....	5

1.4.2	Justificación metodológica	5
1.4.3	Justificación practica	6

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1	Internacionales	7
2.1.2	Nacionales	13
	2.1.3 Locales	18
2.2	Bases teóricas	22
2.2.1	Gestión del talento humano	22
2.2.2	Calidad de servicio	27
2.2.3	Importancia de la calidad de servicio	28
2.2.4	Dimensiones de la calidad de servicio	30
2.2.5	Estrategias en la calidad de servicio	32
2.2.6	Elementos tangibles	32
2.2.7	Recursos físicos y materiales	33
2.2.8	Capacidad de respuesta	33
2.2.9	Confiabilidad	33
2.3	Formulación de hipótesis	33
2.3.1	Hipótesis general	33
2.3.2	Hipótesis específicas	34

2.4	Definición de términos	34
2.5	Identificación de variables	39
2.5.1	Variables 1	39
2.5.2	Variables 2	40
2.6	Operacionalización de variables	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de Investigación.....	43
3.2	Nivel de investigación.....	44
3.3	Método de investigación.....	44
3.4	Diseño de investigación.....	45
3.5	Población, Muestra y Muestreo	46
	3.5.1 Población.....	46
	3.5.2 Muestra	46
	3.5.3 Muestreo	47
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.6.1	Técnicas de recolección de datos.....	48
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos.....	48
3.7	Técnicas de análisis e interpretación de datos	48
3.8	Descripción de la prueba de hipótesis	49

CAPÍTULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1	Presentación e interpretación de datos	50
4.2	Discusión de resultados	79
4.3	Proceso de prueba de hipótesis	79
4.3.1	Prueba de hipótesis específica 1	80
4.3.2	Prueba de hipótesis específica 2	81
4.3.3	Prueba de hipótesis específica 3	82
	Conclusiones	84
	Recomendaciones	85
	Bibliografía	86
	ANEXO	89
	ANEXO 1: Matriz de Consistencia	90
	ANEXO 2: Instrumentos de Recolección de Datos	91
	ANEXO 3: Base de Datos	93
	ANEXO 4: Constancia de Aplicación de Instrumentos de Investigación	96
	ANEXO 5: Informe de Opinión del Juicio de Expertos	97
	ANEXO 6: Panel Fotográfico	100

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Los procesos de contratación que realiza la entidad son supervisados	51
Tabla 2: En la etapa de selección de personal se respetan las bases del proceso	52
Tabla 3: Cumple Ud. con las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando	53
Tabla 4: Está conforme con las normas y procedimientos para la selección del personal	54
Tabla 5: Se encuentra preparado para resolver problemas dentro de su puesto del trabajo	55
Tabla 6: El sueldo que recibe recompensa el esfuerzo por las funciones que realiza	56
Tabla 7: El personal directivo realiza periódicamente evaluaciones de desempeño al personal	57
Tabla 8: El personal directivo le dio a conocer cuáles son sus funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado	58
Tabla 9: En la entidad es frecuente la rotación del personal a diferentes áreas	59
Tabla 10: En la entidad le proporcionan materiales y equipos informáticos para realizar su trabajo	60

Tabla 11: El personal directivo reconoce el esfuerzo del personal con incentivos y/o ascensos	61
Tabla 12: El personal directivo promueve la capacitación del personal de acuerdo a las funciones que realiza	62
Tabla 13: En la entidad se realizan acciones para la prevención de accidentes	63
Tabla 14: El personal directivo realiza actividades de superación al personal	64
Tabla 15: Realiza cursos o capacitaciones para mejorar el buen desempeño dentro de su área	65
Tabla 16: Los ambientes en los que trabaja el personal cuentan con mantenimiento y limpieza	66
Tabla 17: Se gestiona de forma óptima los materiales, los equipos informáticos y los ambientes para mejorar los servicios	67
Tabla 18: Considera que las capacitaciones del personal deben de ser permanentes	68
Tabla 19: El personal que está en contacto con los usuarios es cortés y agradable	69
Tabla 20: Considera que el usuario recibe una buena atención y orientación al realizar el seguimiento de algún trámite documentario	70
Tabla 21: Ante el rechazo al servicio brindado el personal directivo adopta acciones correctivas	71
Tabla 22: En las diferentes áreas el personal responde a las consultas de manera inmediata y efectiva	72

Tabla 23: El personal administrativo cumple con las normas de responsabilidad y puntualidad.....	73
Tabla 24: El personal administrativo realiza sus actividades laborales de manera correcta y eficiente.....	74
Tabla 25: El personal respeta las normas establecidas, que los ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de la entidad.....	75
Tabla 26: El personal se siente seguro de la información que brinda a los usuarios	76
Tabla 27: Frente a una falla o error de información el personal asume su responsabilidad.....	77
Tabla 28: El personal administrativo cuenta con la experiencia necesaria para desempeñar su labor	78

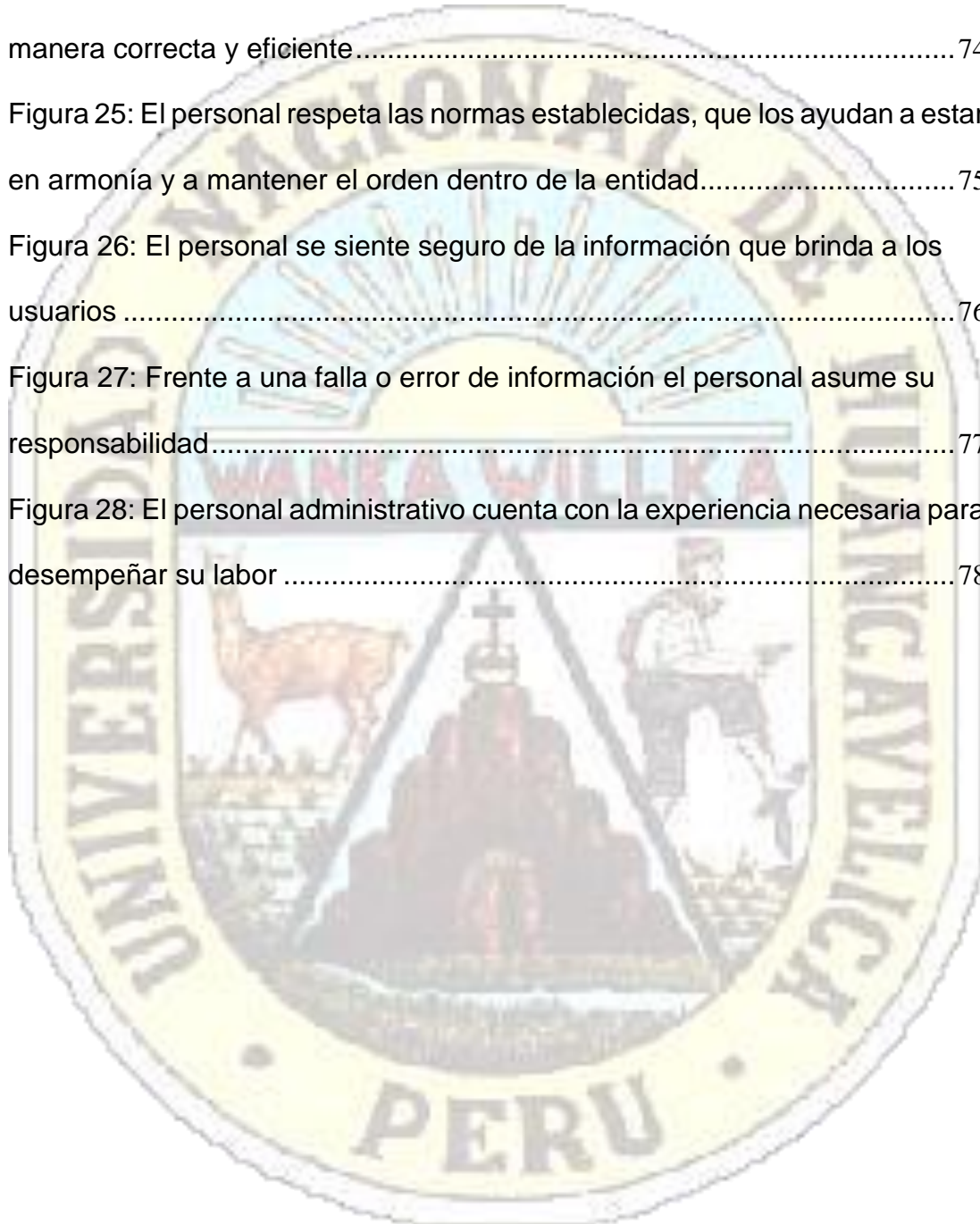


Índice de figuras

	Página
Figura 1: Los procesos de contratación que realiza la entidad son supervisados.....	51
Figura 2: En la etapa de selección de personal se respetan las bases del proceso.....	52
Figura 3: Cumple Ud. con las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando.....	53
Figura 4: Está conforme con las normas y procedimientos para la selección del personal.....	54
Figura 5: Se encuentra preparado para resolver problemas dentro de su puesto del trabajo.....	55
Figura 6: El sueldo que recibe recompensa el esfuerzo por las funciones que realiza.....	56
Figura 7: El personal directivo realiza periódicamente evaluaciones de desempeño al personal.....	57
Figura 8: El personal directivo le dio a conocer cuáles son sus funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado.....	58
Figura 9: En la entidad es frecuente la rotación del personal a diferentes áreas.....	59
Figura 10: En la entidad le proporcionan materiales y equipos informáticos para realizar su trabajo.....	60

Figura 11: El personal directivo reconoce el esfuerzo del personal con incentivos y/o ascensos	61
Figura 12: El personal directivo promueve la capacitación del personal de acuerdo a las funciones que realiza	62
Figura 13: En la entidad se realizan acciones para la prevención de accidentes	63
Figura 14: El personal directivo realiza actividades de superación al personal	64
Figura 15: Realiza cursos o capacitaciones para mejorar el buen desempeño dentro de su área	65
Figura 16: Los ambientes en los que trabaja el personal cuentan con mantenimiento y limpieza	66
Figura 17: Se gestiona de forma óptima los materiales, los equipos informáticos y los ambientes para mejorar los servicios	67
Figura 18: Considera que las capacitaciones del personal deben de ser permanentes	68
Figura 19: El personal que está en contacto con los usuarios es cortés y agradable	69
Figura 20: Considera que el usuario recibe una buena atención y orientación al realizar el seguimiento de algún trámite documentario	70
Figura 21: Ante el rechazo al servicio brindado el personal directivo adopta acciones correctivas	71
Figura 22: En las diferentes áreas el personal responde a las consultas de manera inmediata y efectiva	72

Figura 23: El personal administrativo cumple con las normas de responsabilidad y puntualidad.....	73
Figura 24: El personal administrativo realiza sus actividades laborales de manera correcta y eficiente.....	74
Figura 25: El personal respeta las normas establecidas, que los ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de la entidad.....	75
Figura 26: El personal se siente seguro de la información que brinda a los usuarios	76
Figura 27: Frente a una falla o error de información el personal asume su responsabilidad.....	77
Figura 28: El personal administrativo cuenta con la experiencia necesaria para desempeñar su labor	78



Introducción

La presente Investigación titulado: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018, se desarrolló porque los directivos que laboran en el Gobierno Regional, tienen a su cargo la administración de la Región y no están dirigiendo a un nivel de gestión óptima los recursos humanos y la calidad de servicios, orientados a satisfacer las expectativas de la población de Ayacucho. Frente a esa sensación y con la motivación de realizar la presente investigación científica creemos que, la gestión del talento humano es uno de los temas que se debe atender con responsabilidad y control, dicho control debe centrarse en la exigencia del cumplimiento de las normas que garanticen el correcto funcionamiento y prestación de los servicios públicos.

El Gobierno Regional de Ayacucho, se enfrenta a grandes retos basados en la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio, para lo cual se exige delimitar las situaciones en su esencia, como también en su contexto a través de sus funciones, interactuando permanentemente con su entorno. En ese sentido la gestión de Recursos Humanos es parte importante dentro de la organización que consiste en planificar, organizar, dirigir, evaluar y seleccionar al personal que formaran parte de la organización. Por lo antes expuesto se hace imperativa la necesidad de poner en práctica un conjunto de estrategias, conocimientos técnicas e instrumentos que le permitan promover la mejora continua de tal manera que, pueda contar con un talento humano preparado para el manejo óptimo de las situaciones presentadas por

los usuarios y satisfacer sus necesidades y expectativas. La investigación realizada partió de la problemática identificada: ¿De qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018? El realizar una correcta gestión de recursos humanos y la calidad de servicio mejora significativamente la gestión administrativa en el Gobierno regional de Ayacucho. El desarrollo metodológico del presente trabajo de investigación se estructuró en base al esquema del reglamento en cuatro capítulos: En el Capítulo I: Describe el planteamiento del problema, formulación del problema de estudio, objetivos, así como la justificación. En el Capítulo II: Consigna el marco teórico relacionado al trabajo de investigación, los antecedentes internacionales, nacionales y locales, bases teóricas, así como la definición de conceptos, se establecen las hipótesis y variables. En el Capítulo III: Consigna el diseño metodológico identificando el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, el método de investigación, así como los instrumentos utilizados. En el Capítulo IV: Se desarrolla los resultados obtenidos en la investigación, mediante los cuales se evidencia la hipótesis, se finaliza con las Conclusiones, Recomendaciones, Referencia Bibliográfica y los Anexos que sustentan el estudio.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La presente investigación titulado: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018, está relacionado al sistema o proceso de gestión que se encarga de las diferentes etapas a realizar para el contrato del personal que la Institución requiere, es fundamental la administración de los recursos humanos en todo las organizaciones tanto públicas como privadas, si bien es cierto a la fecha la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio no es un tema novedoso sin embargo existen permanentes cambios en su manejo por el mismo hecho del avance de la tecnología por tanto el objetivo del estudio de la investigación es demostrar que es de vital importancia en la gestión gubernamental, además de proponer

mejoras para su manejo eficiente y eficaz en el Gobierno Regional de Ayacucho.

La aplicación correcta de la Gestión del Talento Humano genera incidencias en la transparente administración de los procesos de contratación del personal mediante la oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ayacucho, por tanto era necesario la investigación a la referida oficina, primero para determinar las causas de la no correcta aplicación del proceso de selección, luego proponer alternativas de mejora a fin de corregir los errores o irregularidades que presenta la oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ayacucho.

Por otra parte, es conveniente que la alta Dirección del Gobierno Regional de Ayacucho se preocupe por los servicios de calidad, capacitando al personal mediante un programa de capacitaciones para sus trabajadores, a fin que se entienda que los cambios permanentes son buenos sobre todo la innovación de los sistemas informáticos que es de importancia para el beneficio y logro de los objetivos en conjunto, que permitirá brindar a la sociedad servicios de calidad con eficacia y eficiencia en el ejercicio de sus funciones oportunamente dentro de los estándares de calidad de servicio, establecidos para la atención al público en las diferentes oficinas.

Es por ello que en la actualidad debido a los cambios del entorno que se vienen dando se deben investigar y profundizar sobre el tema; el presente proyecto de tesis se ocupará de investigar acerca de la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio, considerando el capital

humano la fuente de innovación a través de sus competencias y capacidades dentro del Gobierno Regional de Ayacucho, Como señala (Chiavenato, 2007) (...). No es suficiente tener personas. Son necesarios una plataforma que sirva de base y un clima que impulse a las personas y utilice los talentos existentes. Es por ello que el talento humano que se tiene dentro de una organización mejora tanto la productividad como el servicio que presta.

Todo ello relacionado al mejoramiento en las prestaciones de un mejor servicio dentro de las organizaciones, es fundamental para generar satisfacción tanto en el personal que labora como en los usuarios de la prestación de la calidad en el servicio por ello se hace necesario tener soportes técnicos que dejen monitorear, con tal fin se busca dar posibles alternativas de mejora continua en la calidad de servicio dentro de las organizaciones y sobre todo para mejorar la percepción de los pobladores del ámbito.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la admisión de personal con los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018?
- b. ¿De qué manera la evaluación del personal se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018?
- c. ¿Cómo el desarrollo del personal se relaciona con la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Analizar la relación entre la admisión de personal con los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018

b. Indicar la relación entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

c. evaluar la relación entre desarrollo del personal con la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

1.4 Justificación e Importancia

1.4.1 Justificación teórica

El desarrollo del presente trabajo de investigación, busca conocer, evaluar e implementar los nuevos enfoques al proceso de gestión del talento humano en la organización pública basados en las capacidades y habilidades de las personas permitiendo mejorar y brindar una mejor calidad de servicio.

1.4.2 Justificación metodológica

El trabajo de investigación nos permitirá conocer e implementar nuevos procedimientos en la selección de personal, considerando y valorando las capacidades, cualidades y habilidades en las etapas de la gestión del talento humano, que permitirá brindar una mejor calidad organizacional y mejor calidad de servicio de personal, tanto dentro como fuera de la institución.

1.4.3 Justificación practica

El trabajo de investigación ayudara a la sociedad en general, logrará que la entidad al optar por la implementación de estos procesos de gestión de talento humano mejore la calidad de servicios a los usuarios significativamente.





CAPÍTULO II

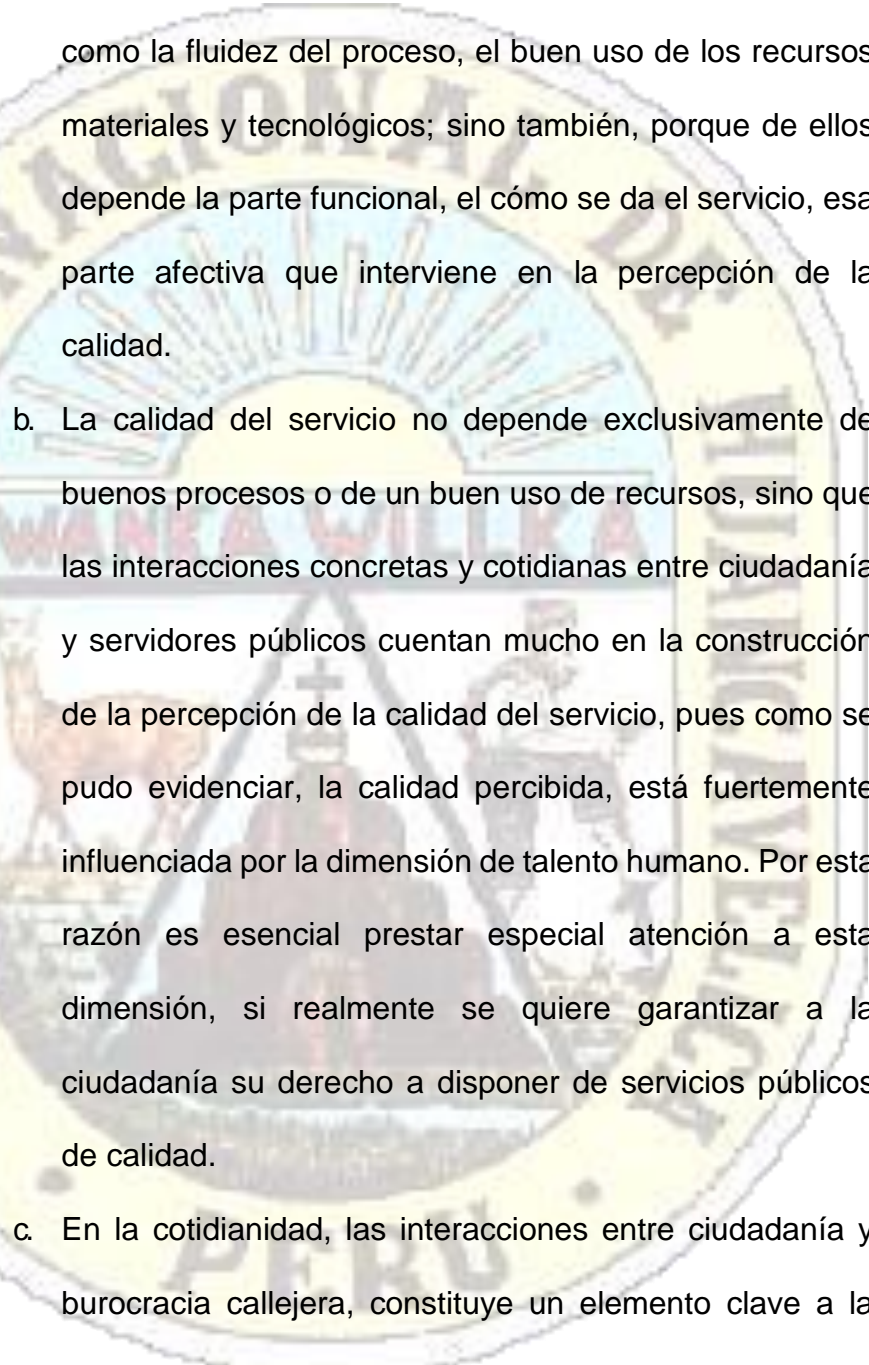
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

La presente investigación se ubica en las siguientes esferas:

2.1.1 Internacionales

- (Tonato Chisaguano, 2017), en su tesis titulado: ***La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014 – 2016***; sustentó la tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, en el Instituto de Altos Estudios Nacionales - Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones:

- 
- a. Las burocracias callejeras, inciden significativamente en la percepción de la calidad del servicio. Esto no solo porque de ellos depende la parte técnica de la institución como la fluidez del proceso, el buen uso de los recursos materiales y tecnológicos; sino también, porque de ellos depende la parte funcional, el cómo se da el servicio, esa parte afectiva que interviene en la percepción de la calidad.
- b. La calidad del servicio no depende exclusivamente de buenos procesos o de un buen uso de recursos, sino que las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos cuentan mucho en la construcción de la percepción de la calidad del servicio, pues como se pudo evidenciar, la calidad percibida, está fuertemente influenciada por la dimensión de talento humano. Por esta razón es esencial prestar especial atención a esta dimensión, si realmente se quiere garantizar a la ciudadanía su derecho a disponer de servicios públicos de calidad.
- c. En la cotidianidad, las interacciones entre ciudadanía y burocracia callejera, constituye un elemento clave a la hora de hablar de calidad en el servicio, pues como se pudo apreciar en el caso de estudio; los burócratas callejeros, pueden generar problemas para que el

ciudadano - usuario no pueda acceder de forma adecuada a los servicios, lo cual afecta de manera plausible e inmediata a la calidad del servicio percibida por el cliente externo.

d. La incidencia de los burócratas callejeros en la calidad, puede ser tan significativa, que incluso puede trascender las fronteras de la prestación del servicio, pues como se constató en el caso de estudio, este tipo de servidores públicos no solamente son responsables de generar una percepción de mala calidad en el servicio, sino también pueden incidir directamente en la construcción misma de la calidad dentro de una institución pública, especialmente a través de la práctica de autoevaluarse manipulando los calificadores de servicios, la cual impide a la institución establecer estrategias tendientes a mejorar la calidad del servicio, pues aparentemente todo está bien.

e. En las interacciones concretas y cotidianas entre burócratas callejeros y clientes externos, los derechos de jure que tienen los ciudadanos pueden ser vulnerados, pues como se evidenció en el caso de estudio; en la práctica, el burócrata callejero puede atribuirse el derecho del cliente externo de ser quien evalúe la calidad del servicio, puede tener al cliente externo de un lugar a otro,

puede rehusarse a dar el servicio, puede no dar un trato equitativo, y puede no brindar un servicio con calidad, calidez, y oportunidad.

➤ (Galarza Flores, 2016), en su tesis titulado: **Valores de la cultura organizacional y su influencia en la coordinación del trabajo en la Dirección de Talento Humano y las Coordinaciones Jurídica y de Planificación del Ministerio del Trabajo**; sustentó en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, para obtener el Grado Académico de Magíster en Desarrollo del Talento Humano llegando a las siguientes conclusiones:

1. Con los resultados obtenidos de la investigación del focus group se puede concluir que no existe un plan de fortalecimiento de valores organizacionales que permita integrar a los servidores y funcionarios del Ministerio de Trabajo con los valores de la institución, lo que afecta de manera negativa tanto para la consecución de procesos como para el objetivo de metas institucionales planteadas.
2. Del análisis de las preguntas del grupo de discusión se concluye que las relaciones interpersonales son bastante buenas, generando un clima laboral agradable ya que el respeto es el valor de mayor relevancia, sin embargo la

institución deberá trabajar fomentando los demás valores mediante la aplicación de talleres y/o capacitaciones.

3. Se pudo constatar que los funcionarios no participan activamente en los valores organizacionales debido al deterioro del sentido de pertenencia hacia los mismos, lo que provoca una disminución en el desempeño laboral y una mala imagen institucional
4. En el Ministerio de Trabajo de los datos obtenidos se concluye que el valor institucional que menos se practica es la efectividad, debido a procesos engorrosos y falta de fluidez en la tramitología interna que afecta en la entrega de servicios a la ciudadanía.
5. Las creencias que tienen los servidores sobre los valores organizacionales son limitantes al momento de realizar sus actividades en cada unidad departamental.
6. Los valores definidos por el Ministerio de Trabajo son el fundamento para mejorar la productividad, es decir son el engranaje que deben tener todas las unidades departamentales a fin de que los procesos agregadores de valor cumplan con el direccionamiento estratégico.
7. Los resultados obtenidos en el focus group, demuestran la existencia de valores institucionales dentro de los cuales podemos destacar el respeto como el más importante, seguido de amabilidad y solidaridad.

➤ (Andachi Trujillo, 2015), en su trabajo titulado: ***La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional en el Colegio Metropolitano José Miller Salazar***; tesis para obtener el grado de Magister en la Gerencia Educativa en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión del talento humano es la esencia y estrategia fundamental para el desarrollo organizacional, despliega una sinergia efectiva con todas las personas de tal manera que se sientan y actúen como socias de la organización, se involucren en procesos de desarrollo al margen de la globalización, tecnología, conocimientos, atención al cliente, calidad, productividad, competitividad.
- Todos los actores institucionales demuestran un marcado interés por aportar a la convivencia organizacional armónica. La Institución educativa debe aprovechar la oportunidad y proporcionar un ambiente favorable a su personal. Tendrán un mejor desempeño en sus actividades porque éstos si se sienten a gusto con su trabajo. Proporcionándole a la Institución mayores resultados, mejorando su eficacia y su posicionamiento en el ámbito educativo.

2.1.2 Nacionales

➤ (Aybar Vargas, 2015), en su tesis titulado: ***Incidencia de la Gestión por Competencias del Capital Humano en las Empresas Minero Metalúrgicas del Perú***; para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con Mención en Gestión Empresarial, Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, llego a las siguientes conclusiones:

- a. Solo el 26% de las empresas operativas del sector minero metalúrgico ejercen buenas prácticas de gestión, esto es 75, las demás 214 no lo hacen.

El cambio de una gestión tradicional sin sobresaltos a una por competencias que implica las buenas prácticas, significa una transformación radical que impacta la estructura organizativa, valores, principios y políticas. Las buenas prácticas de gestión son la ecología empresarial o sustrato que la nutre.

El planeamiento estratégico, gestión de la calidad, buenas prácticas de la gestión económica financiera, gestión del conocimiento, gestión de la información, gestión de responsabilidad social y medio ambiental forman parte del hábitat ecológico que influye en una aplicación eficiente del modelo.

b. Un proyecto productivo, no podría desarrollarse si su personal tiene un desempeño sinuoso. Donde el personal no ve afectados sus intereses desarrolla su trabajo alineado a los objetivos de la organización. Esto se observa cuando la unidad responsable de la gestión de recursos humanos participa en la estrategia empresarial, y cuanto más fuerte sea ésta mejor serán los resultados.

➤ (Condori Machaca, 2017), en su trabajo titulado: ***Percepción de la Calidad del Servicio Administrativo por los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017***; sustento en la Universidad Nacional José María Arguedas para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas; llego a las siguientes conclusiones:

a. En relación con el objetivo general, los resultados indicaron que el 36.68% del total de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe calidad del servicio por parte del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresa. De acuerdo a este resultado se concluye que la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio administrativo no es positiva debido a ello la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene que

plantearse y realizar estrategias para poder mejorarlo, ya que es un factor dinamizador que aporta en la educación superior de los estudiantes.

b. En relación con el primer objetivo específico el resultado revela que el 42.86% de estudiantes encuestados mencionan que casi siempre existen elementos tangibles de aspecto moderno y visualmente atractivos de la variable de calidad del servicio, en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. Según estos resultados se concluye que la percepción de los estudiantes respecto a los indicadores: Equipos de aspecto moderno, Instalaciones físicas visualmente atractivas, Aspecto pulcro y Materiales visualmente atractivo; están conformes, este resultado es positivo debido a que esta dimensión es un aliado complementario importante en la formación profesional de los estudiantes, pero siempre se tiene que tener presente la tendencia a mejorar.

➤ (Mory Merino, 2018), en su trabajo titulado: ***Gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018***; Sustento en la Universidad César Vallejo de la Escuela de Posgrado para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública llego a las siguientes conclusiones:

1. La gestión de recursos humanos en el IPNM resulto que más de la mitad de trabajadores administrativos calificaron de bueno, dado que los líderes de la institución esta empoderada en la administración de RRHH, si bien es cierto el resultados es favorable pero no alcanzo el nivel óptimo del total de los participantes, cabe precisar que en la dimensión selección de personal y reclutamiento consideraron que no existe personal que no tiene las suficientes capacidades para los cargos directivos, deberían ser meritocracia y por cargo de confianza asimismo debe tomarse en cuenta la promoción del personal interno para nuevos puestos de trabajo, permitiéndole lograr mayores créditos en el escalafón de la organización.

2. Los resultados respecto de la dimensión reclutamiento del personal no fueron nada favorable casi más de la mitad de los trabajadores de la entidad consideraron regular, debido que manifestaron que en el IPNM no se fomenta ni prioriza los ascensos internamente y no garantiza que los nuevos ingresantes sean lideres sin embargo consideraron que la experiencia es importante en un puesto clave para lograr los objetivos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018.

3. Los resultados obtenidos respecto de la dimensión selección de personal fue más de la tercera parte del personal consideraron regular, la razón de ser regular es que consideraron que la selección del personal no es la más adecuada, manifestaron que la elección es de acuerdo a recomendaciones a gobierno de turno, son los cargos de confianza no existe la meritocracia en la selección de personal del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018

4. Los resultados obtenidos respecto de la dimensión capacitación del personal fue más de la mitad de trabajadores consideraron de regular los participantes se refirieron con negativa en la capacitación, consideraron que no es suficiente el fortalecimiento de capacidades en la IPNM, ya que no logra alcanzar a la mayoría de funcionarios, existe muy poco ofrecimiento de ello la falta de presupuesto por parte del gobierno central, no están de acuerdo que solo se priorice capacitar al personal de confianza del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018

5. Los resultados obtenidos respecto de la dimensión productividad en el IPNM, fueron más de la mitad de los trabajadores percibieron buena la productividad de la gestión de recursos humanos, y solo la tercera parte

lo consideró regular, lo cual manifestaron que los trabajos son equitativos y utilizan eficientemente los recursos para la obtención de resultados y cumplen con las tareas encomendadas por sus superiores, de los trabajadores administrativos del Instituto Pedagógico Nacional.

2.1.3 Locales

- (Condezo Sarate, 2018), en su trabajo titulado: ***Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red La Oroya – Yauli- Junín – 2018***; para optar el Grado Académico de Maestro en ciencias de la salud en la Universidad Nacional de Huancavelica Resumen:
Tiene como objetivo: Identificar la relación entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Por consiguiente, se formuló la hipótesis, la gestión de talento humano se relaciona directa, positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red La Oroya – Yauli – Junín - 2018. Es una investigación de tipo no experimental, transversal, cuantitativo; se aplicó el método deductivo, analítico y sintético. Es de diseño descriptivo correlacional simple, teniendo como población a 139 trabajadores que laboran en la Micro Red La Oroya. La muestra fue censal, de acuerdo a los criterios de exclusión, la muestra estuvo conformada por 113 trabajadores. La técnica e instrumentos

utilizados para la recolección de datos fueron los cuestionarios de gestión de talento humano y desempeño laboral, aplicado a través de una encuesta. Los resultados obtenidos fueron: los trabajadores de la Micro Red La Oroya tienen las siguientes características: 28,3% son licenciadas en enfermería, el 25,7% son técnicos de enfermería y el 14,2% son obstetras. El 59,3% de los profesionales tiene entre 30 a 39 años, el 24,8% entre 18 a 29 años, en cuanto, a la condición laboral de los trabajadores el 58,4% son nombrados, el 38,9% son contratados, si hablamos del tiempo de experiencia, el 62,8% de los profesionales tienen más de 2 años de experiencia, 24,8% entre 4 a 12 meses. Conclusión, se demostró que existe una relación directa y significativa entre las variables, gestión del talento humano y desempeño laboral. ($r= 0,446$ y $p = 0,00$). Palabras claves: gestión, talento, humano, salud, trabajadores, desempeño laboral.

- (Villafuerte Retamozo, 2017), en su trabajo titulado: ***Las competencias laborales y la calidad de servicio de la dirección regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016***; para optar el grado Académico de Maestro en Ciencias Empresariales, en la Universidad Nacional de Huancavelica, cuyo objetivo es:

En mérito a que existen problemas en cuanto al cumplimiento de las normativas dadas del Gobierno Central para la atención al público por parte de los trabajadores de la institución Se realizó la investigación usando el método científico, siendo una investigación no experimental, la población y muestra fueron 70 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, realizadas entre los años 2015- 2016. Se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y el instrumento un cuestionario de evaluación. La prueba de hipótesis fue al 95% con una significancia de 0.05. 1. Se llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó que Las competencias laborales influyen positivamente en la calidad de servicio de la DRTC de HUANCAVELICA en los años 2015 – 2016. 2. Se determinó que La responsabilidad de los trabajadores de la DRTC de HUANCAVELICA influyen positivamente en la gestión de calidad en los años 2015- 2016. 3. Se determinó que La comunicación efectiva de los trabajadores de la DRTC de HUANCAVELICA influyen negativamente en los canales de atención a la ciudadanía en los años 2015- 2016. 4. Se determinó que El comportamiento ético de los trabajadores de la DRTC de

HUANCAVELICA influyen positivamente en la información de trámites en los años 2015 – 2016.

➤ (Mencia Sanchez, 2018), en su trabajo titulado: ***Calidad del servicio administrativo y satisfacción modelo Q+4D del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica 2017***; para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Empresariales, en la Universidad Nacional de Huancavelica, llego a las siguientes conclusiones:

a. Se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre la calidad funcional con la satisfacción percibida (Q) del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017.tambien se observa que el coeficiente Rho de Spearman es ($r_s = 0.527, p = 0.000 < 0.05$) y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada.

b. Se ha determinado que Existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención con el supermercado de atributos (4D) del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017.tambien se observa que el coeficiente Rho de Spearman es ($r_s = 0.473, p = 0.000 < 0.05$) y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva media.

- c. Se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre las cualidades del servidor con los factores intangibles (4D) del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017. también se observa que el coeficiente Rho de Spearman es ($r_s = 0.348$, $p = 0.000 < 0.05$) y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva media.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión del talento humano

2.2.1.1 Talento humano

El talento humano se convierte en algo imprescindible para todas las organizaciones que quieren lograr el éxito. Contar con personas no precisamente significa tener aptitudes. El talento es la capacidad o aptitud que una persona posee para aprender las cosas o para desarrollar con habilidad una actividad. Y no siempre toda persona es un talento. (Chiavenato, 2009)

2.2.1.2 La gestión del talento humano

Los que realizan la administración de recursos humanos debe contar con las políticas y prácticas necesarias para dirigir los temas que tienen que ver con los procesos de

selección del personal, evaluación, capacitación y remuneración, ofreciendo un ambiente adecuado con un trato justo para todos los empleados de la organización.

(Dessler, 2011)

La administración de recursos humanos es gestionar el capital humano en la organización, integrando al personal idóneo previo planeamiento y selección conforme a las necesidades y requerimientos de la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

2.2.1.3 Evolución de la gestión del talento humano

En la era de la información surgen los mecanismos de gestión del talento humano, las personas dejan de ser empleados pasivos a quienes se administran y se convierten en parte imprescindible de la organización, las personas dentro de la organización cumplen funciones, toman decisiones en relación a las actividades laborales que cumplen, buscan alcanzar metas y resultados para lograr los objetivos de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

En la era del conocimiento, lidiar con los trabajadores deja de ser un problema y se convierte en parte de la solución para las organizaciones, de ser un desafío se convirtió en una ventaja competitiva para las

organizaciones que quieren lograr el éxito. (Chiavenato, 2009)

2.2.1.4 Administración de recursos humano

Para los empleadores, comprende una necesidad creciente el contar con personas con conocimientos. El capital humano hace referencia a la educación, conocimientos, habilidades, capacitación, y la experiencia de los colaboradores de una organización y/o empresa. (...). Los directivos deben de contar con nuevas habilidades administrativas y sistemas de selección de personal, que permitan motivar, capacitar a los empleados y lograr que se comprometan con el trabajo y la organización (Dessler, 2011)

2.2.1.5 Importancia de la gestión de talento humano

En la actualidad la administración de Recursos Humanos cumple un papel muy importante en la planeación y el logro de objetivos de una organización. La administración estratégica de Recursos Humanos debe formular y ejecutar políticas y prácticas que motiven en los empleados mejorar sus habilidades y comportamientos que la organización necesita para lograr alcanzar sus metas estratégicas.

2.2.1.6 Dimensiones de la gestión de talento humano

(Chiavenato, 2007), el sistema de Recursos Humanos tiene un efecto en los trabajadores y en las Instituciones. Desde el procedimiento que realiza para seleccionar a las personas, integrarlas, orientarlas, capacitarlas, remunerarlas y evaluarlas, es decir, La administración de los trabajadores dentro de la organización es un aspecto muy importante en la complejidad organizacional.

Las cinco dimensiones básicas en la administración de recursos humanos son:

a) Admisión de personas

Etapa en la que ingresan nuevas personas en la organización. Incluyen el reclutamiento y selección.

b) Organización de personas

Etapa utilizada para diseñar las actividades que realizarán las personas de la organización, orientando y acompañando su desempeño. Incluye el diseño organizacional de análisis, orientación, descripción de los cargos, y evaluación del desempeño.

c) Compensación de personas

etapa utilizada para resguardar a las personas que trabajan en la organización, estimular a las

personas y satisfacer sus necesidades; incluyen remuneración, beneficios y servicios sociales.

d) Desarrollo de personas

Etapa utilizada para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal, incluyen la realización de programas de cambio, programas de comunicación e integración.

e) Monitoreo de persona

Etapa utilizada para acompañar, controlar las actividades de las personas y verificar resultados.

2.2.1.7 Innovación

La innovación es una acción continua a través del tiempo y alcanza diferentes campos del desarrollo humano. La innovación consiste en utilizar conocimiento para construir un nuevo camino que lleve a una determinada meta. Cada proceso de innovación es específico para cada caso.

2.2.1.8 Innovación tecnológica

La tecnología se caracteriza por estar en constante cambio. La innovación, por tanto, la innovación conlleva a la competitividad y desarrollo de bienes y servicios tecnológicos de alta calidad.

2.2.1.9 Capacitación

La capacitación es el conjunto de actividades didácticas, utilizado de forma sistemática y organizada a través del cual las personas logran conocimientos, desarrollan habilidades y competencias referentes a la organización. La capacitación es la transferencia de conocimientos específicos referentes al trabajo. (Chiavenato, 2007).

2.2.1.10 Remuneración

La remuneración es el pago y retribución a un trabajador por la prestación de un servicio realizando funciones y actividades en una organización. (Chiavenato, 2007)

2.2.1.11 Incentivo

representan una recompensa, tangible o intangible, un estímulo que se ofrece a una persona, con el objetivo de mejorar su rendimiento y producción.

2.2.2 Calidad de servicio

La calidad en el servicio tiene diferentes definiciones de acuerdo a su contexto de referencia, en alguna teoría particular o de algún autor específico:

según (Camisón, Cruz, & González, 2006), La calidad de servicio comienza con la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio deduce el grado en que los requisitos ansiados por el usuario son percibidos por él tras tener una opinión del servicio recibido.

(Aldana de Vega, 2010) afirma que, la calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la conforman con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas.

En la página web de (Wikipedia, 2018), La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes.

2.2.3 Importancia de la calidad de servicio

La calidad en el servicio es fundamental para la competitividad en una organización pública o privada, porque representa la imagen y confianza que depositan los usuarios hacia la organización, un usuario mal atendido se siente frustrado e

insatisfecho y esto conlleva a considerar que dentro de la institución pública no existe una correcta gestión por parte de sus autoridades.

Existen técnicas que permiten cualificar el impacto de los servicios que se prestan a los usuarios y mejorar la optimización y proactividad.

a) La eficiencia

Se refiere a la habilidad y capacidad de alcanzar un objetivo o lograr un fin utilizando la menor cantidad de recursos disponibles que permite maximizar y optimizar el tiempo, los recursos y las decisiones dentro de una organización. (Sanchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejia Saenz, 2018)

b) La eficacia

La administración con éxito enfoca los recursos en las actividades que dan resultado. Adopta el valor de la eficacia: hacer las cosas correctas. (Chiavenato, 2007)

Es la capacidad de lograr un resultado deseado, esperado o anhelado. Se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Uno de los criterios para validar una tecnología a través de una investigación es que demuestre su eficacia. La eficacia está muy vinculada al logro

de los objetivos (Sanchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejia Saenz, 2018)

2.2.4 Dimensiones de la calidad de servicio

Según (Camisón, Cruz, & González, 2006), La referencia más común para reconocer las dimensiones de la calidad de servicio es la aportada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990). A partir de un estudio basado en sesiones de grupo, estos autores distinguieron 10 dimensiones que representarían los criterios de evaluación utilizados por los clientes al valorarla, posteriormente reducidos a cinco ante la correlación demostrada entre algunos de ellos:

- 1. Elementos tangibles**, Se considera los aspectos de las infraestructuras físicas, el mantenimiento, innovación de los equipos y la apariencia física de las personas
- 2. Fiabilidad**, la capacidad de cumplir conforme a los compromisos adquiridos.
- 3. Capacidad de respuesta**, se entiende como poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez.
- 4. Seguridad**, criterio que engloba los criterios de:
 - **Profesionalidad**, entendida como la posesión por las personas de las actitudes y las aptitudes necesarias para la prestación correcta del servicio.

- **Cortesía**, se entiende como la amabilidad, consideración el respeto con el que el servidor trata al usuario.
- **Credibilidad**, indica el grado de verdad y honestidad en la prestación de un servicio.
- **Seguridad**, para descartar que existan peligros, riesgos o dudas.

5. **Empatía**, donde se recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión de los usuarios.

Según (Matsumoto Nishizawa, 2014), Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección.

Se considerará cinco dimensiones son:

- Tangibles**: aspecto de las instalaciones, materiales de comunicación, equipos y personal.
- Confiables**: es la destreza de realizar el servicio en el tiempo sugerido, mostrarán un interés sincero para resolverlo.
- Sensibilidad**: es la disposición de ayudar a los usuarios y facilitar un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas.

d) Seguridad: es el conocimiento y atención de los trabajadores y su habilidad para infundir confianza y credibilidad.

e) Empatía: se refiere al servicio individualizado del personal entiende que quiere el usuario y le proporciona lo que necesita.

2.2.5 Estrategias en la calidad de servicio

Las estrategias que se adopten permitirán mejorar la calidad en el servicio y, en consecuencia, se disminuye la insatisfacción, las quejas y los problemas; por ejemplo, las llamadas de atención, sanciones administrativas propias del área y/o departamento encargado de la prestación del servicio; (Tschohl, 2008), La base de un plan del servicio debe partir de una clara enunciación de la estrategia por seguir. Usted necesita, en la estrategia, una sólida visión de los valores que representa el servicio para su organización y, además, un plan bien elaborado, coherente y bien ejecutado para alcanzar esos valores.

2.2.6 Elementos tangibles

Considera los activos perceptibles, todos los bienes del entorno material susceptibles de ser observados por nuestros sentidos, tales como: Apariencia de las instalaciones físicas, muebles, equipos, presentación del personal.

2.2.7 Recursos físicos y materiales

Considerados como los bienes tangibles o concretos necesarios para la sistematización de las acciones elementales de la organización para lograr sus objetivos como: espacio físico, edificios, terrenos, equipos tecnológicos, etc.

2.2.8 Capacidad de respuesta

Disposición de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno, también forma parte el cumplimiento de los compromisos contraídos.

2.2.9 Confiabilidad

La capacidad de desempeñar una función requerida de forma eficiente y eficaz, evitando cometer errores procedentes del actuar y del conocimiento individual, en las diferentes actividades asignadas.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

(Hi) Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

(Ho) No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

2.3.2 Hipótesis específicas

- a. Existe una relación significativa entre la admisión del personal y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018
- b. Existe una relación significativa entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018
- c. Existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

2.4 Definición de términos

Gestión del talento humano:

Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias en el área de Recursos Humanos, diseñados para administrar los diferentes aspectos de los cargos relacionados a los trabajadores, comprende el admisión, selección, capacitación y evaluación de desempeño para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

Admisión de personal:

Es la primera etapa con el que se debe dar inicio a la gestión del talento humano dentro de la organización, el área de Recursos Humanos realiza acciones tales como la selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal y para llevar a la organización al nivel de competitividad.

Selección:

Es la etapa dinámica que realiza el área de Recursos Humanos con el propósito de elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto vacante en la Institución.

Competencias:

Conglomerado interrelacionado de conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas que contribuyen de manera efectiva en la obtención de los objetivos del trabajador en su puesto de trabajo.

Evaluación de personal:

Procedimiento que permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta y el rendimiento profesional en el logro de resultados en la organización.

Evaluación del desempeño:

Es un sistema formal que permite la verificación del grado de desempeño de las obligaciones laborales de cada persona que trabaja en la organización, de tal manera que se puede medir el rendimiento y la conducta de los profesionales de una manera integral, sistemática y objetiva.

Desempeño:

Es el rendimiento laboral que manifiesta el trabajador al realizar las funciones y tareas asignadas acorde a su cargo en el contexto laboral específico de acción, lo cual permite demostrar su competitividad.

Rendimiento:

Son las acciones o conductas observados en los trabajadores de la organización, que son notables en las actividades y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada uno de ellos y su nivel de aporte a la organización, es una apreciación sistemática de cada trabajador en el cargo.

Desarrollo del personal:

Es un proceso continuo y sistemático a través del cual se proporciona al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto en la ejecución de su trabajo y le permitan adaptarse a las nuevas

circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización.

Responsabilidad:

La responsabilidad laboral nace del compromiso contractual adquirido, entre el trabajador y la organización según los requisitos solicitados, generando tranquilidad y confianza en el cumplimiento de los compromisos, obligaciones, deberes con la organización y los usuarios.

Capacitaciones:

Actividades didácticas realizadas dentro de una organización, respondiendo a las necesidades de ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores permitiéndoles poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Calidad de servicio:

Es cumplir con las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones dependiendo del grado de satisfacción generado por el servicio recibido, atención amable, respuesta satisfactoria, tiempo del proceso, etc. que se gestionan dentro de una organización.

Elementos tangibles:

La palabra tangible se utiliza para nombrar lo que puede ser tocado o comprobado de alguna forma, se refiere a la apariencia física: muebles, equipos, presentación del personal en la organización.

Equipamiento e Infraestructura:

Conjunto de edificaciones y espacios, considerados como necesarios para el funcionamiento de la organización en los que se realizan diversas actividades laborales.

Motivación:

La motivación laboral está relacionada a la capacidad que tiene una organización de mantener comprometidos a sus trabajadores para ofrecer el máximo rendimiento y lograr los objetivos previstos.

Capacidad de respuesta:

Es la preparación que tiene una persona frente a un determinado tema, dando una respuesta de calidad acorde a la demanda y en un tiempo aceptable.

Atención:

Es un conjunto de actividades interrelacionadas que brindan los servidores de la organización con la finalidad que el usuario reciba información, pueda ser escuchado y ayudado en el momento.

Trabajo bajo presión:

trabajar bajo condiciones adversas, buscando cumplir un indicador u objetivo garantizando que el trabajo se realice en el tiempo programado y con las condiciones deseadas.

Confiabilidad:

La capacidad de desempeño una función requerida de forma eficaz y eficiente en las funciones y actividades laborales dentro de la organización.

Experiencia laboral:

Se adquiere al realizar actividades profesionales dentro de una organización en un determinado puesto laboral, realizando funciones asignadas por el transcurso de un tiempo determinado.

Responsabilidad:

Es la que inicia del vínculo laboral o contrata de trabajo, la asume el empleado con los deberes y derechos acordes al cargo y funciones asignados dentro de la organización.

2.5 Identificación de variables**2.5.1 Variables 1**

- Talento Humano

2.5.2 Variables 2

- Calidad de Servicio



2.6 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
TALENTO HUMANO	Según Chiavenato (2009), el talento humano se convierte en algo imprescindible para todas las organizaciones que quieren lograr el éxito. Contar con personas no precisamente significa tener aptitudes. El talento es la capacidad o aptitud que una persona posee para aprender las cosas o para desarrollar con habilidad una actividad. Y no siempre toda persona es un talento.	Para evaluar y medir la gestión del talento humano dentro del Gobierno Regional de Ayacucho, se han considerado la admisión de personal, evaluación del personal y desarrollo del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Admisión de personal • Evaluación del personal • Desarrollo del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección • Competencias • Desempeño • Rendimiento • Responsabilidad • capacitaciones



Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
CALIDAD DE SERVICIO	<p>según (Camisón, Cruz, & González, 2006), La calidad de servicio comienza con la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio deduce el grado en que los requisitos ansiados por el usuario son percibidos por él tras tener una opinión del servicio recibido.</p>	<p>Para medir la calidad del servicio que se brinda en el Gobierno Regional de Ayacucho se han considerado los elementos tangibles, la confiabilidad y la capacidad de respuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos Tangibles • Capacidad de respuesta • Confiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento e Infraestructura • Motivación • Atención • Trabajo bajo presión • Experiencia laboral • Responsabilidad

Fuente: elaboración propia



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

Para la presente investigación el tipo de estudio es Aplicada, tiene por objetivo solucionar problemas utilizando los conocimientos en la práctica, aplicándolos en la mayoría de los casos. Estudia hechos o fenómenos de posible utilidad práctica. Este utiliza conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, pero no se limita a utilizar estos conocimientos, sino busca nuevos conocimientos especiales de posibles aplicaciones prácticas. Estudia problemas de interés social (Gomero Camones & Moreno Maguiña, 1997)

3.2 Nivel de investigación

La investigación se desarrolló a un nivel de tipo descriptivo correlacional, los estudios descriptivos permitirán realizar un análisis sobre un hecho o fenómeno obteniendo la información requerida en la materia de estudio. Con el estudio descriptivo se detallan las particularidades y características de una población, objeto u otro fenómeno de estudio que se someta a un análisis. Es decir, solo pretende medir y recoger información de forma independiente o conjunta de las variables a las que se refiere (Hernández Sampieri, 2014).

3.3 Método de investigación

Los métodos a utilizar en la investigación, para la recolección de datos, formulación de hipótesis, resolución preguntas, para llegar a las conclusiones a través de un análisis sistemático aplicado al campo de estudio serán:

- a. Método Comparativo. Tiene por finalidad descubrir las conexiones internas y externas que existen entre los objetos. Su aplicación es a través de la contrastación (consiste en establecer la semejanza o diferencia que existe entre los objetos de la realidad conforme a una relación determinada. Este método no solo se reduce al análisis sino es una operación sintética.
- b. Método Inductivo. Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Establece proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos

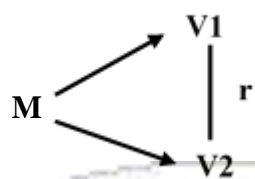
particulares. Se complementa mutuamente con el método deductivo. Establece conclusiones empíricas.

c. Método Deductivo. Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular, parte de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular. Se complementa mutuamente con el método Inductivo. Establece conclusiones lógicas.

d. Método Analítico. Es un proceso mental que consiste en descomponer y separar las partes de un todo (objeto de conocimiento) con el objeto de advertir la estructura del objeto discriminado y para descubrir las relaciones que pudieran existir en los diversos elementos entre sí como en cada elemento en particular y el conjunto estructural total. Los análisis pueden ser profundos, superficial, empírico, conceptual (cualitativo o teórico), estadístico (cuantitativo). Se complementa con el método sintético.

3.4 Diseño de investigación

El presente diseño de investigación es No Experimental, transversal descriptivo, Correlacional debido a que las variables no han sido manipuladas intencionalmente, en ese sentido la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio son variables independientes que carecen de manipulación intencional que analizan y estudian los hechos y fenómenos tal como se muestra.



Donde:

M = Muestra de Estudio

V1 = Talento Humano

V2 = Calidad de Servicio

r = Relación entre Variables

3.5 Población, Muestra y Muestreo

3.5.1 Población

Según (Niño Rojas, 2011) manifiesta que, al detallar el objeto de estudio, es necesario identificar la población a estudiar, constituida por el total de los elementos que forman el ámbito de la investigación.

La población de estudio estará conformada por 90 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho

3.5.2 Muestra

Según (Niño Rojas, 2011), La muestra es una parte del total de una población determinada, que es seleccionada con el fin de ser estudiar o medir las particularidades que caracterizan al total de la población.

La muestra estará conformada por 73 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho, tamaño muestral calculado con la tabla de Fisher Arkin Coltón con un + - 5% de Margen de error.

$$n = \frac{z^2(p)(q)N}{e^2(N-1) + z^2(p)(q)}$$

Dónde:

N= Tamaño de la población (90 trabajadores)

Z= Límite de confianza 95% (Z =1.96)

p= Probabilidad de acierto 50% (0.5)

q= Probabilidad de no acierto 50% (0.5)

e= Margen de error 5% (0.05)

Hallando "n"

$$n = \frac{(1.96)(1.96)(0.5)(0.5)90}{(0.05)(0.05)(90 - 1) + (1.96)(1.96)(0.5)(0.5)} = 73$$

3.5.3 Muestreo

Para la presente investigación la selección del muestreo se realizó a una porción de la población sobre la cual se investiga. Según (Tomayo, 2003), expresa que muestreo aleatorio simple (o al azar) el elemento más común para obtener una muestra representativa es la selección al azar aleatoria, es decir, que cada uno de los individuos de una población tienen la misma posibilidad de ser elegido.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la ENCUESTA puesto que es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila información sobre una muestra de la población, elaborado en base a las variables e indicadores de la investigación.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recoger y almacenar la información en la presente investigación fue el CUESTIONARIO, estructurado con un conjunto de preguntas respecto a las variables.

3.7 Técnicas de análisis e interpretación de datos

Se realizará mediante la utilización de técnicas de análisis descriptivos, estadísticos utilizando el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 24, del modelo correlacional con un nivel de confianza del 95%, el Análisis descriptivo, se utilizará la distribución de frecuencias de las variables manuales, gráfico de barras, comparación de frecuencia y medidas de tendencias central entre grupos.

3.8 Descripción de la prueba de hipótesis

La descripción de la prueba de hipótesis se establece teniendo en cuenta la relación existente entre las variables de estudio, existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018.





CAPÍTULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 Presentación e interpretación de datos

Se tuvo una población total de 90 personales de la sede del Gobierno regional de Ayacucho y se trabajó con una muestra de 73 trabajadores, tamaño maestral computado con la tabla de Fisher Arkin Coltón con un $\pm 0.05\%$ de Margen de error de las diferentes unidades operacionales que funcionan en el Gobierno Regional de Ayacucho, por lo cual se utilizó medios que contribuyeron en la sistematización de los datos como es el programa estadístico SPSS versión 24, Microsoft Office e instrumentos de colección de datos, a continuación se detallan los datos procesados e interpretados en tablas y gráficos.

Tabla de frecuencia y gráficos

Tabla 1:
Los procesos de contratación que realiza la entidad son supervisados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,8	6,8	6,8
Casi nunca	5	6,8	6,8	13,7
A veces	29	39,7	39,7	53,4
Casi siempre	17	23,3	23,3	76,7
Siempre	17	23,3	23,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

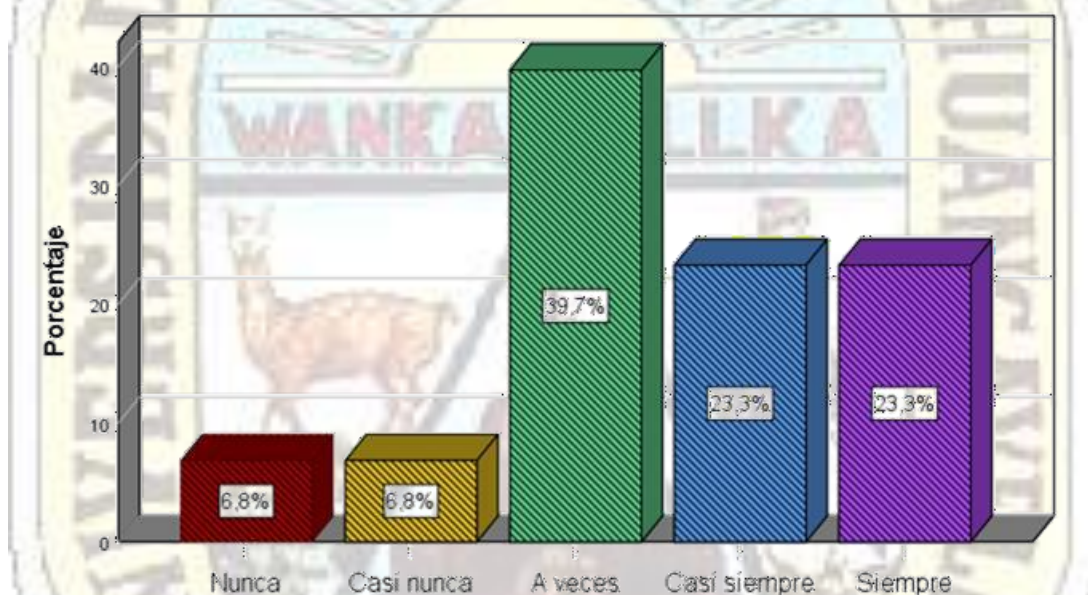


Figura 1:
Los procesos de contratación que realiza la entidad son supervisados

En la Tabla 1 y Figura 1 sobre si los procesos de contratación que realiza la entidad son supervisados, el 6,8% de encuestados indican que Nunca son supervisados, el 6,8% considera que Casi nunca, el 39,7% manifiesta que solo A veces, el 23,3% considera que Casi siempre y el 23,3% considera que Siempre.

Tabla 2:
En la etapa de selección de personal se respetan las bases del proceso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	5	6,8	6,8	9,6
A veces	30	41,1	41,1	50,7
Casi siempre	17	23,3	23,3	74,0
Siempre	19	26,0	26,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

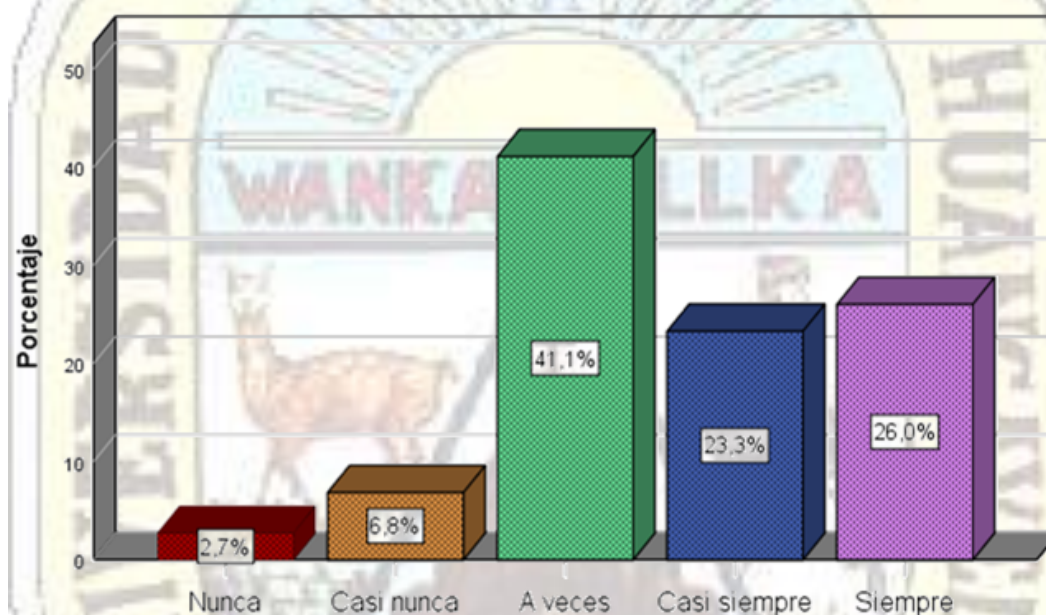


Figura 2:
En la etapa de selección de personal se respetan las bases del proceso

En la Tabla 2 y Figura 2 sobre si en la etapa de selección de personal se respetan las bases del proceso, el 2,7% de encuestados indican que Nunca, el 6,8% considera que Casi nunca, el 41,1% indican que solo A veces, el 23,3% considera que Casi siempre y el 26,0% considera que Siempre.

Tabla 3:
Cumple Ud. con las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Casi nunca	3	4,1	4,1	4,1	
A veces	5	6,8	6,8	11,0	
Válido	Casi siempre	22	30,1	30,1	41,1
	Siempre	43	58,9	58,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

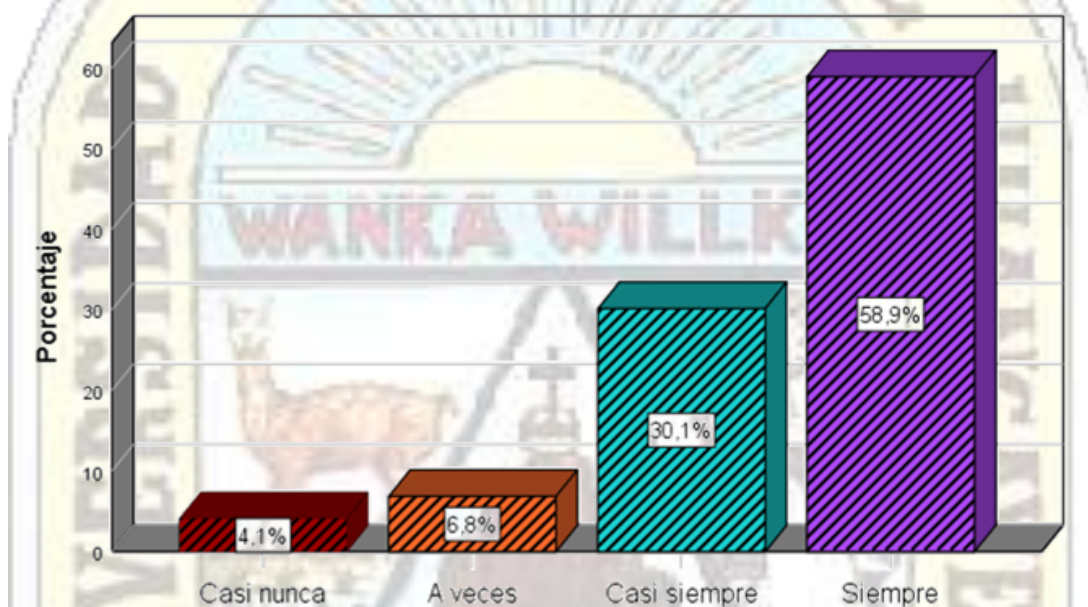


Figura 3:
Cumple Ud. con las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando

En la Tabla 3 y Figura 3 sobre si cumple Ud. con las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando, el 4,1% de los encuestados considera que Casi nunca, el 6,8% indican que solo A veces, el 30,1% considera que Casi siempre y el 58,9% considera que Siempre.

Tabla 4:
Está conforme con las normas y procedimientos para la selección del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	10	13,7	13,7	19,2
A veces	28	38,4	38,4	57,5
Casi siempre	20	27,4	27,4	84,9
Siempre	11	15,1	15,1	100,0
Total	73	100,0	100,0	

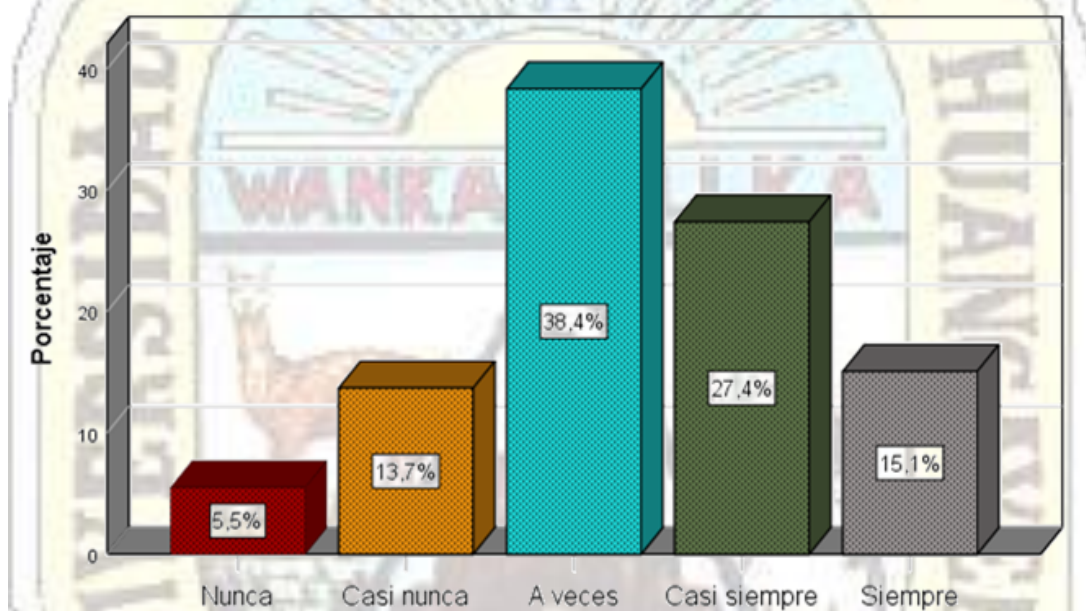


Figura 4:
Está conforme con las normas y procedimientos para la selección del personal

En la Tabla 4 y Figura 4 sobre si está conforme con las normas y procedimientos para la selección del personal, el 5,5% de encuestados indican que Nunca, el 13,7% considera que Casi nunca, el 27,4% indican que solo A veces, el 38,4% considera que Casi siempre y el 15,1% considera que Siempre.

Tabla 5:
Se encuentra preparado para resolver problemas dentro de su puesto del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	1,4	1,4	1,4
A veces	12	16,4	16,4	17,8
Válido Casi siempre	25	34,2	34,2	52,1
Siempre	35	47,9	47,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

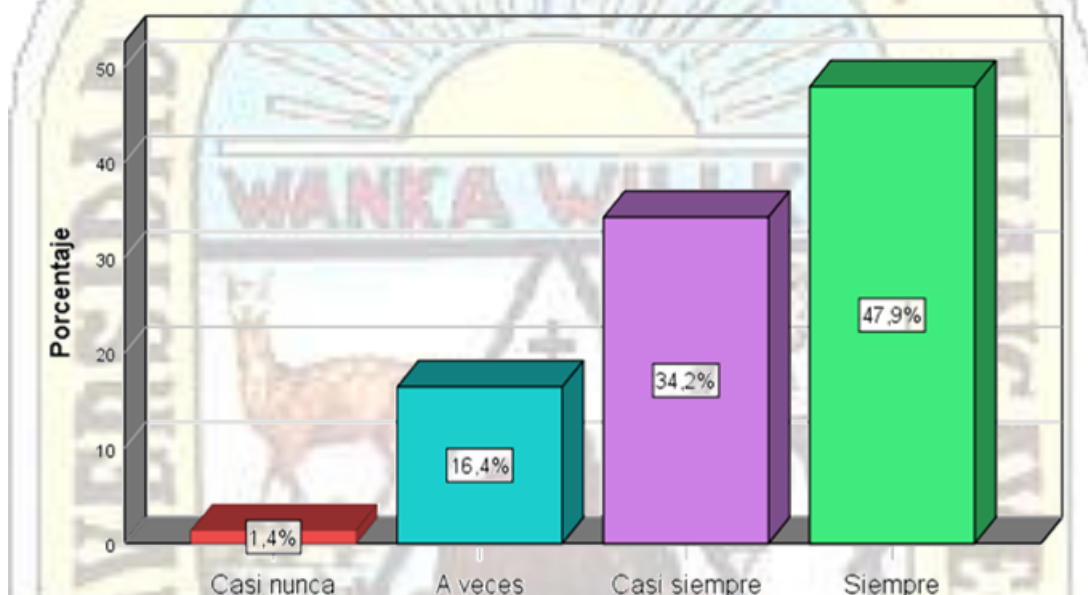


Figura 5:
Se encuentra preparado para resolver problemas dentro de su puesto del trabajo

En la Tabla 5 y Figura 5 sobre si se encuentra preparado para resolver problemas dentro de su puesto del trabajo, el 1,4% considera que Casi nunca, el 16,4% indican que solo A veces, el 34,2% considera que Casi siempre y el 47,9% considera que Siempre.

Tabla 6:
El sueldo que recibe recompensa el esfuerzo por las funciones que realiza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	20,5	20,5	20,5
Casi nunca	20	27,4	27,4	47,9
A veces	17	23,3	23,3	71,2
Casi siempre	17	23,3	23,3	94,5
Siempre	4	5,5	5,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

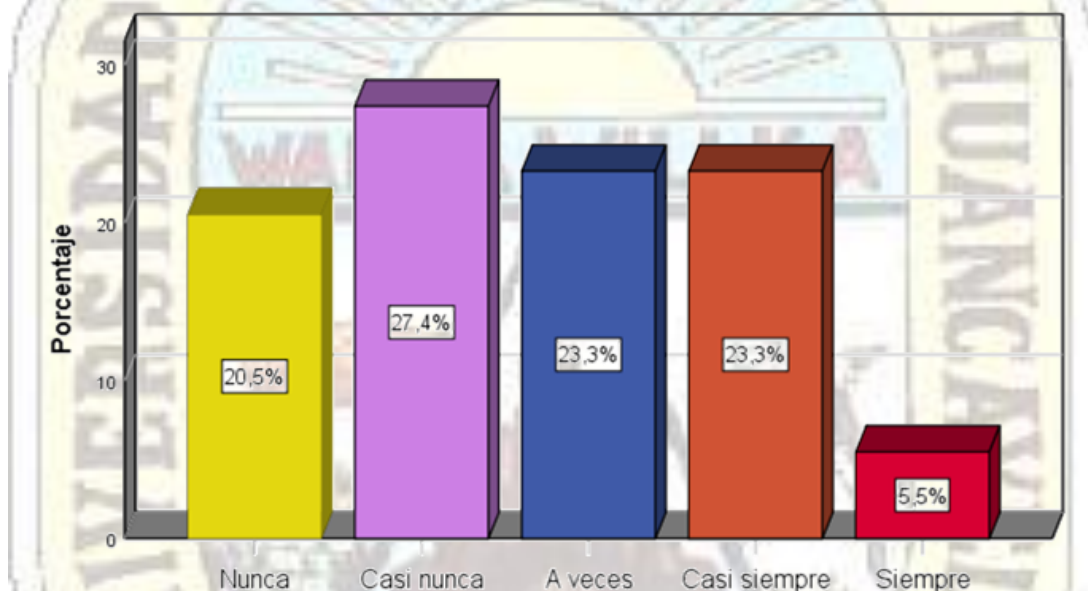


Figura 6:
El sueldo que recibe recompensa el esfuerzo por las funciones que realiza

En la Tabla 6 y Figura 6 sobre si el sueldo que recibe recompensa el esfuerzo por las funciones que realiza el 20,5% de encuestados indican que Nunca, el 27,4% considera que Casi nunca, el 23,3% indican que solo A veces, el 23,3% considera que Casi siempre y el 5,5% considera que Siempre.

Tabla 7:
El personal directivo realiza periódicamente evaluaciones de desempeño al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	8,2	8,2	8,2
Casi nunca	16	21,9	21,9	30,1
A veces	30	41,1	41,1	71,2
Casi siempre	16	21,9	21,9	93,2
Siempre	5	6,8	6,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	



Figura 7:
El personal directivo realiza periódicamente evaluaciones de desempeño al personal

En la Tabla 7 y Figura 7 sobre si el personal directivo realiza periódicamente evaluaciones de desempeño al personal, el 8,2% de encuestados indican que Nunca, el 21,9% considera que Casi nunca, el 41,1% indican que solo A veces, el 21,9% considera que Casi siempre y el 6,8% considera que Siempre.

Tabla 8:

El personal directivo le dio a conocer cuáles son sus funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	11,0	11,0	11,0
Casi nunca	14	19,2	19,2	30,1
A veces	24	32,9	32,9	63,0
Casi siempre	16	21,9	21,9	84,9
Siempre	11	15,1	15,1	100,0
Total	73	100,0	100,0	

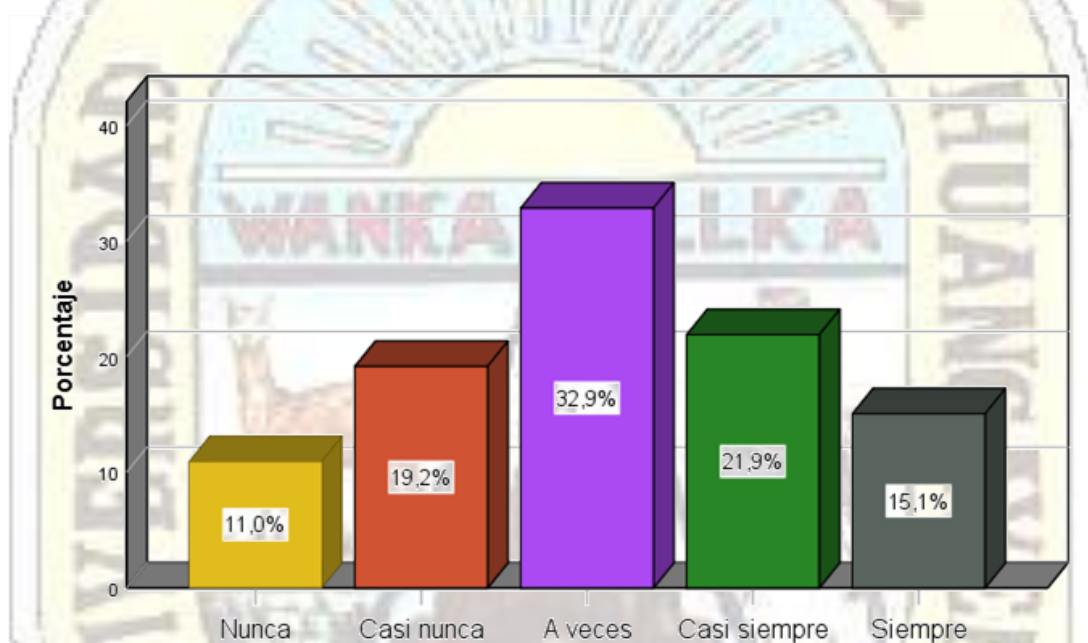


Figura 8:

El personal directivo le dio a conocer cuáles son sus funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado

En la Tabla 8 y Figura 8 sobre si el personal directivo le dio a conocer cuáles son sus funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado, el 11,0% de encuestados indican que Nunca, el 19,2% considera que Casi nunca, el 32,9% indican que solo A veces, el 21,9% considera que Casi siempre y el 15,1% considera que Siempre.

Tabla 9:
En la entidad es frecuente la rotación del personal a diferentes áreas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,8	6,8	6,8
Casi nunca	18	24,7	24,7	31,5
A veces	32	43,8	43,8	75,3
Casi siempre	13	17,8	17,8	93,2
Siempre	5	6,8	6,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

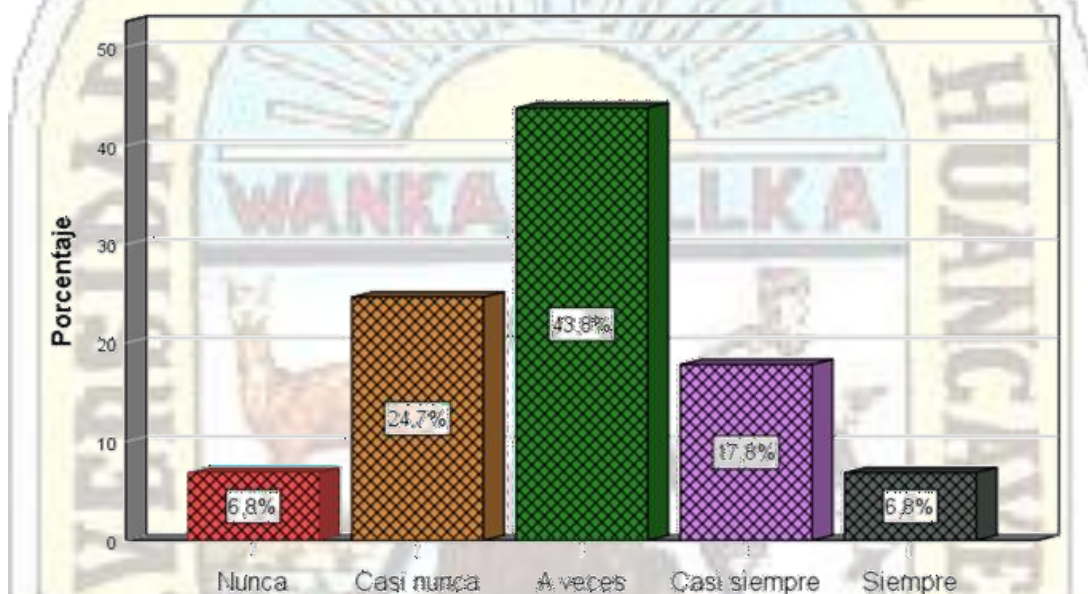


Figura 9:
En la entidad es frecuente la rotación del personal a diferentes áreas

En la Tabla 9 y Figura 9 sobre si en la entidad es frecuente la rotación del personal a diferentes áreas, el 6,8% de encuestados indican que Nunca, el 24,7% considera que Casi nunca, el 43,8% indican que solo A veces, el 17,8% considera que Casi siempre y el 6,8% considera que Siempre.

Tabla 10:
En la entidad le proporcionan materiales y equipos informáticos para realizar su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,1	4,1	4,1
Casi nunca	17	23,3	23,3	27,4
A veces	22	30,1	30,1	57,5
Casi siempre	21	28,8	28,8	86,3
Siempre	10	13,7	13,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	

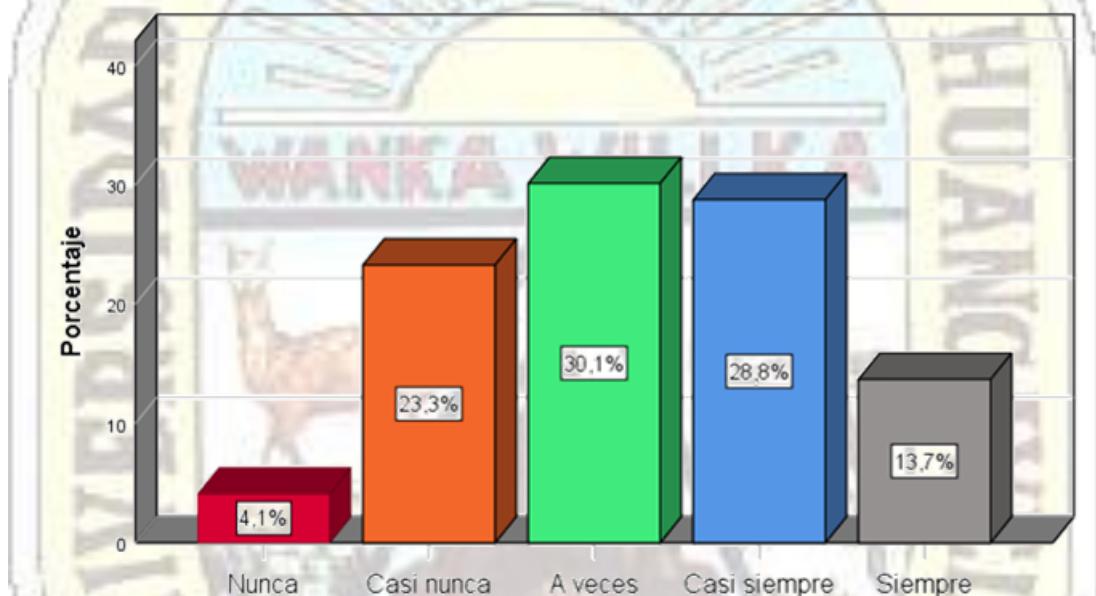


Figura 10:
En la entidad le proporcionan materiales y equipos informáticos para realizar su trabajo

En la Tabla 10 y Figura 10 sobre si en la entidad le proporcionan materiales y equipos informáticos para realizar su trabajo, el 4,1% de encuestados indican que Nunca, el 23,3% considera que Casi nunca, el 30,1% indican que solo A veces, el 28,8% considera que Casi siempre y el 13,7% considera que Siempre.

Tabla 11:
El personal directivo reconoce el esfuerzo del personal con incentivos y/o ascensos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	38,4	38,4	38,4
Casi nunca	28	38,4	38,4	76,7
A veces	7	9,6	9,6	86,3
Casi siempre	8	11,0	11,0	97,3
Siempre	2	2,7	2,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	

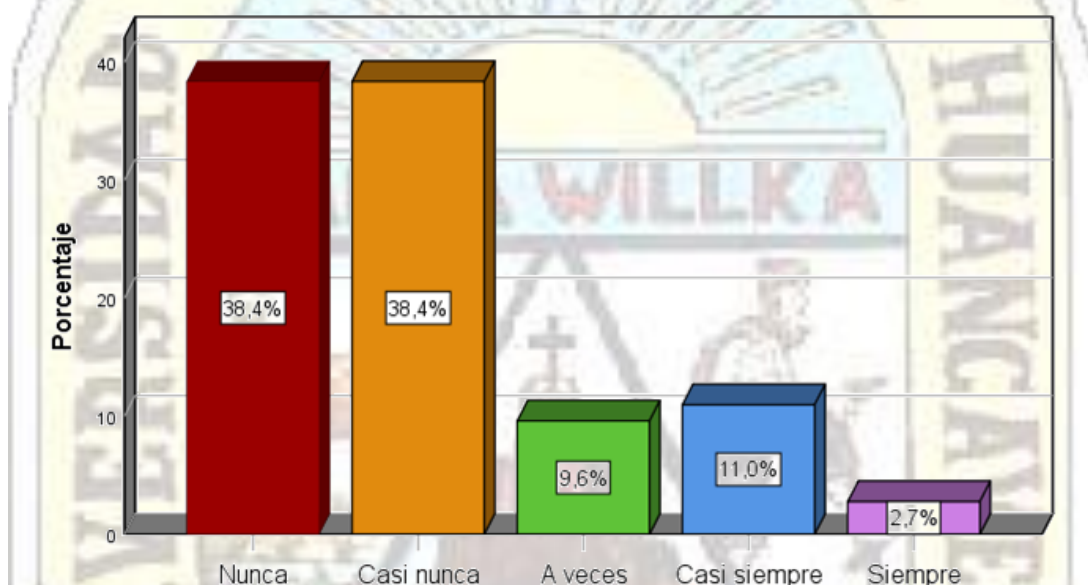


Figura 11:
El personal directivo reconoce el esfuerzo del personal con incentivos y/o ascensos

En la Tabla 11 y Figura 11 sobre si el personal directivo reconoce el esfuerzo del personal con incentivos y/o ascensos, el 38,4% de encuestados indican que Nunca, el 38,4% considera que Casi nunca, el 9,6% indican que solo A veces, el 11,0% considera que Casi siempre y el 2,7% considera que Siempre.

Tabla 12:
El personal directivo promueve la capacitación del personal de acuerdo a las funciones que realiza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	17,8	17,8	17,8
Casi nunca	23	31,5	31,5	49,3
A veces	23	31,5	31,5	80,8
Casi siempre	8	11,0	11,0	91,8
Siempre	6	8,2	8,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

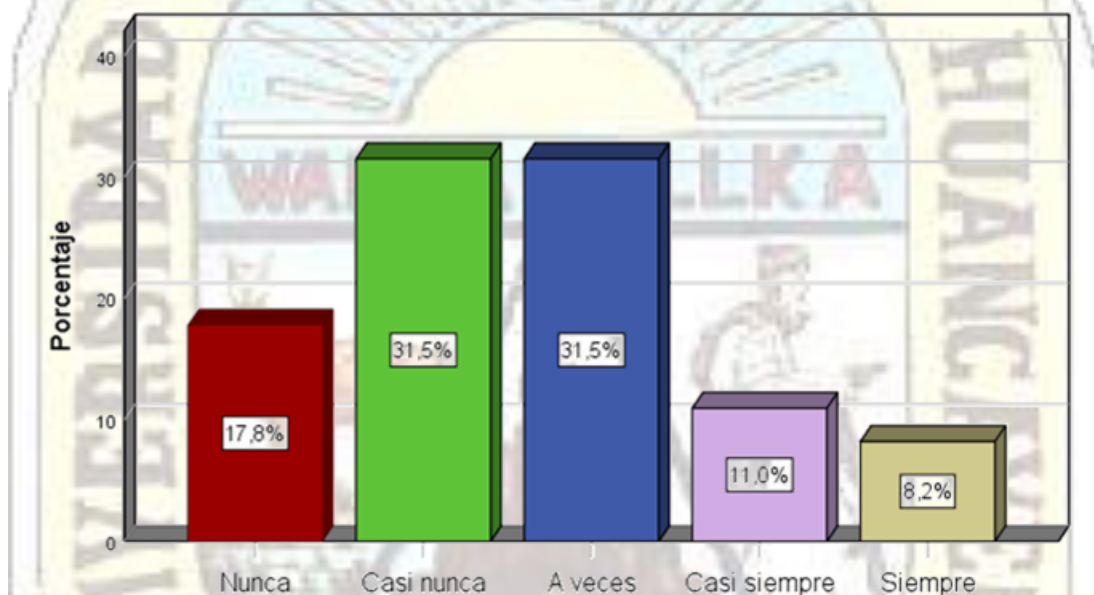


Figura 12:
El personal directivo promueve la capacitación del personal de acuerdo a las funciones que realiza

En la Tabla 12 y Figura 12 sobre si el personal directivo promueve la capacitación del personal de acuerdo a las funciones que realiza, el 17,8% de encuestados indican que Nunca, el 31,5% considera que Casi nunca, el 31,5% indican que solo A veces, el 11,0% considera que Casi siempre y el 8,2% que Siempre.

Tabla 13:
En la entidad se realizan acciones para la prevención de accidentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	11,0	11,0	11,0
Casi nunca	25	34,2	34,2	45,2
A veces	26	35,6	35,6	80,8
Casi siempre	11	15,1	15,1	95,9
Siempre	3	4,1	4,1	100,0
Total	73	100,0	100,0	

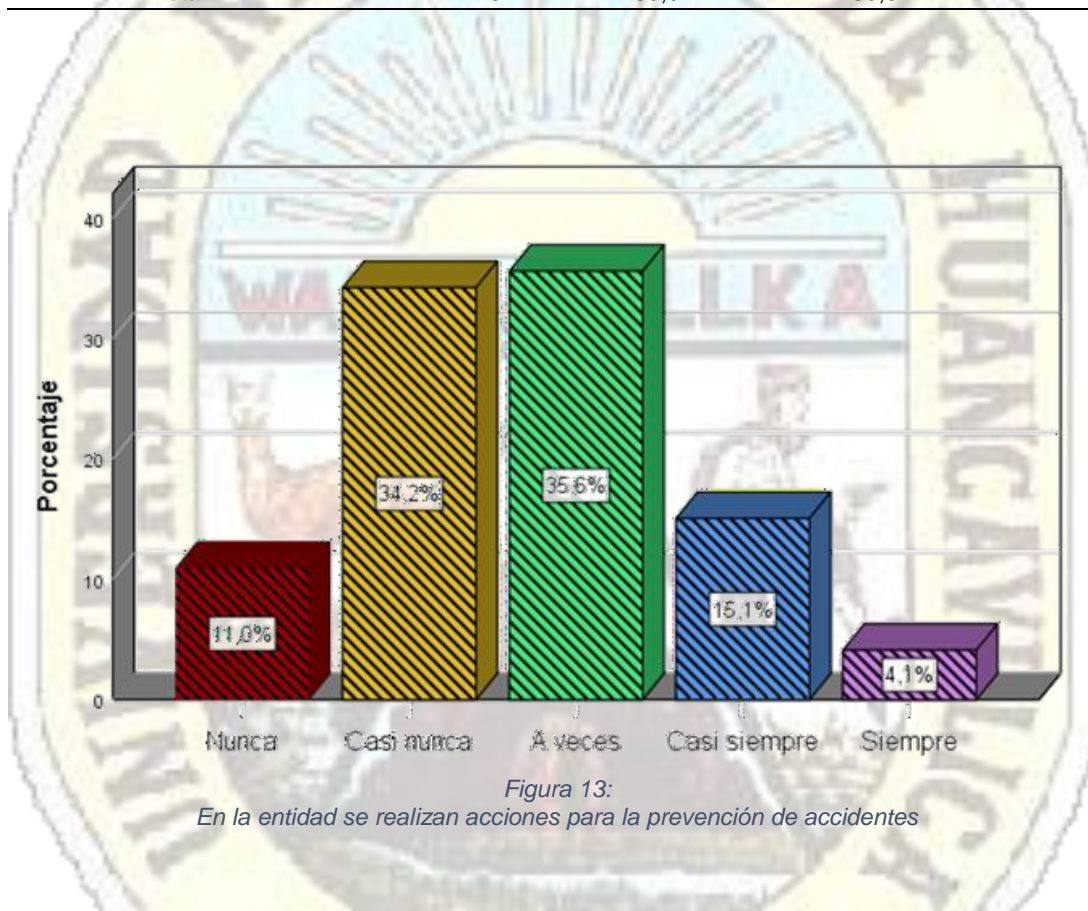


Figura 13:
En la entidad se realizan acciones para la prevención de accidentes

En la Tabla 13 y Figura 13 sobre si en la entidad se realizan acciones para la prevención de accidentes, el 11,0% de encuestados indican que Nunca, el 34,2% considera que Casi nunca, el 35,6% indican que solo A veces, el 15,1% considera que Casi siempre y el 4,1% considera que Siempre.

Tabla 14:
El personal directivo realiza actividades de superación al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	13,7	13,7	13,7
Casi nunca	30	41,1	41,1	54,8
A veces	24	32,9	32,9	87,7
Casi siempre	7	9,6	9,6	97,3
Siempre	2	2,7	2,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	

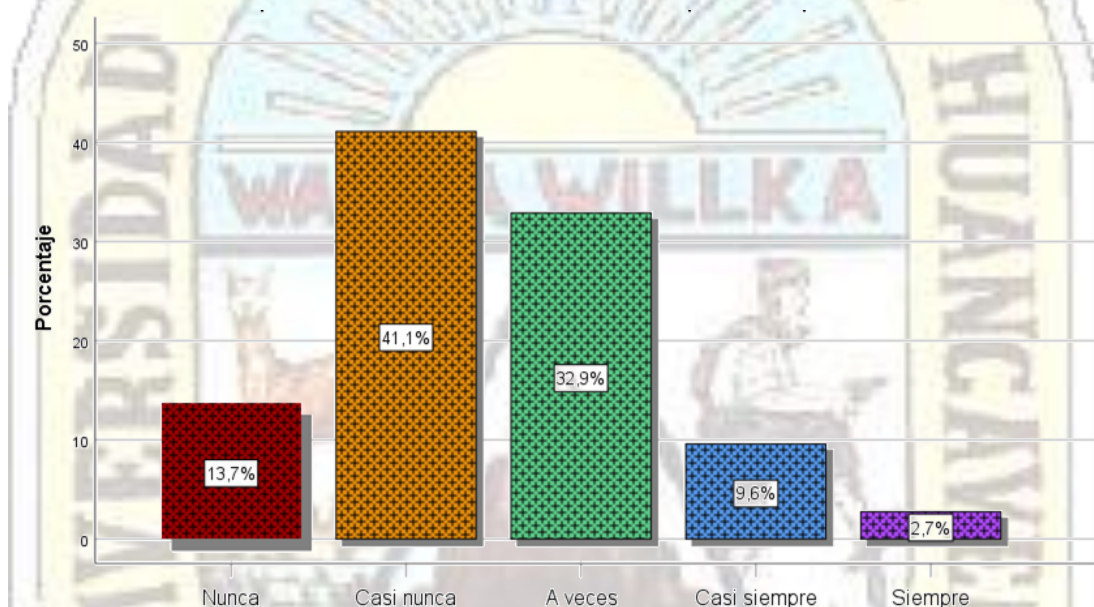


Figura 14:
El personal directivo realiza actividades de superación al personal

En la Tabla 14 y Figura 14 sobre si el personal directivo realiza actividades de superación al personal, el 13,7% de encuestados indican que Nunca, el 41,1% considera que Casi nunca, el 32,9% indican que solo A veces, el 9,6% considera que Casi siempre y el 2,7% considera que Siempre.

Tabla 15:
Realiza cursos o capacitaciones para mejorar el buen desempeño dentro de su área

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	12,3	12,3	12,3
Casi nunca	21	28,8	28,8	41,1
A veces	20	27,4	27,4	68,5
Casi siempre	19	26,0	26,0	94,5
Siempre	4	5,5	5,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

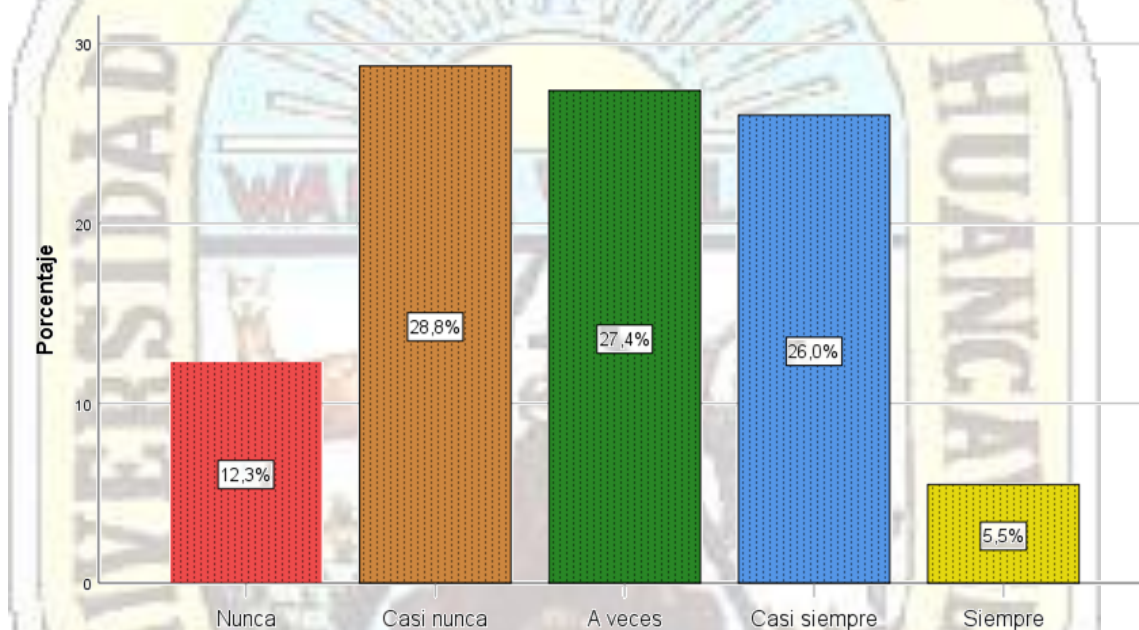


Figura 15:
Realiza cursos o capacitaciones para mejorar el buen desempeño dentro de su área

En la Tabla 15 y Figura 15 sobre si realiza cursos o capacitaciones para mejorar el buen desempeño dentro de su área, el 12,3% de encuestados indican que Nunca, el 28,8% considera que Casi nunca, el 27,4% indican que solo A veces, el 26,0% considera que Casi siempre y el 5,5% considera que Siempre.

Tabla 16:
Los ambientes en los que trabaja el personal cuentan con mantenimiento y limpieza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	4	5,5	5,5	11,0
A veces	28	38,4	38,4	49,3
Casi siempre	23	31,5	31,5	80,8
Siempre	14	19,2	19,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

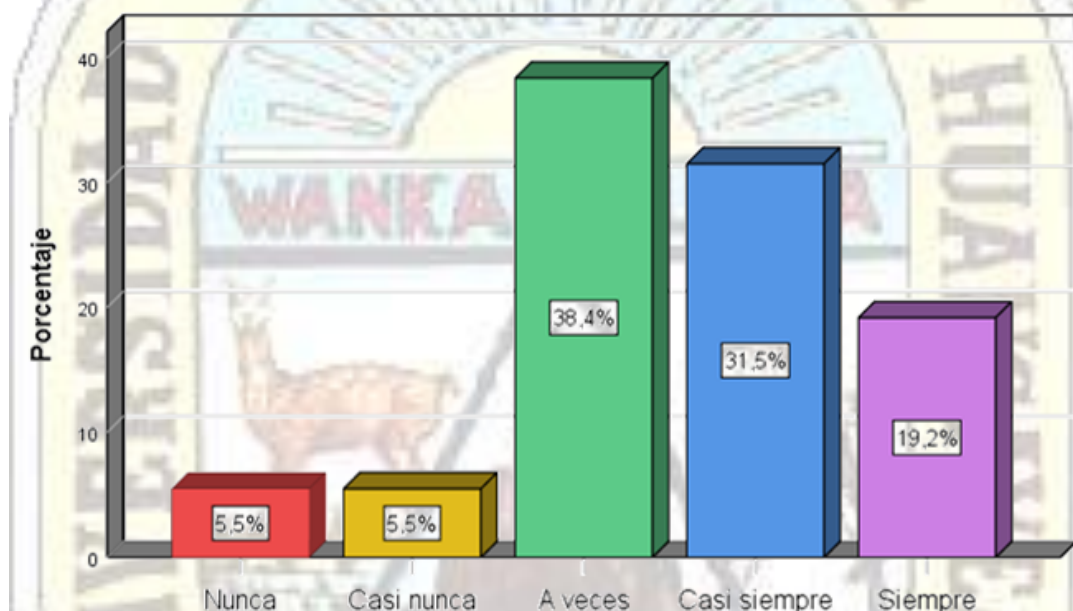


Figura 16:
Los ambientes en los que trabaja el personal cuentan con mantenimiento y limpieza

En la Tabla 16 y Figura 16 sobre si los ambientes en los que trabaja el personal cuentan con mantenimiento y limpieza, el 5,5% de encuestados indican que Nunca, el 5,5% considera que Casi nunca, el 38,4% indican que solo A veces, el 31,5% considera que Casi siempre y el 19,2% considera que Siempre.

Tabla 17:

Se gestiona de forma óptima los materiales, los equipos informáticos y los ambientes para mejorar los servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,8	6,8	6,8
Casi nunca	13	17,8	17,8	24,7
A veces	35	47,9	47,9	72,6
Casi siempre	16	21,9	21,9	94,5
Siempre	4	5,5	5,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

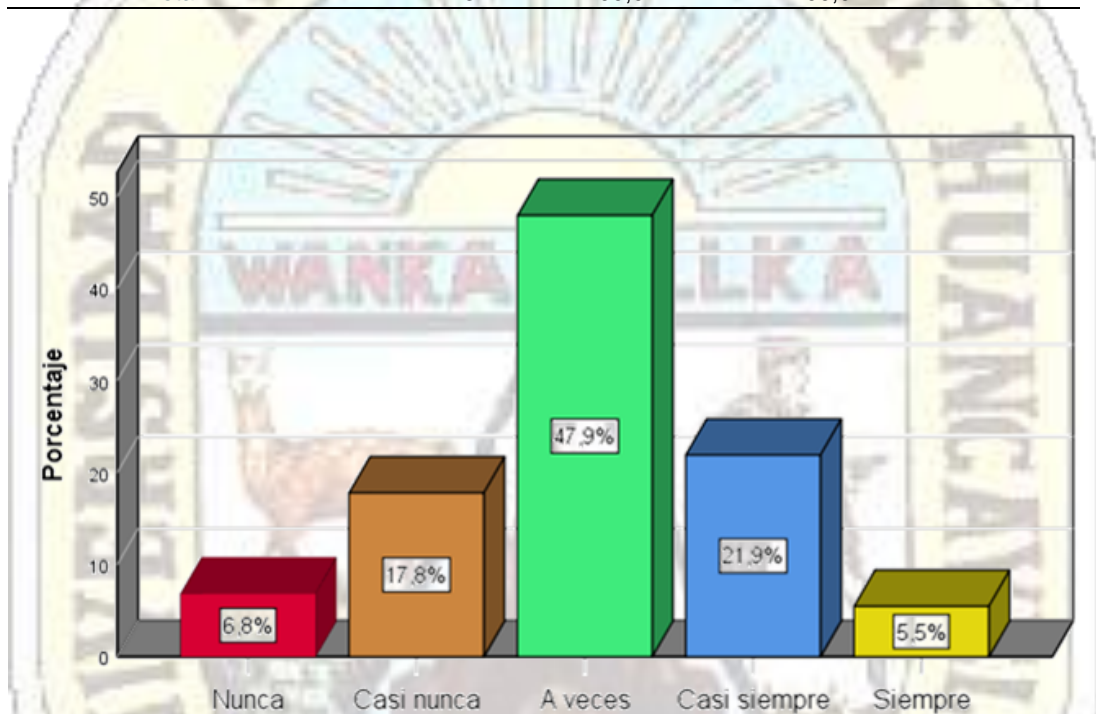


Figura 17:

Se gestiona de forma óptima los materiales, los equipos informáticos y los ambientes para mejorar los servicios

En la Tabla 17 y Figura 17 sobre si se gestiona de forma óptima los materiales, los equipos informáticos y los ambientes para mejorar los servicios, el 6,8% de encuestados indican que Nunca, el 17,8% considera que Casi nunca, el 47,9% indican que solo A veces, el 21,9% considera que Casi siempre y el 5,5% considera que Siempre.

Tabla 18:
 Considera que las capacitaciones del personal deben de ser permanentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	1,4	1,4	1,4
A veces	2	2,7	2,7	4,1
Válido Casi siempre	15	20,5	20,5	24,7
Siempre	55	75,3	75,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

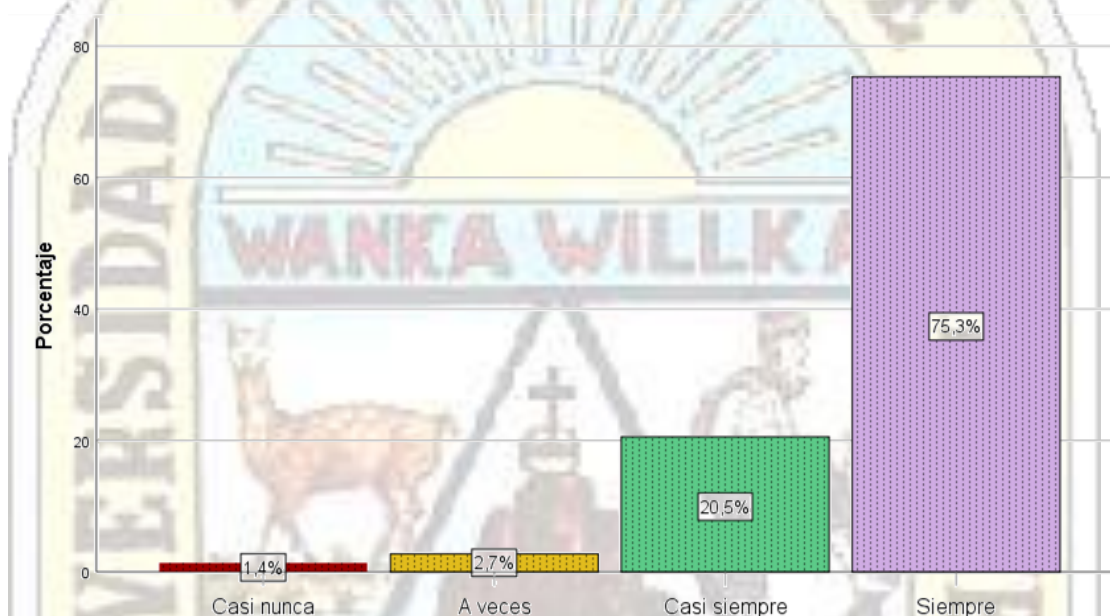


Figura 18:
 Considera que las capacitaciones del personal deben de ser permanentes

En la Tabla 18 y Figura 18 sobre si considera que las capacitaciones del personal deben de ser permanentes, el 1,4% considera que Casi nunca, el 2,7% indican que solo A veces, el 20,5% considera que Casi siempre y el 75,3% indican que Siempre.

Tabla 19:
El personal que está en contacto con los usuarios es cortés y agradable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	8	11,0	11,0	16,4
A veces	32	43,8	43,8	60,3
Casi siempre	18	24,7	24,7	84,9
Siempre	11	15,1	15,1	100,0
Total	73	100,0	100,0	

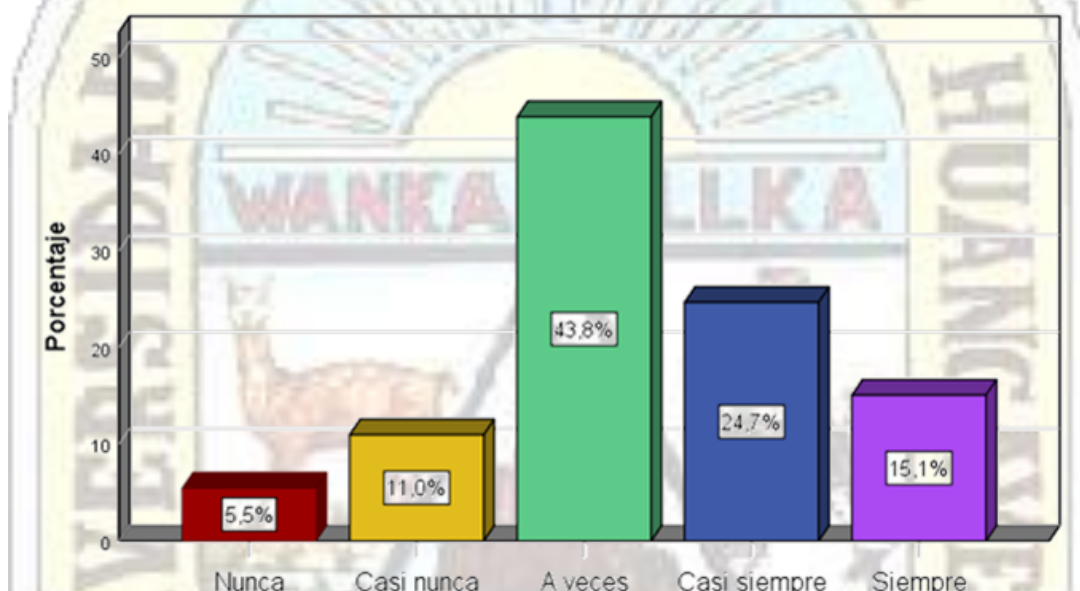


Figura 19:
El personal que está en contacto con los usuarios es cortés y agradable

En la Tabla 19 y Figura 19 sobre si el personal que está en contacto con los usuarios es cortés y agradable, el 5,5% de encuestados indican que Nunca, el 11,0% considera que Casi nunca, el 43,8% indican que solo A veces, el 24,7% considera que Casi siempre y el 15,1% considera que Siempre.

Tabla 20:

Considera que el usuario recibe una buena atención y orientación al realizar el seguimiento de algún trámite documentario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,1	4,1	4,1
Casi nunca	9	12,3	12,3	16,4
A veces	26	35,6	35,6	52,1
Casi siempre	24	32,9	32,9	84,9
Siempre	11	15,1	15,1	100,0
Total	73	100,0	100,0	

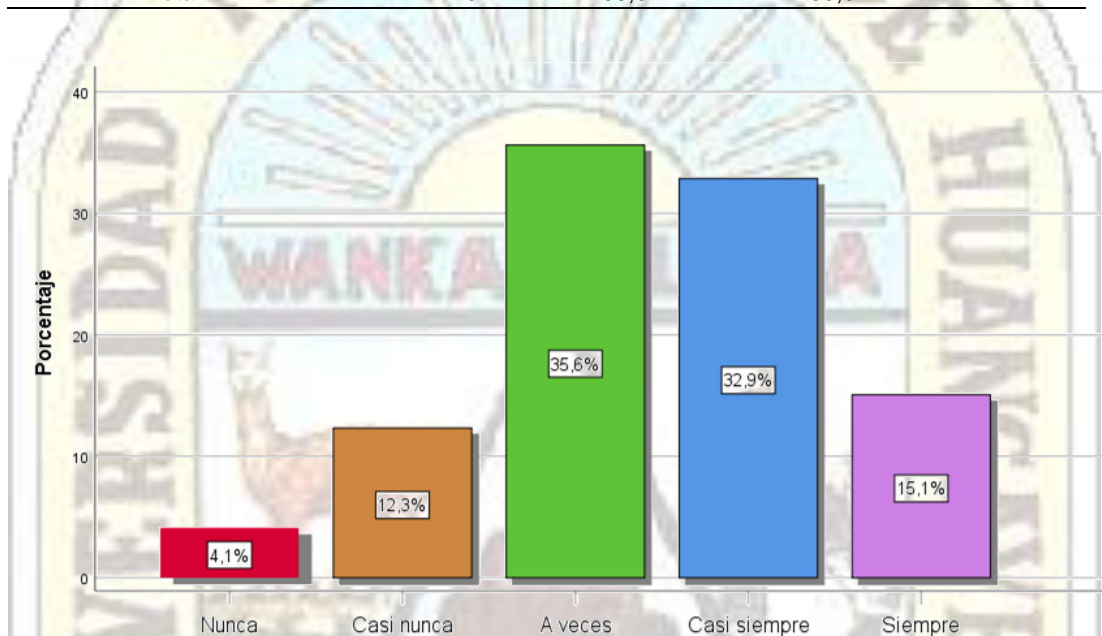


Figura 20:

Considera que el usuario recibe una buena atención y orientación al realizar el seguimiento de algún trámite documentario

En la Tabla 20 y Figura 20 sobre si considera que el usuario recibe una buena atención y orientación al realizar el seguimiento de algún trámite documentario, el 4,1% de encuestados indican que Nunca, el 12,3% considera que Casi nunca, el 35,6% indican que solo A veces, el 32,9% considera que Casi siempre y el 15,1% considera que Siempre.

Tabla 21:
Ante el rechazo al servicio brindado el personal directivo adopta acciones correctivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,8	6,8	6,8
Casi nunca	14	19,2	19,2	26,0
A veces	32	43,8	43,8	69,9
Casi siempre	18	24,7	24,7	94,5
Siempre	4	5,5	5,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

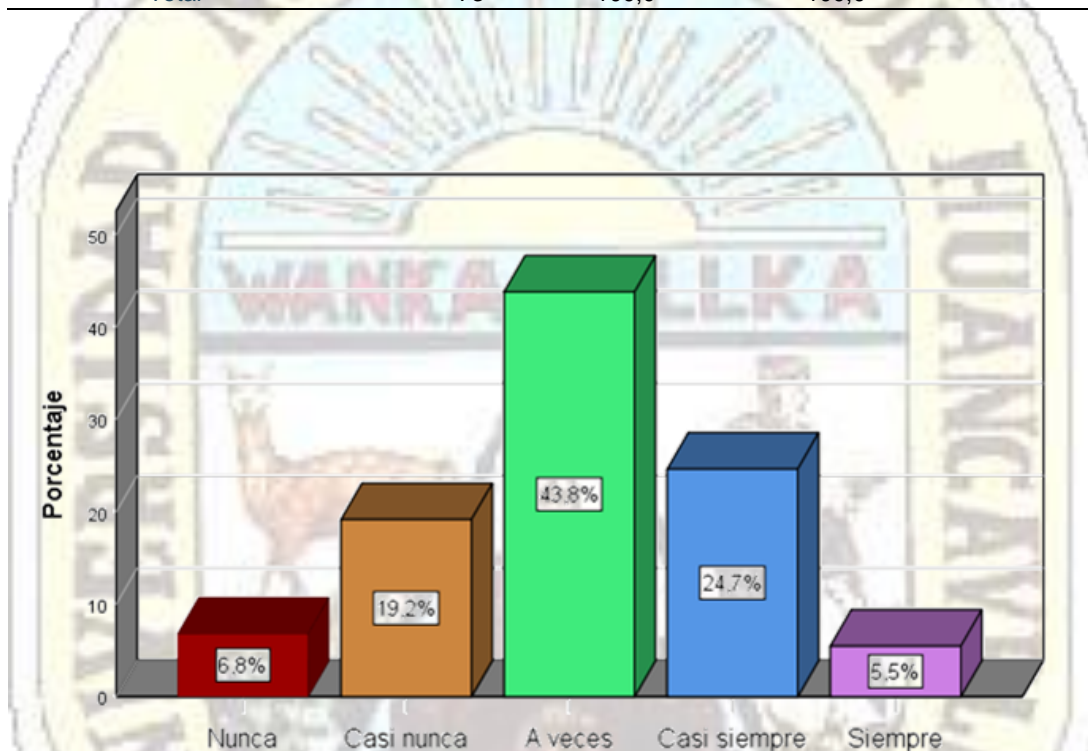


Figura 21:
Ante el rechazo al servicio brindado el personal directivo adopta acciones correctivas

En la Tabla 21 y Figura 21 sobre si ante el rechazo al servicio brindado el personal directivo adopta acciones correctivas, el 6,8% de encuestados indican que Nunca, el 19,2% considera que Casi nunca, el 43,8% indican que solo A veces, el 24,7% considera que Casi siempre y el 5,5% considera que Siempre.

Tabla 22:
En las diferentes áreas el personal responde a las consultas de manera inmediata y efectiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	11	15,1	15,1	17,8
A veces	40	54,8	54,8	72,6
Casi siempre	15	20,5	20,5	93,2
Siempre	5	6,8	6,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

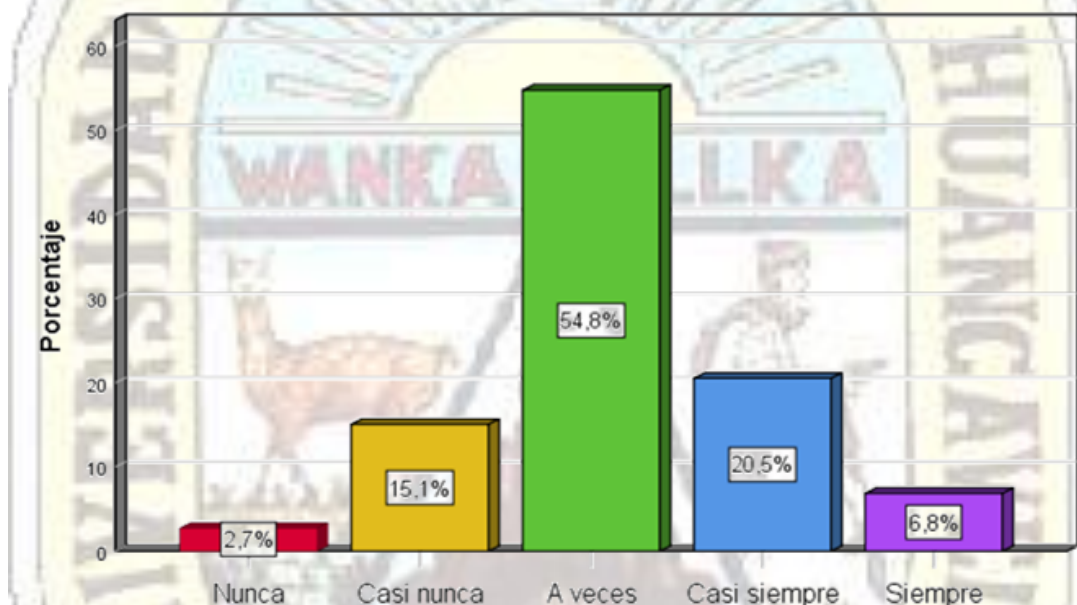


Figura 22:
En las diferentes áreas el personal responde a las consultas de manera inmediata y efectiva

En la Tabla 22 y Figura 22 sobre si en las diferentes áreas el personal responde a las consultas de manera inmediata y efectiva, el 2,7% de encuestados indican que Nunca, el 15,1% considera que Casi nunca, el 54,8% indican que solo A veces, el 20,5% considera que Casi siempre y el 6,8% considera que Siempre.

Tabla 23:
El personal administrativo cumple con las normas de responsabilidad y puntualidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	6	8,2	8,2
	A veces	28	38,4	46,6
Válido	Casi siempre	24	32,9	79,5
	Siempre	15	20,5	100,0
	Total	73	100,0	

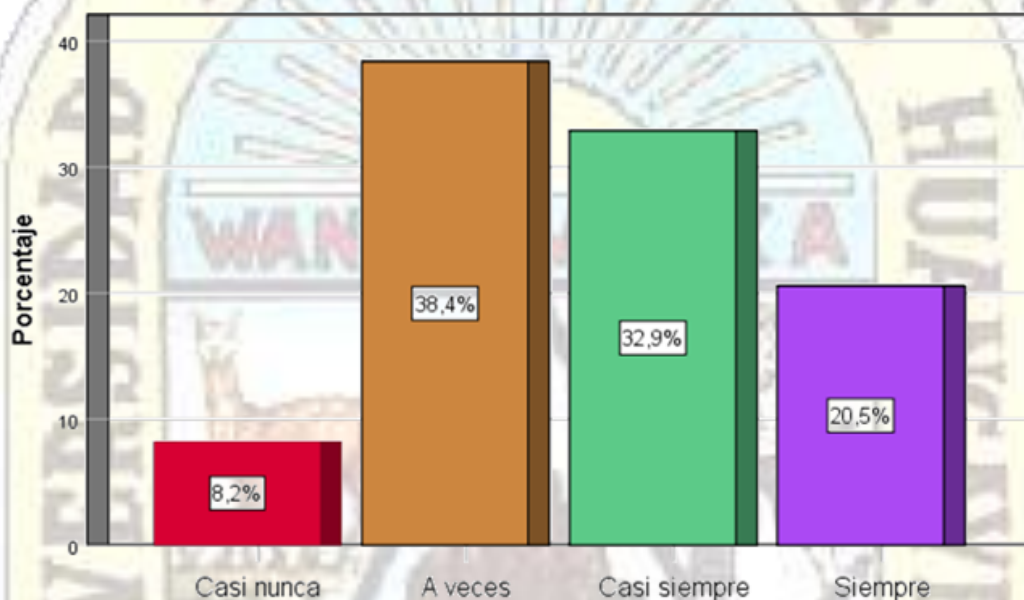


Figura 23:
El personal administrativo cumple con las normas de responsabilidad y puntualidad

En la Tabla 23 y Figura 23 sobre si el personal administrativo cumple con las normas de responsabilidad y puntualidad, el 8,2% considera que Casi nunca, el 38,4% indican que solo A veces, el 32,9% considera que Casi siempre y el 20,5% considera que Siempre.

Tabla 24:
El personal administrativo realiza sus actividades laborales de manera correcta y eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	4,1	4,1	4,1
A veces	30	41,1	41,1	45,2
Válido Casi siempre	31	42,5	42,5	87,7
Siempre	9	12,3	12,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

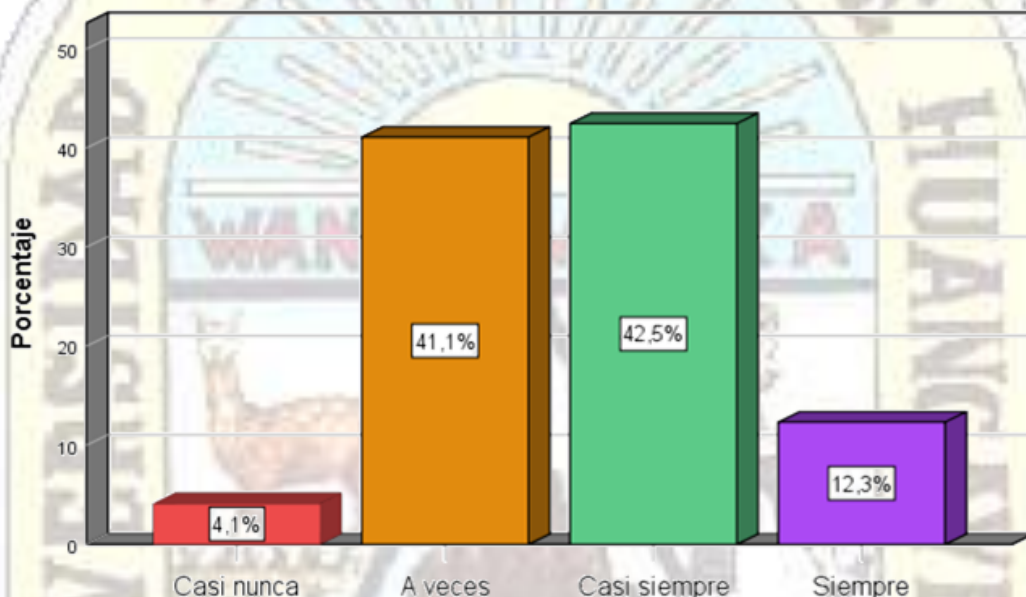


Figura 24:
El personal administrativo realiza sus actividades laborales de manera correcta y eficiente

En la Tabla 24 y Figura 24 sobre si el personal administrativo realiza sus actividades laborales de manera correcta y eficiente, el 4,1% considera que Casi nunca, el 41,1% indican que solo A veces, el 42,5% considera que Casi siempre y el 12,3% considera que Siempre.

Tabla 25:

El personal respeta las normas establecidas, que los ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	6	8,2	8,2
	A veces	37	50,7	58,9
Válido	Casi siempre	20	27,4	86,3
	Siempre	10	13,7	100,0
	Total	73	100,0	

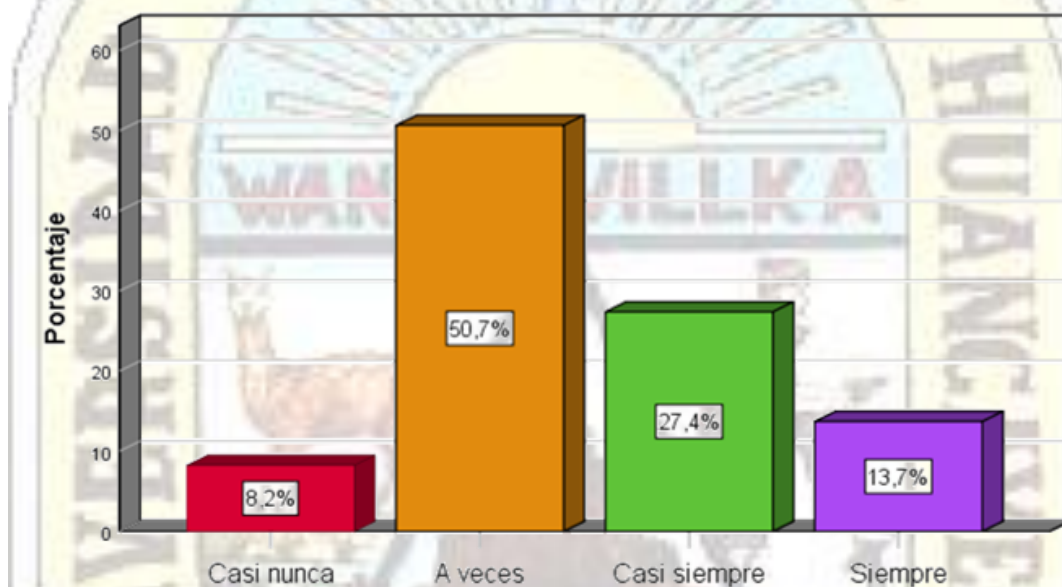


Figura 25:

El personal respeta las normas establecidas, que los ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de la entidad

En la Tabla 25 y Figura 25 sobre si el personal respeta las normas establecidas, que los ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de la entidad, el 8,2% considera que Casi nunca, el 50,7% indican que solo A veces, el 27,4% considera que Casi siempre y el 13,7% considera que Siempre.

Tabla 26:
El personal se siente seguro de la información que brinda a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	9,6	9,6	9,6
A veces	25	34,2	34,2	43,8
Válido Casi siempre	25	34,2	34,2	78,1
Siempre	16	21,9	21,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

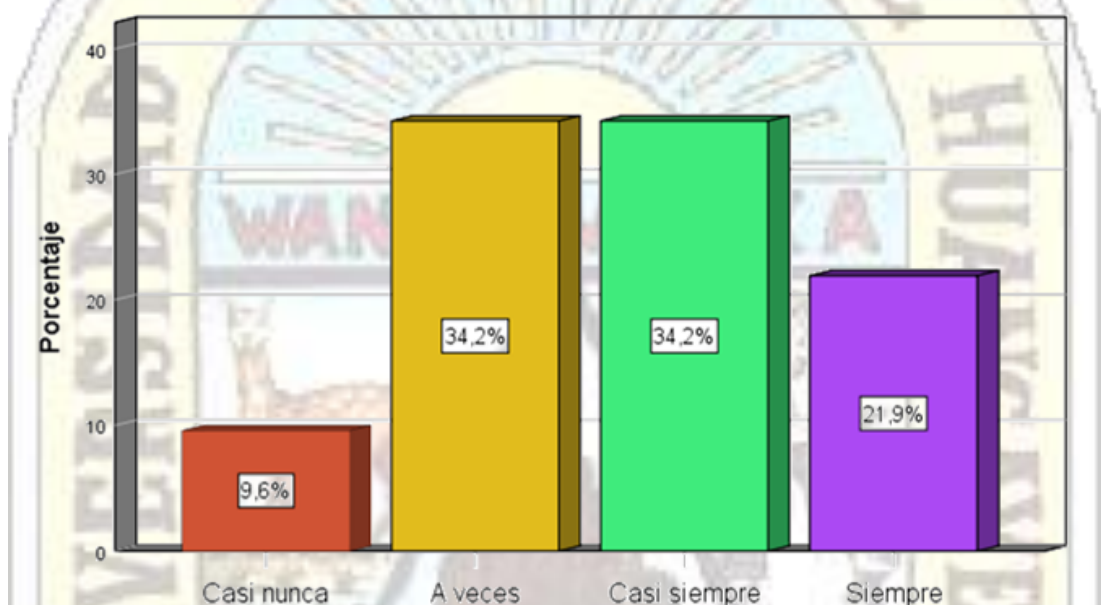


Figura 26:
El personal se siente seguro de la información que brinda a los usuarios

En la Tabla 26 y Figura 26 sobre si el personal se siente seguro de la información que brinda a los usuarios, el 9,6% considera que Casi nunca, el 34,2% indican que solo A veces, el 34,2% considera que Casi siempre y el 21,9% considera que Siempre.

Tabla 27:
Frente a una falla o error de información el personal asume su responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	8	11,0	11,0	13,7
A veces	26	35,6	35,6	49,3
Casi siempre	24	32,9	32,9	82,2
Siempre	13	17,8	17,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

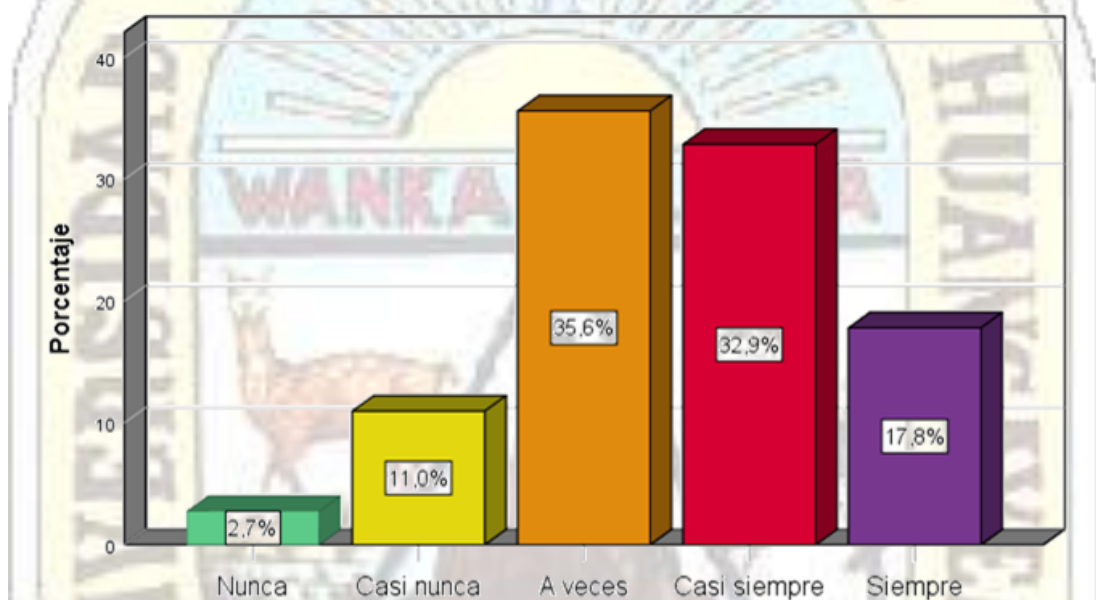


Figura 27:
Frente a una falla o error de información el personal asume su responsabilidad

En la Tabla 27 y Figura 27 sobre si frente a una falla o error de información el personal asume su responsabilidad, el 2,7% de encuestados indican que Nunca, el 11,0% considera que Casi nunca, el 35,6% indican que solo A veces, el 32,9% considera que Casi siempre y el 17,8% considera que Siempre.

Tabla 28:

El personal administrativo cuenta con la experiencia necesaria para desempeñar su labor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Casi nunca	4	5,5	5,5	6,8
A veces	27	37,0	37,0	43,8
Casi siempre	29	39,7	39,7	83,6
Siempre	12	16,4	16,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

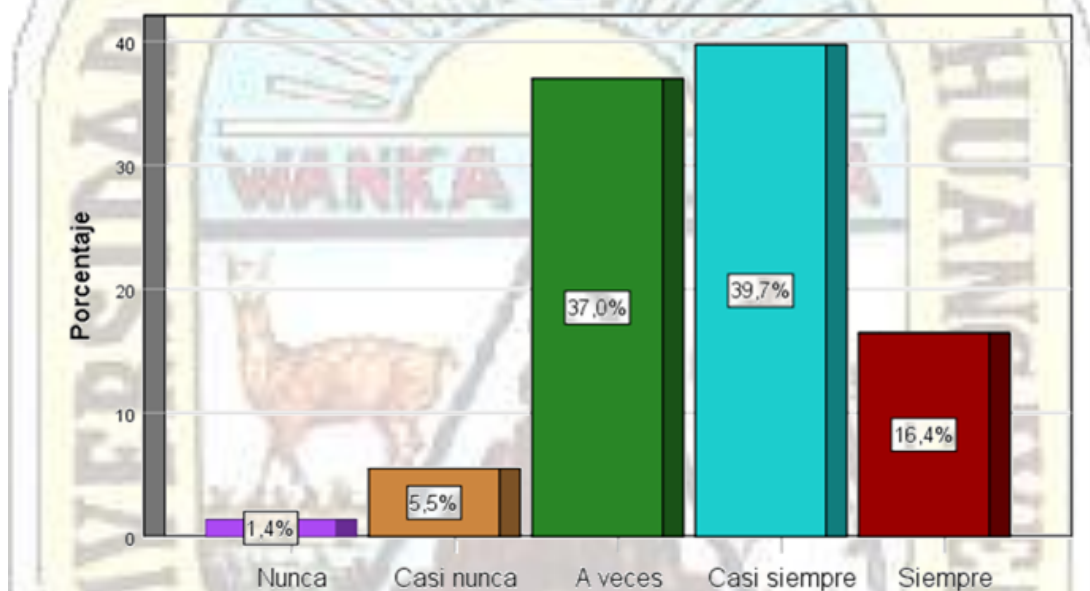


Figura 28:

El personal administrativo cuenta con la experiencia necesaria para desempeñar su labor

En la Tabla 28 y Figura 28 sobre si el personal administrativo cuenta con la experiencia necesaria para desempeñar su labor, el 1,4% de encuestados indican que Nunca, el 5,5% considera que Casi nunca, el 37,0% indican que solo A veces, el 39,7% considera que Casi siempre y el 16,4% considera que Siempre.

4.2 Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como propósito identificar la gestión del talento humano y la calidad de servicio que se brinda en la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho, mediante técnicas y procedimientos de investigación, se realizó el análisis, identificación y exploración de las dimensiones como son: admisión de personal, evaluación del personal, desarrollo del personal, elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad y estos a su vez mostrados en los indicadores que los trabajadores de las diferentes áreas pudieron desarrollar a través de los cuestionarios que permitieron determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, determinando la relación que existe. Los resultados que se obtuvieron con el coeficiente Rho de Spearman es 0.479 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada, además dado que el nivel de significancia obtenido 0.000 es menor que 0.05, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se confirma que existe una correlación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

4.3 Proceso de prueba de hipótesis

Se ha realizado las siguientes pruebas de hipótesis las cuales se muestran en los siguientes cuadros estadísticos:

4.3.1 Prueba de hipótesis específica 1

1. Planteamiento de la hipótesis:

(Hi): Existe una relación significativa entre la admisión del personal y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018

(Ho): No existe una relación significativa entre la admisión del personal y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

2. Prueba de estadística en SPSS

			Admisión de personal	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Admisión de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,333**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	73	73
	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	,333**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	73	73

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

Interpretación:

Considerando el resultado de los cuadros asumimos que, la población encuestada está compuesta por 73 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho, al aplicar la prueba Rho de Spearman contrastamos la hipótesis planteada cuyos resultados fueron que existe una correlación moderada de 0,333 entre admisión de personal y elementos tangibles, dado

que el nivel de significativa 0,004 es menor que 0.05, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es existe relación directa y significativa entre la admisión del personal y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018.

4.3.2 Prueba de hipótesis específica 2

1. Planteamiento de la hipótesis:

(Hi): Existe una relación significativa entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

(Ho): No existe una relación significativa entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

2. Prueba de estadística en SPSS

Correlaciones				
			Evaluación del personal	Capacidad de respuesta del personal
Rho de Spearman	Evaluación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	Capacidad de respuesta del personal	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

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

Interpretación:

Considerando el resultado de los cuadros asumimos que, la población encuestada está compuesta por 73 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho, al aplicar la prueba Rho de Spearman contrastamos la hipótesis planteada cuyos resultados fueron que existe una correlación moderada de 0,442 entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta del personal, dado que el nivel de significativa 0,000 es menor que 0.05, por lo que rechazamos la hipótesis nula y reconocemos la hipótesis alternativa, es decir existe relación directa y significativa entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018.

4.3.3 Prueba de hipótesis específica 3

1. Planteamiento de la hipótesis:

(Hi): Existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

(Ho): No existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018

3. Prueba de estadística en SPSS

Correlaciones				
			Desarrollo del personal	Confiabilidad
Rho de Spearman	Desarrollo del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,280*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	73	73
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,280*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	73	73

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Considerando el resultado de los cuadros asumimos que, la población encuestada está compuesta por 73 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho, al aplicar la prueba Rho de Spearman contrastamos la hipótesis planteada cuyos resultados fueron que existe una correlación moderada de 0,280 entre el desarrollo del personal y la confiabilidad; dado que el nivel de significativa 0,016 es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alternativa, señalando que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo del personal y la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018.

Conclusiones

1. Con los resultados obtenidos se puede concluir que existe relación directa y significativa entre la admisión del personal y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018, al aplicar la prueba de Rho de Spearman se observa que el coeficiente es 0,333 entre la admisión de personal y los elementos tangibles, siendo significativa dado que el nivel de significancia 0,004 es menor que 0.05 existe una correlación positiva moderada.
2. Se concluye que existe relación directa y significativa entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018, al aplicar la prueba de Rho de Spearman se observa que el coeficiente es 0,442 entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta, siendo significativa dado que el nivel de significancia 0,000 es menor que 0.05 existe una correlación positiva media.
3. Del análisis se pudo comprobar una relación directa y significativa entre el desarrollo del personal y la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018, al aplicar la prueba de Rho de Spearman se observa que el coeficiente es 0,280 entre el desarrollo del personal y la confiabilidad, siendo significativa dado que el nivel de significancia 0,016 es menor que 0.05 existe una correlación positiva media.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la Dirección de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ayacucho administrar adecuadamente el talento humano, uno de los capitales más importantes en la organización, el cual contribuirá en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
2. Se recomienda a la Gerencia General, Administración y la Dirección de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ayacucho, realizar evaluaciones periódicas del personal, para comprobar su desempeño y el nivel de compromiso e implementar acciones correctivas para mejorar su desempeño.
3. Se recomienda a la Gerencia General, Administración y la Dirección de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Ayacucho, gestionar la realización de capacitaciones para todos los trabajadores, actividad que les permitirá desarrollarse profesionalmente, mejorando conocimientos, habilidades, actitudes y conductas en sus puestos de trabajo.

Bibliografía

- Aldana de Vega , L. A. (2010). Administración por calidad. Alfaomega Colombiana S.A.
- Andachi Trujillo, S. M. (2015). *La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional en el Colegio Metropolitano José Miller Salazar*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/4636>
- Aybar Vargas, C. M. (2015). *Incidencia de la gestión por competencias del capital humano en las empresas minero metalúrgicas del Perú*. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4619>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México, D. F.: Editora Ltda.
- Condezo Sarate, N. G. (2018). *Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red La Oroya – Yauli- Junín - 2018*. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2887>
- Condori Machaca, B. A. (2017). *Percepción de la Calidad del Servicio Administrativo por los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/307>

- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Education, Inc.
- Galarza Flores, C. G. (2016). *Valores de la cultura organizacional y su influencia en la coordinación del trabajo en la Dirección de Talento Humano y las Coordinaciones Jurídica y de Planificación del Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/5436>
- Gomero Camones, G., & Moreno Maguiña, J. (1997). *Proceso de la Investigación Científica*. Lima-Perú: Editorial FAKIR Editores.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial: MCGRAW-HILL.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 184. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mencia Sanchez, N. G. (2018). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción modelo Q+4D del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1720>
- Mory Merino, J. F. (2018). *Gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29049>
- Niño Rojas, V. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima:

©Universidad Ricardo Palma.

Tomayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación científica*. Mexico: Editorial Limusa S.A de C.V.

Tonato Chisaguano, B. (07 de 2017).
<http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4385>.

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente*. Minneapolis, Minesota: Service Quality Institute.

Vargas Quiñones, M. E. (2007). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Bogotá, D.C.: Ecoe ediciones Ltda.

Villafuerte Retamozo, E. H. (2017). *Las competencias laborales y la calidad de servicio de la dirección regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016*. Obtenido de
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1403>

Wikipedia. (2018). *Wikipedia*. Obtenido de
<https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>

Zaragocín Narváez, H. M. (2014). *Diagnóstico y diseño de un modelo de gestión para el proceso de planificación del talento humano en las Unidades de Negocio de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas EPMMOP*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4087>



ANEXO

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

ANEXO 2: Instrumentos de Recolección de Datos

ANEXO 3: Base de Datos

ANEXO 4: Constancia de Aplicación de Instrumentos de Investigación

ANEXO 5: Informe de Opinión del Juicio de Expertos

ANEXO 6: Panel Fotográfico

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona la admisión de personal con los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018?</p> <p>¿De qué manera la evaluación del personal se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018?</p> <p>¿Cómo el desarrollo del personal se relaciona con la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la relación entre la admisión de personal con los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018</p> <p>Indicar la relación entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018</p> <p>evaluar la relación entre desarrollo del personal con la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018 (Hi)</p> <p>No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018 (Ho)</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>Existe una relación significativa entre la admisión del personal y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018</p> <p>Existe una relación significativa entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018</p> <p>Existe una relación significativa entre el desarrollo del personal y la confiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018</p>	<p>Variable 1 Talento Humano</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Admisión de personal • Evaluación del personal • Desarrollo del personal <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección • Competencias • Desempeño • Rendimiento • Responsabilidad • capacitaciones <p>Variable 2 Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Capacidad de respuesta • Confiabilidad <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento • Infraestructura • Motivación • Atención • Trabajo bajo presión • Experiencia laboral • Responsabilidad 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: Descriptivo – Correlacional</p> <p>Población y muestra: Población: La población de estudio estará conformada por 90 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por 73 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho</p> <p>Técnicas e Instrumentos: Técnica: a. Encuesta</p> <p>Instrumento: a. Cuestionario de encuesta</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos Análisis SPSS. 24</p>

Fuente: elaboración propia

ANEXO 2: Instrumentos de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE POS GRADO

CUESTIONARIO

Estimado(a) trabajador(a) a continuación encontrará una serie de interrogantes acerca de "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO - 2018". La información obtenida será utilizada solo con fines de investigación y con total discreción. Se agradece su amable colaboración.

Instrucciones: Marque una sola respuesta con un asa en la alternativa que usted crea conveniente, evite borrones y/o enmendaduras.

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

VARIABLE 1: Gestión del Talento Humano

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
01	Los procesos de contratación que realiza la entidad son supervisados.	1	2	3	4	5
02	En la etapa de selección de personal se respetan las bases del proceso.	1	2	3	4	5
03	Cumple Ud. con las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando.	1	2	3	4	5
04	Está conforme con las normas y procedimientos para la selección del personal.	1	2	3	4	5
05	Se encuentra preparado para resolver problemas dentro de su puesto del trabajo.	1	2	3	4	5
06	El sueldo que recibe recompensa el esfuerzo por las funciones que realiza.	1	2	3	4	5
07	El personal directivo realiza periódicamente evaluaciones de desempeño al personal.	1	2	3	4	5
08	El personal directivo le dio a conocer cuáles son sus funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado.	1	2	3	4	5
09	En la entidad es frecuente la rotación del personal a diferentes áreas.	1	2	3	4	5
10	En la entidad le proporcionan materiales y equipos informáticos para realizar su trabajo.	1	2	3	4	5
11	El personal directivo reconoce el esfuerzo del personal con incentivos y/o ascensos.	1	2	3	4	5
12	El personal directivo promueve la capacitación del personal de acuerdo a las funciones que realiza.	1	2	3	4	5
13	En la entidad se realizan acciones para la prevención de accidentes.	1	2	3	4	5
14	El personal directivo realiza actividades de superación al personal.	1	2	3	4	5
15	Realiza cursos o capacitaciones para mejorar el buen desempeño dentro de su área.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POS GRADO

VARIABLE 2: Calidad en el Servicio

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
16	Los ambientes en los que trabaja el personal cuentan con mantenimiento y limpieza.	1	2	3	4	5
17	Se gestiona de forma óptima los materiales, los equipos informáticos y los ambientes para mejorar los servicios.	1	2	3	4	5
18	Considera que las capacitaciones del personal deben de ser permanentes.	1	2	3	4	5
19	El personal que está en contacto con los usuarios es cortés y agradable.	1	2	3	4	5
20	Considera que el usuario recibe una buena atención y orientación al realizar el seguimiento de algún trámite documentario.	1	2	3	4	5
21	Ante el rechazo al servicio brindado el personal directivo adopta acciones correctivas.	1	2	3	4	5
22	En las diferentes áreas el personal responde a las consultas de manera inmediata y efectiva.	1	2	3	4	5
23	El personal administrativo cumple con las normas de responsabilidad y puntualidad.	1	2	3	4	5
24	El personal administrativo realiza sus actividades laborales de manera correcta y eficiente.	1	2	3	4	5
25	El personal respeta las normas establecidas, que los ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de la entidad.	1	2	3	4	5
26	El personal se siente seguro de la información que brinda a los usuarios.	1	2	3	4	5
27	Frente a una falla o error de información el personal asume su responsabilidad.	1	2	3	4	5
28	El personal administrativo cuenta con la experiencia necesaria para desempeñar su labor.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su Atención!

Fecha:

Supervisor:

ANEXO 3: Base de Datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
4	5	5	3	5	2	3	2	1	4	1	2	1	1	3	4	3	5	4	4	3	1	5	5	5	4	5	4
4	3	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	5	4	5	4
3	3	5	3	5	2	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	3	5	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4
3	5	5	5	5	1	3	2	3	5	1	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3
3	3	4	2	4	3	1	4	1	2	2	2	2	2	1	4	2	5	4	2	2	2	3	4	2	4	4	5
2	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	1	2
3	3	5	3	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	3	3	2	5	3	4	2	4	5	4	3	5	4	3
4	3	5	3	5	3	3	5	2	5	2	3	4	2	3	5	3	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4
3	4	5	4	5	2	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	2	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3
4	4	5	2	5	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	5	5	4	5	1	2	5	3	4	1	1	3	2	4	3	3	5	2	4	2	2	4	4	3	3	2	3
1	5	4	1	5	1	3	1	5	1	1	3	3	1	1	4	3	5	3	5	3	2	3	3	4	4	2	4
5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4
3	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4
3	4	4	2	4	1	2	1	4	2	1	1	2	1	2	2	2	5	2	2	3	2	4	4	3	2	4	4
4	3	5	3	3	4	5	5	5	3	1	3	5	3	1	3	3	5	3	4	1	4	5	5	4	3	4	4
5	5	5	5	4	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4
3	4	5	3	5	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4
5	5	5	4	5	1	4	4	3	3	2	3	2	1	1	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3
2	5	5	4	5	2	2	1	5	3	1	1	2	3	2	1	1	4	1	3	1	1	5	4	3	4	4	5
3	3	5	3	5	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2

4	3	5	3	3	1	3	1	2	3	1	3	3	2	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	2	4	5	5	
5	5	5	3	5	1	3	3	3	2	1	1	3	1	1	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4
3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
1	2	5	2	4	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	3	
3	3	2	2	4	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
1	3	5	4	5	2	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3
5	5	5	5	4	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5
1	3	5	3	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
5	4	5	5	4	1	3	5	2	4	1	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	
3	5	5	4	5	2	3	5	3	3	1	3	5	3	4	5	3	3	2	3	2	3	5	4	4	4	4	3	
3	3	5	2	5	1	2	2	2	5	1	2	3	2	2	5	4	5	5	5	3	2	2	3	4	2	3	1	
4	4	5	3	4	3	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	
5	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
3	4	5	4	5	3	2	3	3	3	1	1	2	2	4	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
3	3	5	4	3	1	3	3	2	4	2	2	2	2	2	1	1	5	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5	
3	1	4	3	3	1	3	4	3	4	1	2	1	1	1	3	4	5	1	2	1	3	2	3	3	3	2	3	
2	2	2	3	3	2	4	3	2	5	2	2	3	2	4	3	4	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	5	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	4	5	3	2	3	3	3	3	4	5	
3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
2	4	5	3	4	3	4	2	2	4	1	2	2	3	4	4	3	5	4	5	1	3	3	3	3	4	5	4	
3	3	4	4	5	3	4	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	5	5	4	5	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	1	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	

3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	1	1	2	2	3	5	3	2	4	3	2	4	2	2	3	5	4	3
5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	3	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4
5	3	3	3	5	1	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	5	2	3	4	3	3	4	3	5	4	3
5	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	3	5	4	4	2	2	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	4	5	2	4	3	3	4	1	1	1	2	2	1	2	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5
4	3	4	2	4	4	1	2	3	5	1	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	4
3	3	5	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	2	3
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	1	5	4	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	5	2	2	1	2	2	4	3	3	3	4
4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	2	4	3	4	2	3	3	3	1	1	3	1	2	4	4	3	5	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4
5	4	5	4	5	4	3	4	2	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4
4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	4	2	1	3	2	4	3	2	2	1	2
3	1	5	1	3	5	1	3	5	3	1	3	5	3	3	5	3	5	3	1	3	3	3	4	3	3	5	3
5	5	5	4	5	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	5	2	5	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1	2	5	1	4	3	3	1	3	2	1	1	3	3	2	3	2	5	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5
2	5	5	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4

ANEXO 4: Constancia de Aplicación de Instrumentos de Investigación



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
- Jr. Callao N.º 122 - Teléfono - (066) 32-7656.

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA ANEMIA Y LA DESNUTRICIÓN CRÓNICA INFANTIL EN LA REGIÓN DE AYACUCHO".

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO HACE CONSTAR:

LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Que, el Sr. ROMEO MEDINA GÓMEZ, identificado con DNI N.º 40601972, egresado de la Universidad Nacional de Huancavelica de la Escuela de posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales con mención en Gestión Pública, quien ha aplicado un cuestionario a los usuarios y trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ayacucho, acerca de "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO - 2018".

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para efectos de investigación.

Ayacucho, 10 de julio de 2019



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CPC. FREDY R. HERRERA MENDOZA
Director de la Oficina de Recursos Humanos

Oficina de Recursos Humanos – Jr. Callao N° 122-Tercer Piso

ANEXO 6: Panel Fotográfico



Foto: frontis del Gobierno Regional de Ayacucho – Sede Central



Foto: instalaciones del Gobierno Regional de Ayacucho – Sede Central

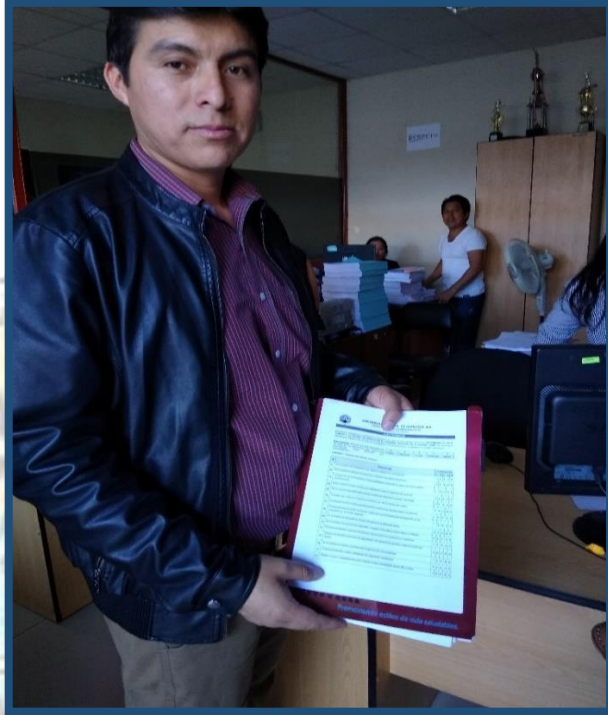


Foto: aplicación de la encuesta en diferentes Oficina del Gobierno Regional de Ayacucho



Foto: encuesta realizada a personal del Gobierno Regional de Ayacucho

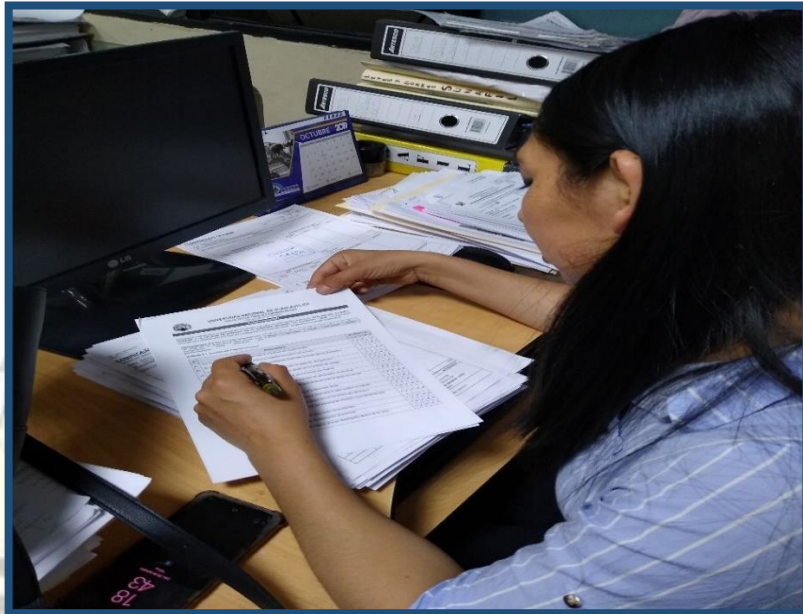


Foto: se aprecia a personal del Gobierno Regional de Ayacucho resolviendo cuestionario



Foto: entrega de cuestionario por personal del Gobierno Regional de Ayacucho

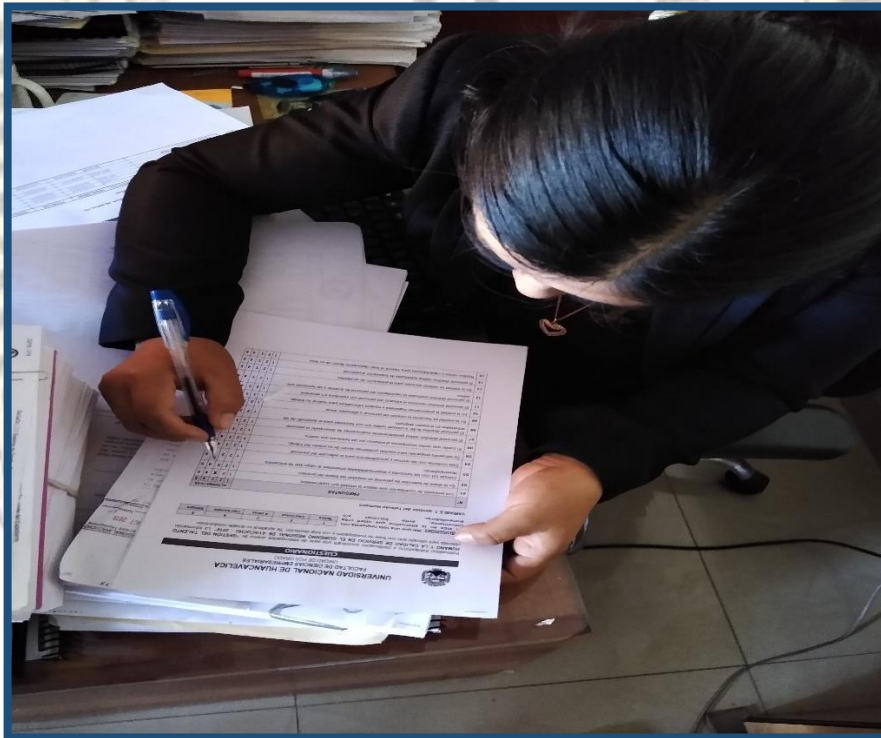
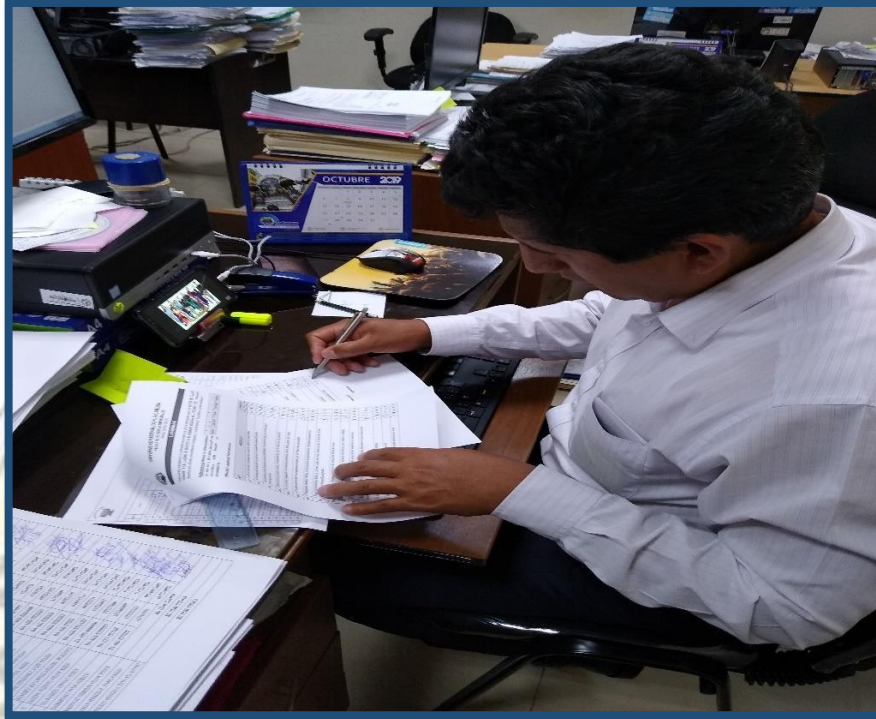


Foto: se aprecia a personal que labora en el Gobierno Regional de Ayacucho resolviendo cuestionario