



“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)



ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

TESIS:

**CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE
HUANCAMELICA, 2018**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

PRESENTADO POR:

Bach. Yanet Osorio Torres

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

HUANCAMELICA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creado por Ley N° 25265)



ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Dr. Luis Julio PALACIOS AGUILAR, Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID y Mg. Luis Ángel GUERRA MENÉNDEZ.**

ASESOR: **Mg. Alberto VERGARA AMES.**

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° 552-2021-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.

La candidata al **GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES; MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.**

Doña, **OSORIO TORRES Yanet** procedió a sustentar su trabajo de investigación titulado **"CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DEL HUANCAMELICA, 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:

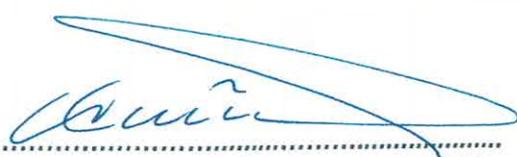
APROBADO

Con el calificado

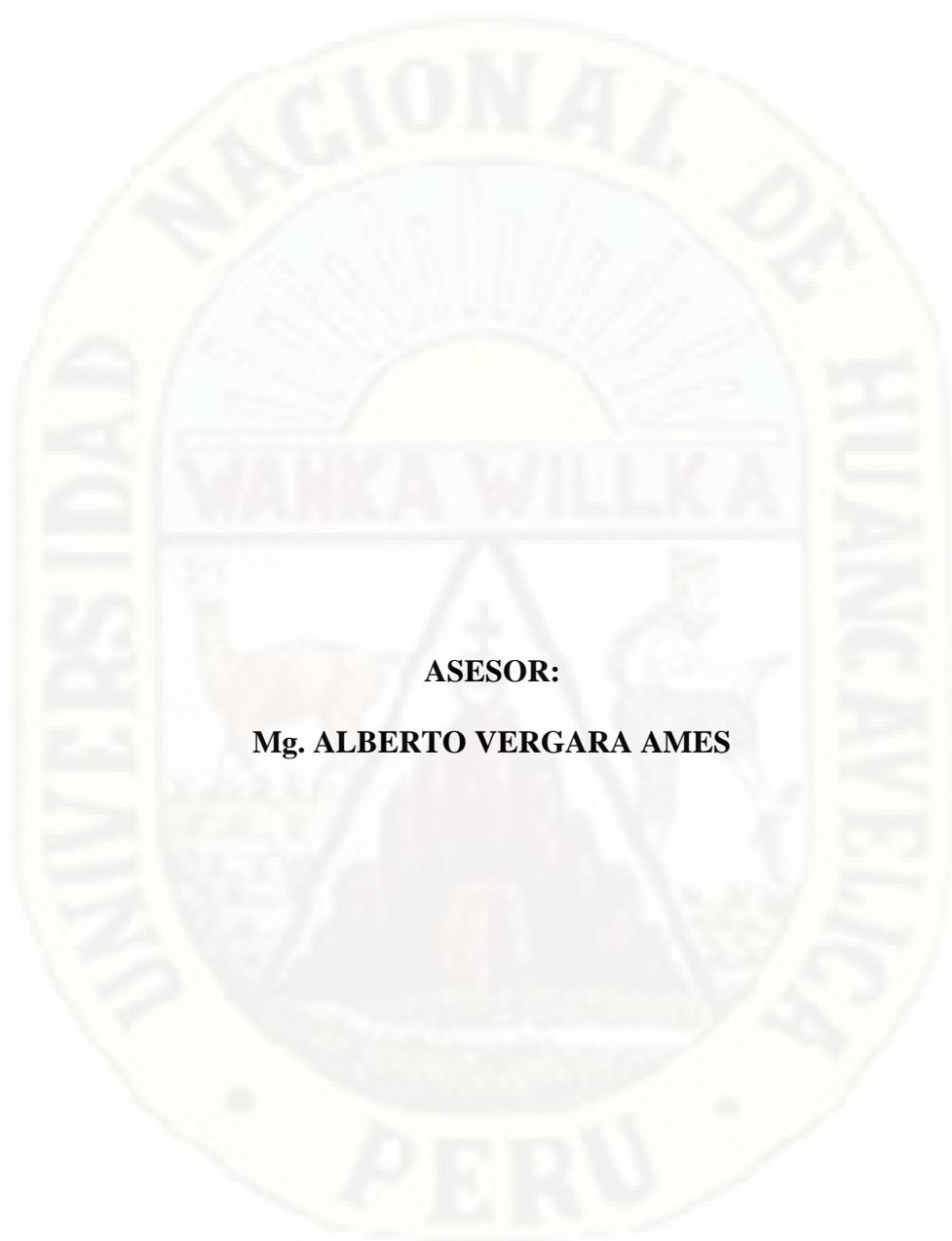
POR UNANIMIDAD.

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 16 días del mes de diciembre de 2021.


.....
Dr. Luis Julio PALACIOS AGUILAR.
Presidente del Jurado

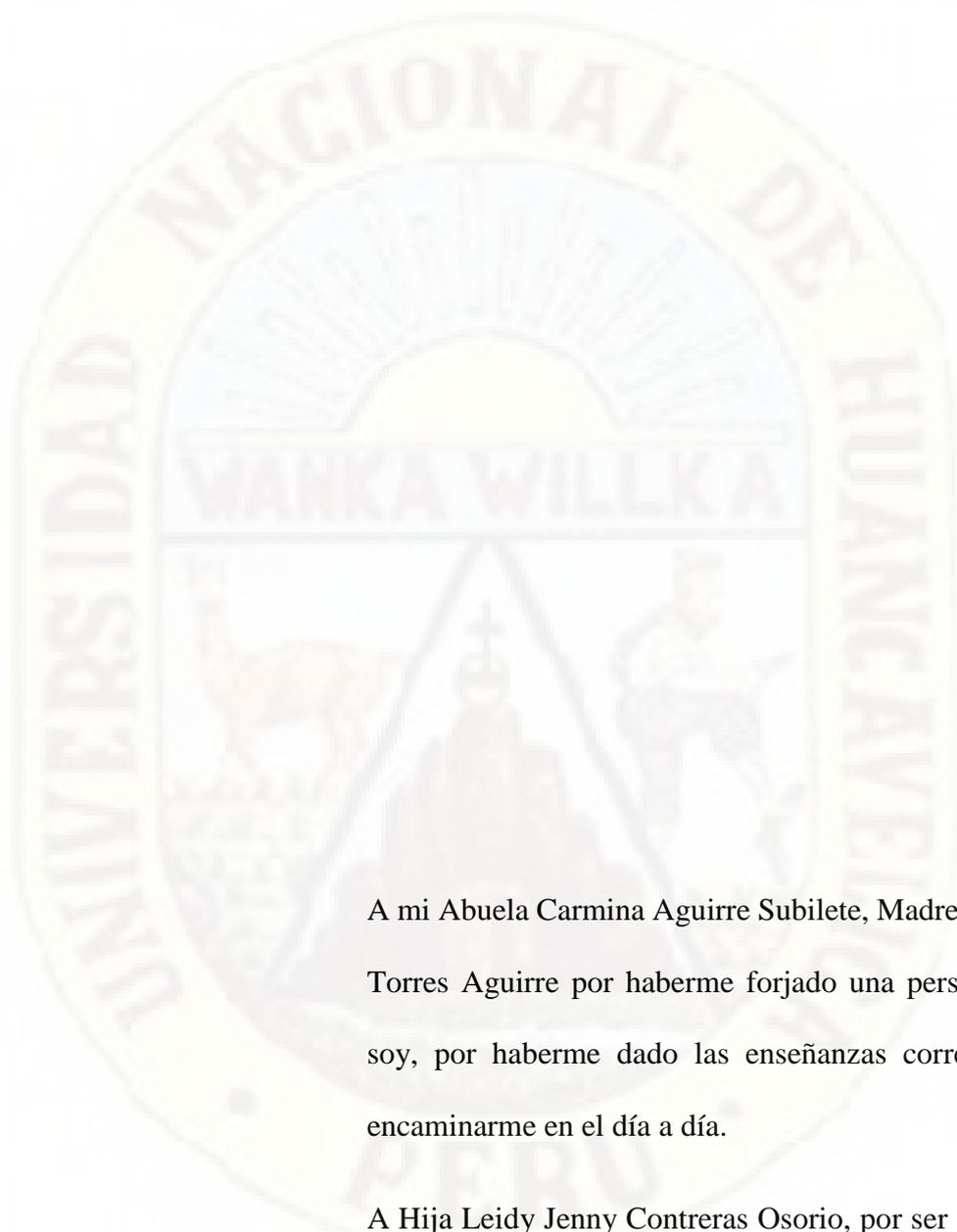

.....
Mg. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID.
Secretario del Jurado


.....
Mg. Luis Ángel GUERRA MENÉNDEZ.
Vocal del Jurado



ASESOR:

Mg. ALBERTO VERGARA AMES



A mi Abuela Carmina Aguirre Subilete, Madre Francisca Torres Aguirre por haberme forjado una persona como soy, por haberme dado las enseñanzas correctas para encaminarme en el día a día.

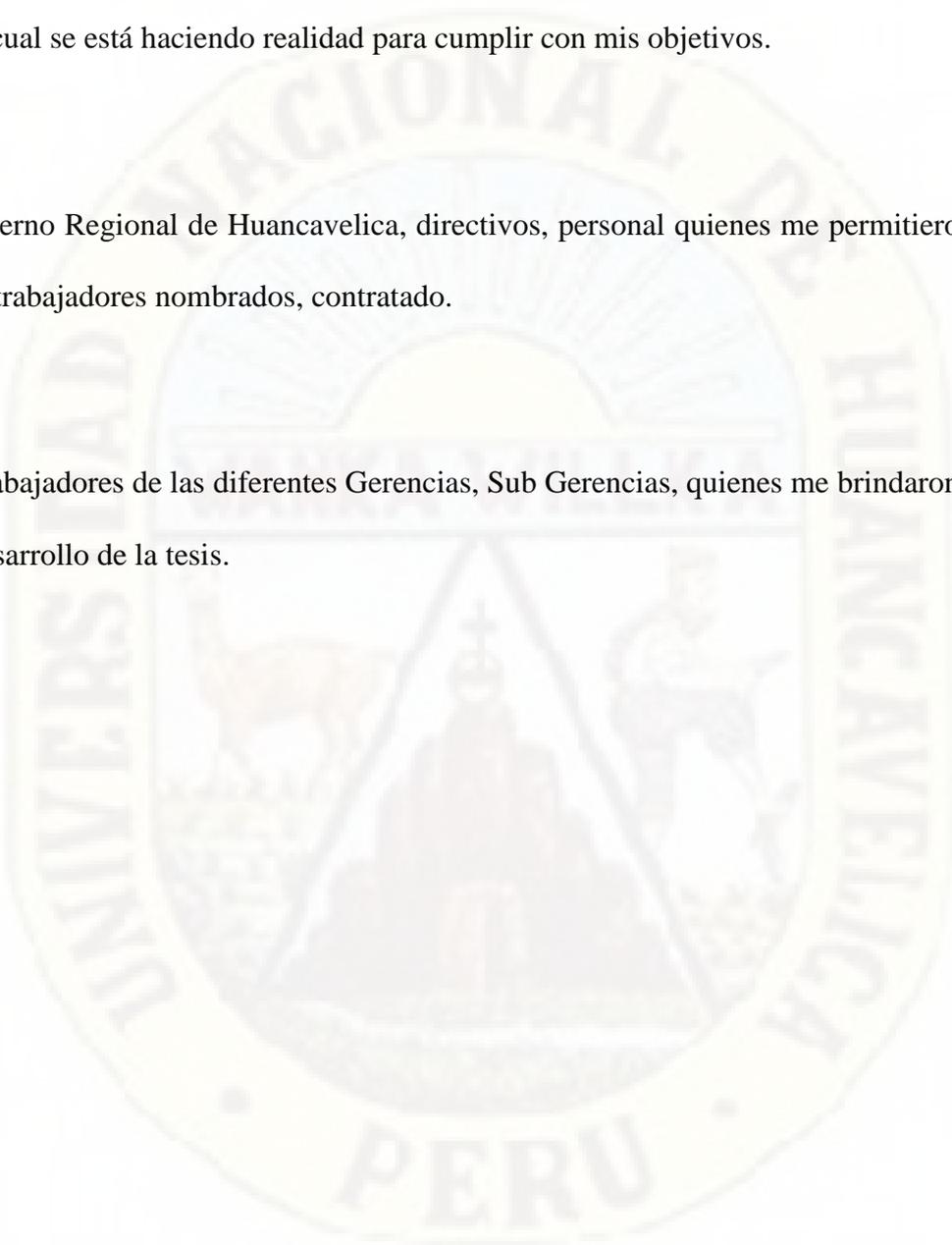
A Hija Leidy Jenny Contreras Osorio, por ser la persona más importante en mi vida, por darme esa fuerza diaria, por compartir las tristezas y alegrías de la vida.

AGRADECIMIENTO:

Agradecer a mi asesor Mg. Alberto Vergara Ames, por su apoyo durante la elaboración de la tesis la cual se está haciendo realidad para cumplir con mis objetivos.

Al Gobierno Regional de Huancavelica, directivos, personal quienes me permitieron trabajar con los trabajadores nombrados, contratado.

A los trabajadores de las diferentes Gerencias, Sub Gerencias, quienes me brindaron su apoyo en el desarrollo de la tesis.



Resumen

La presente investigación se realizó en el Gobierno Regional de Huancavelica, el objetivo de la elaboración de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio público y la gestión del talento humano para ello fue necesario describir la situacional actual del Gobierno Regional de Huancavelica. Es una investigación la cual responde a la modalidad de una investigación factible, desplegando bajo los parámetros de tipo aplicada, para la recolección de la información se basó en la aplicación de cuestionarios, para conocer la relación de la calidad de servicio público en la cual tuvo una aceptación de acuerdo a Hernández (2014) el coeficiente $r= 0,549$ que existe una relación directa y significativamente entre la calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, el mismo que se aplicó al personal nombrados, contratados, otros

Metológicamente es de tipo básico con un nivel de investigación correlacional y como diseño no experimental-transversal, la muestra es probabilística constituida por 50 trabajadores quienes pasaron a ser la muestra, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta aplicada (cuestionario) de escala de Likert.

Concluyendo que el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, perciben una mediana satisfacción en la calidad de servicio público y la gestión de talento humano, sin embargo, se recomienda tratar de mejorar constante la atención ciudadana.

Palabra clave:

Calidad de Servicio Público y Gestión de Talento Humano

Abstract

The present investigation was carried out in the Regional Government of Huancavelica, the objective of the elaboration of this investigation was to determine the relation that exists between the quality of public service and the management of human talent for this it was necessary to describe the current situation of the Regional Government of Huancavelica It is an investigation that responds to the modality of a feasible investigation, deploying under the parameters of applied type, for the collection of the information was based on the application of questionnaires, to know the relationship of the quality of public service in which it had an acceptance according to Hernández (2014) the coefficient $r = 0.549$ that there is a direct and significant relationship between the quality of public service and human talent management in the Regional Government of Huancavelica, the same that was applied to the personnel named, contracts, others

Methodologically, it is of the basic type with a correlational research level and as a non-experimental-transversal design, the sample is probabilistic constituted by 50 workers who became the sample, the instrument used for data collection was the applied survey (questionnaire) of Likert scale.

Concluding that the staff of the Regional Government of Huancavelica, perceive a medium satisfaction in the quality of public service and the management of human talent, however, it is recommended to try to constantly improve citizen care.

Keywords:

Quality of public service and Human Talent Management

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice de tablas	ix
Índice figuras	xi
Índice fotos	xiii
Introducción	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problema específicos	5
1.3. Objetivos	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivo específico	6
1.4. Justificación	6
1.4.1. Justificación Teoría	7
1.4.2. Justificación Práctica	8
1.4.3. Justificación Metodológica	8

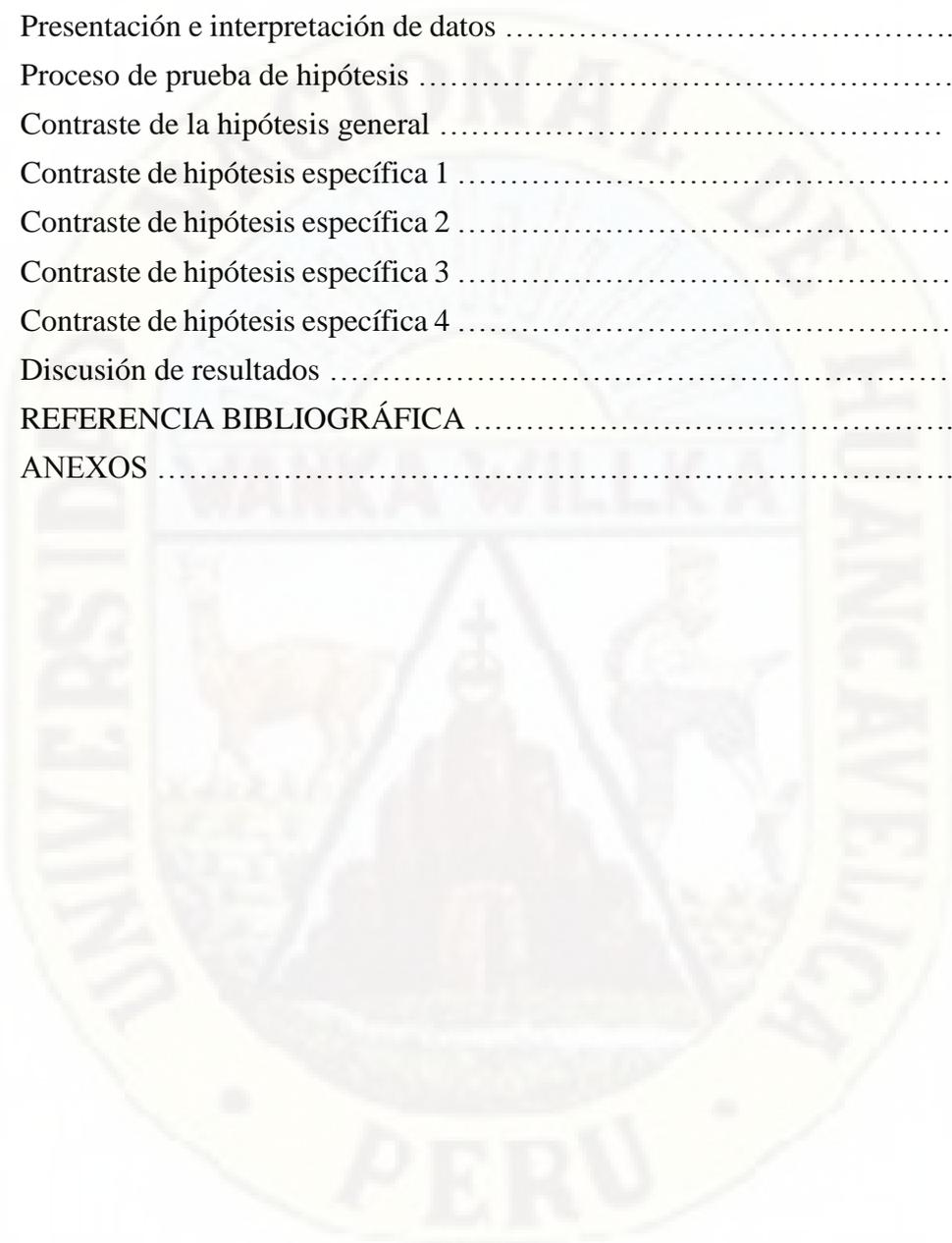
CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.2. Bases Teóricas	26
2.2.1. Calidad de Servicio Público	26
2.2.2. Gestión del Talento Humano	52
2.3. Formulación de hipótesis	64
2.4. Definición de términos	64
2.5. Identificación de variables	67
2.6. Operacionalización de variables	68

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de la investigación	70
3.2. Ámbito de estudio	70
3.3. Nivel de investigación	70
3.4. Método de investigación	71
3.5. Diseño de investigación	71
3.6. Población, muestra y muestreo	72

3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	74
3.9.	Descripción de la prueba de hipótesis	74
CAPITULO IV		
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		77
4.1.	Presentación e interpretación de datos	77
4.2.	Proceso de prueba de hipótesis	107
4.3.1.	Contraste de la hipótesis general	107
4.3.2.	Contraste de hipótesis específica 1	109
4.3.3.	Contraste de hipótesis específica 2	112
4.3.4.	Contraste de hipótesis específica 3	115
4.3.5.	Contraste de hipótesis específica 4	117
4.3.	Discusión de resultados	120
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	128
	ANEXOS	130



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Los equipos y herramientas de que dispone el personal en el Gobierno Regional de Huancavelica son modernas y apropiadas	77
Tabla 2:	La infraestructura en donde se ubica el Gobierno Regional de Huancavelica son adecuados	78
Tabla 3:	Las herramientas informáticas que utiliza están adaptados a su trabajo	79
Tabla 4:	Las condiciones ambientales del área de trabajo facilitan las actividades diarias	80
Tabla 5:	El personal se esfuerza por mantener su legajo personal actualizado.	81
Tabla 6:	El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo programado	82
Tabla 7:	El usuario se siente satisfecho con la atención prestada	83
Tabla 8:	El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones	84
Tabla 9:	La respuesta a los usuarios es de manera inmediata	85
Tabla 10:	El responsable del área delega eficazmente sus funciones	86
Tabla 11:	Los trabajos encomendados a los servidores, son presentados de manera impecable y sin errores	87
Tabla 12:	Considera que el personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo	88
Tabla 13:	Los trabajadores practican el código de ética del servidor público	89
Tabla 14:	El personal tiene suficiente conocimiento para resolver problemas urgentes	90
Tabla 15:	Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua	91
Tabla 16:	Cree usted que la institución tiene problemas con la elección de directivos para los cargos	92
Tabla 17:	En su Institución la planificación de gestión de recursos humanos es buena	93
Tabla 18:	En la Institución donde labora cuenta con técnicas y procedimientos para seleccionar a los empleados	94

Tabla 19:	Se siente satisfecho con las normas, procedimientos y técnicas para el reclutamiento y selección del personal	95
Tabla 20:	En su institución consideran las cualidades y habilidades del profesional	96
Tabla 21:	La Institución que labora cuenta con formularios de evaluación de desempeño para evaluar a los empleados	97
Tabla 22:	Considera que la evaluación del desempeño laboral debe ser anualmente o semestralmente	98
Tabla 23:	En la Institución se tiene un diseño de perfil profesional para los cargos de confianza	99
Tabla 24:	Los Directivos estimulan a sus empleados con incentivos económicos o reconocimientos	100
Tabla 25:	Considera que los reconocimientos a los empleados deben ser semestral o anual	101
Tabla 26:	Considera que los ascensos laborales deben ser de acuerdo a los grados obtenidos	102
Tabla 27:	En la institución tienes la posibilidad de capacitarte, actualizarte y especializarte	103
Tabla 28:	Sus funciones le permiten desarrollar habilidades y competencias laborables	104
Tabla 29:	Al personal capacitado se le asciende a puestos mayores y con mejores sueldos	105
Tabla 30:	Cree que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal	106

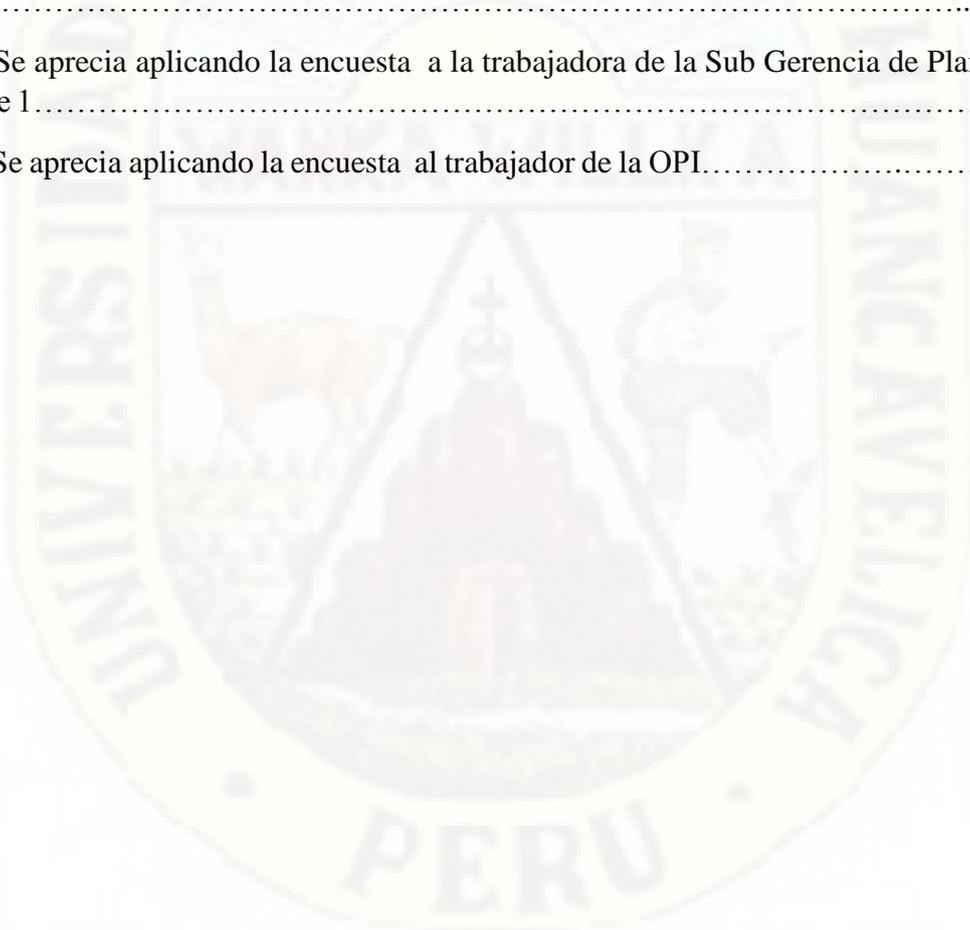
ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1:	Los equipos y herramientas de que dispone el personal en el Gobierno Regional de Huancavelica son modernas y apropiadas	77
Figura 2:	La infraestructura en donde se ubica el Gobierno Regional de Huancavelica son adecuados	78
Figura 3:	Las herramientas informáticas que utiliza están adaptados a su trabajo	79
Figura 4:	Las condiciones ambientales del área de trabajo facilitan las actividades diarias	80
Figura 5:	El personal se esfuerza por mantener su legajo personal actualizado	81
Figura 6:	El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo programado	82
Figura 7:	El usuario se siente satisfecho con la atención prestada	83
Figura 8:	El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones	84
Figura 9:	La respuesta a los usuarios es de manera inmediata	85
Figura 10:	El responsable del área delega eficazmente sus funciones	86
Figura 11:	Los trabajos encomendados a los servidores, son presentados de manera impecable y sin errores	87
Figura 12:	Considera que el personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo	88
Figura 13:	Los trabajadores practican el código de ética del servidor público	89
Figura 14:	El personal tiene suficiente conocimiento para resolver problemas urgentes	90
Figura 15:	Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua	91
Figura 16:	Cree usted que la institución tiene problemas con la elección de directivos para los cargos	92
Figura 17:	En su Institución la planificación de gestión de recursos humanos es buena	92
Figura 18:	En la Institución donde labora cuenta con técnicas y procedimientos para seleccionar a los empleados	94

Figura 19:	Se siente satisfecho con las normas, procedimientos y técnicas para el reclutamiento y selección del personal	95
Figura 20:	En su institución consideran las cualidades y habilidades del profesional	96
Figura 21:	La Institución que labora cuenta con formularios de evaluación de desempeño para evaluar a los empleados	97
Figura 22:	Considera que la evaluación del desempeño laboral debe ser anualmente o semestralmente	98
Figura 23:	En la Institución se tiene un diseño de perfil profesional para los cargos de confianza	99
Figura 24:	Los Directivos estimulan a sus empleados con incentivos económicos o reconocimientos	100
Figura 25:	Considera que los reconocimientos a los empleados deben ser semestral o anual	101
Figura 26:	Considera que los ascensos laborales deben ser de acuerdo a los grados obtenidos	102
Figura 27:	En la institución tienes la posibilidad de capacitarte, actualizarte y especializarte	103
Figura 28:	Sus funciones le permiten desarrollar habilidades y competencias laborables	104
Figura 29:	Al personal capacitado se le asciende a puestos mayores y con mejores sueldos	105
Figura 30:	Cree que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal	106

INDICE DE FOTOS

Foto 1: Se aprecia aplica la encuesta a la trabajadora de la Sub Gerencia de Programación de Inversiones.	147
Foto 2: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora en la Gerencia Regional de Planeamiento	147
Foto 3: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora trabajadores de la Sub Gerencia de Estudios de Preinversión.	148
Foto 4: Se aprecia aplicando la encuesta a los trabajadores de la Sub Gerencia de Estudios de Preinversión ambiente 1	148
Foto 5: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora de la Gerencia General.....	149
Foto 6: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora de la Sub Gerencia de Planeamiento	149
Foto 7: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora de la Sub Gerencia de Planeamiento ambiente 1	150
Foto 8: Se aprecia aplicando la encuesta al trabajador de la OPI.....	150



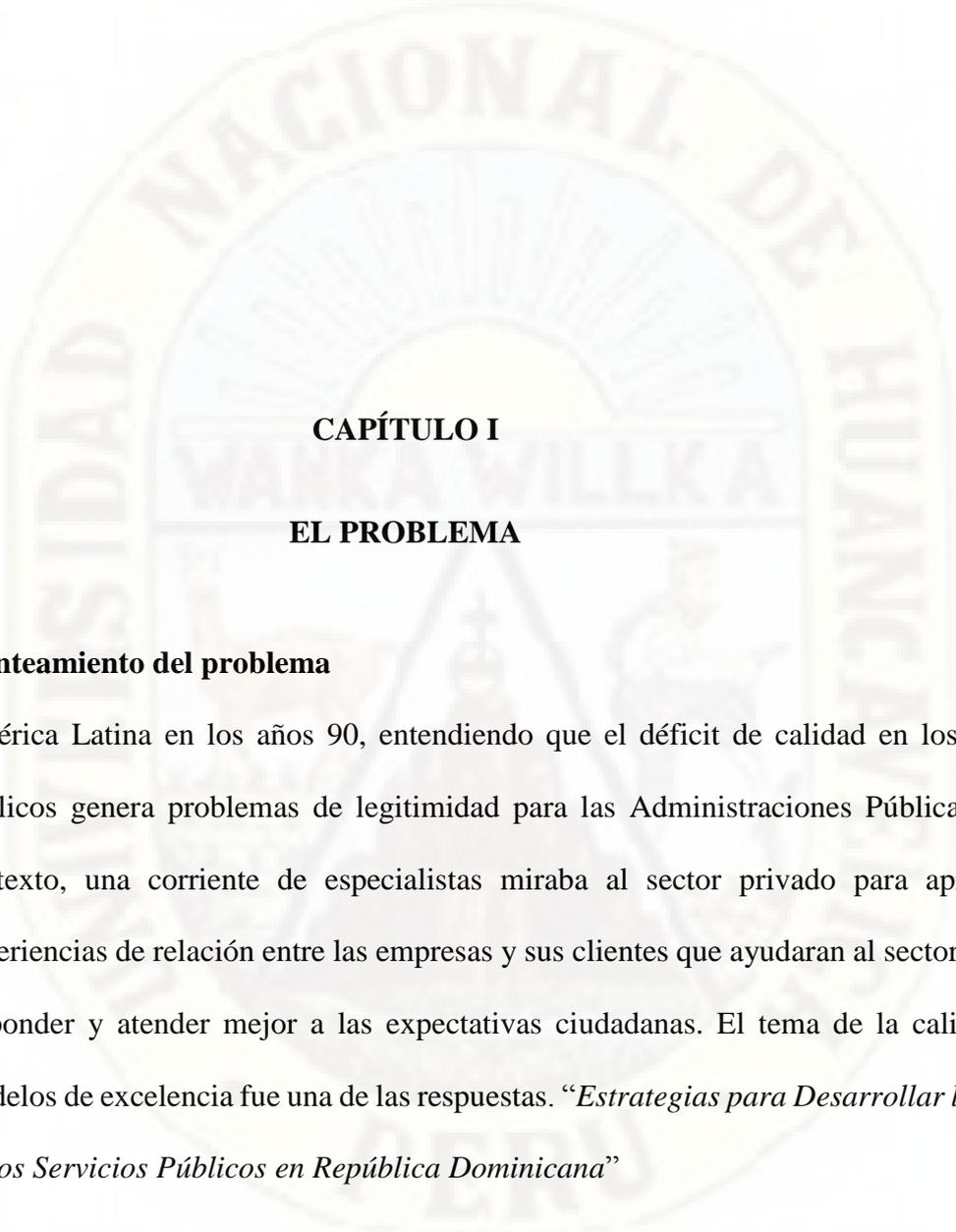
Introducción

La investigación realizada sobre la calidad de servicio público y gestión de talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica-2018, tuvo como objetivos: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio público y gestión del talento humano: asimismo determinar la relación que existe entre en su dimensión calidad de servicio público y la admisión de personas del personal del Gobierno Regional de Huancavelica, qué relación existe entre calidad de servicio público y la aplicación de personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, qué relación existe entre calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, qué relación existe entre calidad de servicio público y la compensación de las personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica. En la entidad pública tener colaboradores que brinden calidad de servicios públicos es una aspiración de todo el Estado moderno dicha relación incide directamente en la calidad de vida de los ciudadanos. Los ciudadanos merecemos un servicio civil integrado por personas con alta capacidad para desarrollar sus funciones; y con principios con alta capacidad desarrollar sus funciones; y con principios y valores para comprometerse con las aspiraciones de un mejor estado. Los talentos humanos constituyen el factor determinante. Estudio sea realizado en cuatro Capítulos: El capítulo I, en el cual se estudió y analizo planteamiento del problema y formulación del problema, objetivos de la investigación, por último, la justificación. El Capítulo II. Antecedentes de la investigación, bases teóricas, formulación de hipótesis, definición de términos, identificación de variables y la operacionalización. Capítulo III, se consideró tipo de investigación, nivel de investigación, métodos de investigación, diseño de investigación, población, muestra, se consideró técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y la descripción de la prueba de hipótesis. Capítulo IV, en este capítulo se consideró presentación

e interpretación de datos, discusión de resultados y proceso de prueba de hipótesis. Esperando que este trabajo de investigación sea un aporte para el Gobierno Regional de Huancavelica-2018 y otras instituciones públicas y personas interesadas interesados, sobre todo que sea útil para dar mayor importancia para la calidad de servicio público y la gestión de talento humano.

La autora.





CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

América Latina en los años 90, entendiendo que el déficit de calidad en los servicios públicos genera problemas de legitimidad para las Administraciones Públicas. En ese contexto, una corriente de especialistas miraba al sector privado para aprender de experiencias de relación entre las empresas y sus clientes que ayudaran al sector público a responder y atender mejor a las expectativas ciudadanas. El tema de la calidad y los modelos de excelencia fue una de las respuestas. *“Estrategias para Desarrollar la Calidad en los Servicios Públicos en República Dominicana”*

En el Perú la calidad de servicio público con eficiencia y eficacia siempre se ha visto por parte de las empresas privadas, mas no en una entidad del estado, ahora el sector público con tanto esfuerzo también tiene un interés en ofrecer buen servicios de calidad a sus usuarios, envista que la calidad en el servicio público se ha pronunciado como uno de los

principales factores de bienestar social, para el logro de sus metas y objetivos también ha venido a ocupar un lugar importante dentro de las políticas y estrategias gubernamentales, y se ha determinado que su evaluación es valioso, a fin de estar en posibilidades de un adecuado control, mejora continua y satisfacción de las necesidades de la población.

Idalberto (2008) A nivel mundial la gestión de talento humano es de vital importancia para las organizaciones porque tiene un fin de ser más exitosos con sus competidores. La gestión de talento humano surgió en los años 90 y se continúa adoptando por empresa e instituciones que dan cuenta lo que impulsa al éxito son el talento y las habilidades de sus empleados.

En el Perú la gestión del talento humano se ha visto como algo secundario e irrelevante, desde entonces la gestión del talento humano se convierte en un aspecto crucial, pues el éxito de las instituciones y organizaciones dependen de gran medida de lo que las personas hacen y como lo hacen entonces invertir en las personas pueden generar grandes beneficios y satisfacción ciudadano-empleado ya que la mayor parte de su vida lo pasan en el trabajo. Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal y así conseguir el crecimiento de la organización, las personas son importantes para las organizaciones, en la actualidad han adquirido una función aún más importante en la creación de ventajas competitivas para la organización de echo un numero crecientes de expertos planeta que la clave del éxito de una organización se basa en el desarrollo de la suma de competencias que la distinguen de las demás el desarrollo de estas competencias, si bien es un proceso largo complejo y requiere un trabajo arduo, proporciona una base a largo plazo para realizar las innovaciones y cambios, desarrollo de productos y servicios y el logro de la misión. *Diario Gestión del 04 de mayo del 2019.*

En el Gobierno Regional de Huancavelica Sede -Central en los últimos 12 años la población (usuarios internos externos) viene quejándose de mala calidad de servicio público y que sus necesidades no son atendidas prioritariamente, lo que conlleva el malestar, desprestigio, así como deficiencia en la gestión, generando desconfianza, insatisfacción a la población, el mismo que se evidencia con las protestas, reclamos, denuncias en las emisoras, por la falta de profesionales idóneas para asumir los cargos de directivos, técnicos, ya que éstas son asumidas por favores políticos lo que es un obstáculo para el desarrollo y crecimiento como institución por ende a un crecimiento socio económico del Departamento de Huancavelica, por consiguiente es indispensable tener constatación de fortalecimiento de capacidades mediante capacitaciones, entrenamiento personal, asistencias técnicas para la mejora de calidad de servicios público. Por tanto, es importante evidenciar la importancia en la calidad de servicio público para llevarlo a la práctica y crear una ventaja competitiva en la vida laboral de las instituciones públicas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio público y la gestión del talento humano en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica-2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre calidad de servicio público y la admisión de personas del personal del Gobierno Regional de Huancavelica, 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre calidad de servicio público y la aplicación de personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, 2018?
- c) ¿Qué relación existe entre calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, 2018?

- d) ¿Qué relación existe entre calidad de servicio público y la compensación de las personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio público y la gestión de talento humano en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica-2018.

1.3.2. Objetivo específico

- a) Determinar la relación que existe entre calidad de servicio público y la admisión de personas del personal del Gobierno Regional de Huancavelica, 2018
- b) Determinar la relación que existe entre calidad de servicio público y la aplicación de personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, 2018
- c) Determinar la relación que existe entre calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, 2018
- d) Determinar la relación que existe entre calidad de servicio público y la compensación de las personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, 2018

1.4. Justificación

Este trabajo de investigación denominado “Calidad de servicio público y la gestión de Talento Humano en el Gobierno Regional de Huancavelica”. Se considera valioso, puesto que, permitirá establecer o determinar la relación que existe entre la calidad de servicio público y la gestión de talento humano.

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna. Art. 01, Título 1, Capítulo I de la Constitución Política del Perú.

En tal sentido se justifica la realización del presente trabajo de investigación, por qué a partir de los resultados que se obtendrán el mejoramiento de la calidad de servicio público, principalmente por medio fortalecimiento de capacidades, asistencias técnicas personalizadas al talento humano y actualización de procesos para integrar a personas, se estarán beneficiando directamente los ciudadanos y usuarios internos quienes recibirán una atención de mejor calidad y los usuarios internos quien por medio de actividades que se consideran en el Plan Desarrollo Concertado, Plan Operativa Institucional, contribuirán no solo a la superación de cada trabajador sino también al aumento del imagen prestigio de la institución (Gobierno Regional de Huancavelica)

1.4.1. Justificación Teoría

El autor Hernández (2014). Nos dice, es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué del estudio o porque debe efectuarse). Además, en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella.

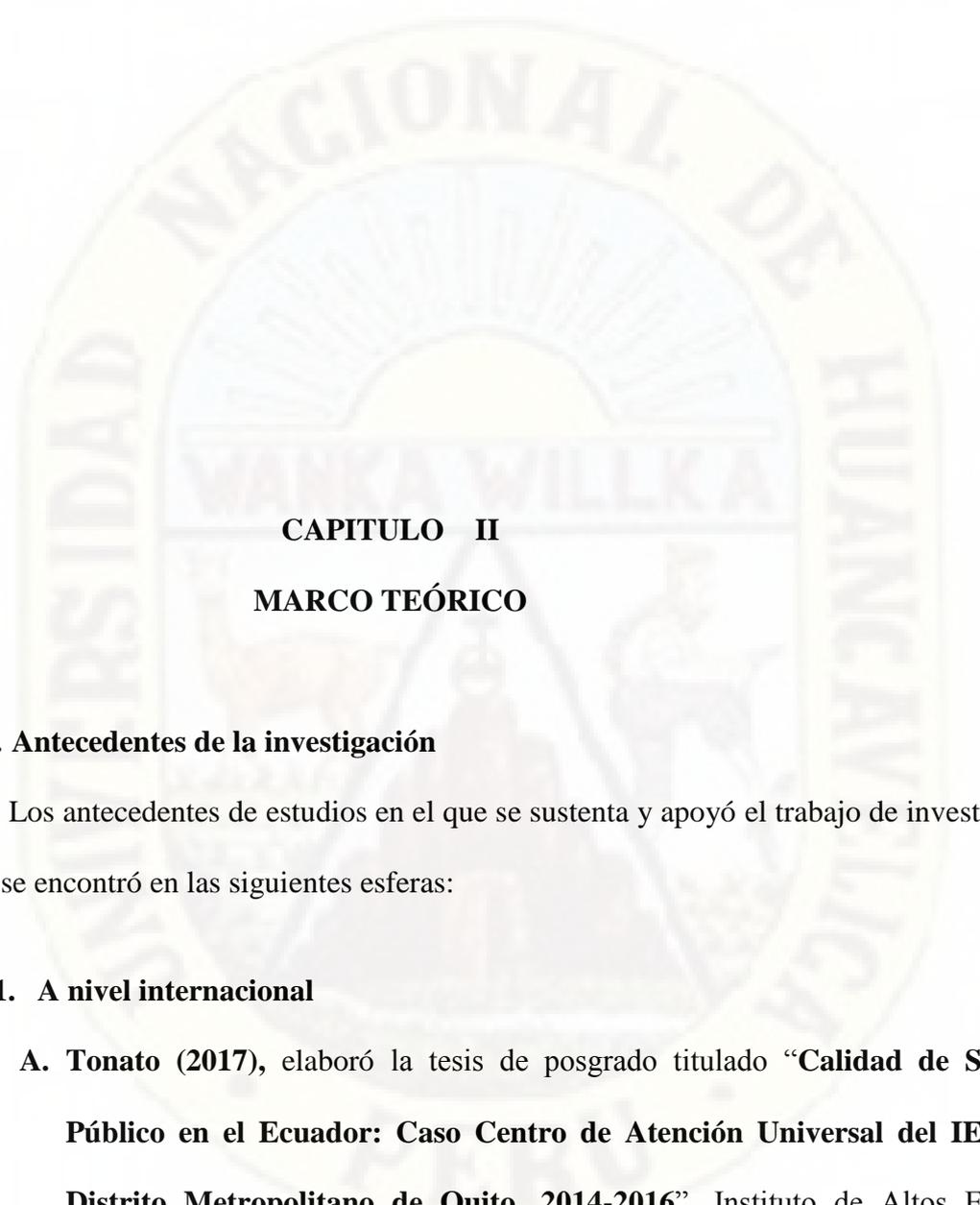
En tal sentido la investigación nos permitió demostrar notablemente con su estudio a conocer cuáles son los medios de cómo se relaciona la calidad de servicio público y crear elementos de generación para la obtención de la gestión talento humano a través de la perspectiva del desarrollo profesional. Oportuna a futuras investigaciones.

1.4.2. Justificación Práctica

De acuerdo al autor Hernández (2014). Nos dice son las razones que la investigación propuesta ayudará en la solución de problemas o en la toma de decisiones. Por lo tanto esta investigación nos permitirá proponer alternativas o mecanismos como el fortalecimiento de capacidades, elección de personas adecuadas al perfil profesional, entrenamiento de personas para que identifiquen el grado del talento humano en los trabajadores del Gobierno Regional de Huancavelica y lograr una buena calidad de servicio.

1.4.3. Justificación Metodológica

Según Hernández (2014). Nos dice que la investigación puede ayudar a crear un nuevo instrumentos para recolectar o analizar datos?, ¿contribuye a la definición de un concepto, variable o relación entre variables?, ¿ pueden lograr con ella mejoras en la forma de experimentar con una o más variables?, ¿ sugiere cómo estudiar más adecuadamente una población?. Este trabajo de investigación se usó de un conjunto de métodos y la metodología específica para esta investigación que es de carácter netamente explicativo.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de estudios en el que se sustenta y apoyó el trabajo de investigación se encontró en las siguientes esferas:

2.1.1. A nivel internacional

A. Tonato (2017), elaboró la tesis de posgrado titulado “**Calidad de Servicio Público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016**”, Instituto de Altos Estudios Nacionales La Universidad de Posgrado del Estado Quito- Ecuador, cuyo objetivo es analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo inciden en la percepción que tienen el cliente externo sobre la calidad de servicio; y plantea la siguiente hipótesis: las

interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos de nivel callejero, tienen una relación que afecta de manera plausible e inmediata percepción de la calidad de servicio público. El caso del estudio para la confirmación o negación de esta hipótesis, es el CAU del IESS del DMQ, por cuanto, esta institución realiza tramites en general del servicio de seguridad social, motivo por el cual dispone de una cantidad considerable de servicio público que tienen contacto directo con la ciudadanía a través de ventanilla y módulo de atención al cliente. A los resultados que se presentan en este capítulo, son producto de un proceso, se usó al objetivo de estudio (CAU del IESS) las técnicas de investigación descritas en el marco metodológico, como la observación directa, análisis documental, encuesta y entrevista. Esto con el objetivo de responder a la interrogante ¿Cómo índice de la interacción cara a cara entre la ciudadanía y burocracia callejera, en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad de servicio que brinda el CAU del IESS del DMQ?. Considerando que esta investigación es de tipo mixta (cualitativa y cuantitativa) descriptiva, los datos recabados a través de las técnicas de investigación fueron procesados, clasificados, analizados en función a estos tipos de investigación. Es el resultado del análisis documental, realizando durante el transcurso de esta investigación, y la observación directa, realizada durante tres semanas, permitió hacer un tipo descriptivo; la encuestada aplicada a 384 usuarios del servicio durante dos semanas, permitió hacer una análisis de tipo cuantitativo y cualitativo y las entrevistas realizadas a la JPAC del IESS, al RCAU, al SCAU, y a 3 burócratas callejeros, permitió realizar un análisis de tipo cualitativo, la metodología que utilizo es la investigación científica, asimismo quien arriba a las siguientes conclusiones: “El proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a

los servicios dados por el CAU del IESS, se define por tener una serie de problemas de tipo estructural, comunicacional, y de talento humano. Entre los problemas estructurales se encuentran: falta de espacio para que el usuario haga cola, excesivo tiempo de espera, fallas de monitores de información de turnos, módulos de servicios sin dar atención, fallas del sistema. En los problemas comunicacionales, se identificó que no existen instrucciones claras que permitan a los usuarios saber cuáles son los requisitos para acceder a un servicio, el cliente externo desconoce el proceso que debe seguir para ser atendido. En los problemas de talento humano, se identificó que algunos servidores públicos no prestan atención a lo que requieren los usuarios, no existen una coordinación total en los turnos, citas, de mismo modo manipulan los calificadores de servicios para autoevaluarse. Para el usuario, la dimensión de talento humano en el CAU del IESS es la más importante para dar un servicio de calidad así como para los clientes externos y para los servidores públicos la dimensión que trasciende es la de gestión de talento humano, por lo que tienen un contacto directo los servidores públicos con la ciudadanía, la percepción que tienen los ciudadanos con respecto a la calidad de los servicios recibidos.

B. Ros (2019), quien elaboro la tesis de doctorado titulado: “**Calidad Percibida y Satisfacción en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual, Universidad Católica San Antonio**”. El objetivo general de este trabajo es determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida de los usuarios del servicio de Ap Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), como hipótesis tiene determinación de

la relación entre los constructos observados, y la cuantificación de la influencia que cada constructo ejerce sobre el demás constructo. Además, se comprobará la existencia de variables mediadoras en el modelo estructura. Por último, se proponen hipótesis que relacionan los constructores observados con las características sociodemográficas consideradas en este estudio, con la finalidad de averiguar si dichas características ejercen una influencia sobre las variables del modelo, la muestra que aplica en este trabajo de investigación es a la población de los servidores y trabajadores del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro es inferior a 100 personas por lo que aplicaron cuestionarios de servidores y trabajadores, la metodología es el método que utiliza es el método científico, asimismo. Quien llega a las siguientes conclusiones: En este trabajo se ha demostrado una relación entre la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y las intenciones de comportamiento, de forma que una mejorar en la calidad de vida de estas personas conduce a emprender acciones positivas hacia la organización de servicios. En el contexto de los servicios prestados a personas con discapacidad, hemos llamado evidencia de que se haya comprobado esta relación. Esto tiene como finalidad principal de este tipo de organizaciones es mejorar la calidad de vida de los destinatarios de sus servicios. Consideramos que también es importante estudiar la relación entre calidad de vida e intenciones de comportamiento, dado que dar respuestas a su objetivo principal permite a estas organizaciones continuar prestando sus servicios, gracias a las recomendaciones los familiares harán del servicio recibido a sus familiares y amigos. Se continuarán recibiendo el servicio, generará usuarios y contribuirá a que la asociación puede seguir prestando sus servicios al largo de tiempo. En este trabajo se ha verificado que la calidad de servicio ejercer un efecto sobre las intenciones de

comportamiento cuando actúa de manera autónoma, pero también indirecto a través de la calidad de vida percibida. Se puede decir que el factor mejora global actúa de manera independiente, pero también indirecto a través de la calidad de vida percibida. El factor mejora global actúa de mediador entre la calidad del servicio y las intenciones de comportamiento. Sin embargo, este efecto indirecto únicamente se produce a través de la mejora global. De acuerdo a los resultados obtenidos que la calidad del servicio y la calidad de vida actúan de forma separado sobre las intenciones de comportamiento de los usuarios”.

C. Reinoso (2015), quien elaboro la tesis de posgrado titulado: **“Gestión por Competencias del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Pillaro, Universidad Técnica de Ambato-Ecuador”**. El objetivo del estudio es proponer un modelo de gestión por competencias del talento humano para el departamento de enfermería del Hospital Básico Pillaro para mejorar la calidad de servicio de la ciudad de Ambato-Ecuador. La hipótesis Nula H0: Proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano el departamento de enfermería no permitirá mejora la calidad de servicio del Hospital Básico Pillaro. Hipótesis Alternativa H1: Proponer un modelo de gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería permitirá mejora la calidad de servicio Hospital Básico Pillaro. La encuesta se aplicó a los usuarios que visitan del Hospital Básico de Pillaro en diferentes días de la semana incluido los fines de semana. Se consideraron como preferencia los grupos de atención prioritaria entre los que tenemos: madres embarazadas, personas con destrezas especiales, adultos mayores niños con dificultades respiratorias entre otras, quienes nos brindaron variables muy importantes que influencia en el servicio prestado y recibido, la

muestra que aplicaron para este trabajo de investigación es a los servidores y trabajadores de la área de enfermería del Hospital Básico Píllaro que es inferior a 100 personas se aplicaron cuestionarios. Quien arriba a las siguientes conclusiones: 1.- El Departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, se ha reestructurado por varias oportunidades según las normativas vigentes, pero no cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano que se oriente al cumplimiento objetivos institucionales y aún menos de las políticas publica establecidas como normativas. 2.- La estructura organización del departamento de enfermería es obsoleta, pues es funcional y no en procesos provocando un estancamiento en la gestión y en desarrollo de actividades planificadas (...) 3.- La actual administración del sistema de gestión del talento humano en el departamento de enfermería tiene limitaciones pues no se encuentra estructurado en base a competencias sino más bien a criterios, careciendo de herramientas de gestión que permita satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos y externos. 4.- Los servidores del departamento de enfermería se han creado políticas y competencias, de acuerdo a su experiencia para desempeñar sus funciones, las mismas que no responde a una gestión adecuada por parte del personal. El departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro no posee una cultura de servicio, su trabajo lo realiza de manera funcional y mecánica. Asimismo, el personal de enfermería no cuenta con capacitación continua, las capacitaciones que tienen son más bien de carácter técnico, pero no enfocadas al servicio y al desarrollo de sus competencias, por este motivo las personas que hacen uso del Hospital no se encuentran satisfechas. Los usuarios del Hospital Básico Píllaro no se encuentran satisfechos con la atención que reciben por parte del personal de enfermería, pues no cumplen con sus expectativas, no les ayudan

a resolver los problemas de salud y su atención no es oportuna. También carecen de un sistema de evaluación y seguimiento de desempeño del personal con relación al servicio que presta a la ciudadanía, lo que ocasiona que el servicio no mejore.

2.1.2. A nivel nacional

A. Arbulú (2016), elaboro la tesis titulado: “**Gestión de Recursos Humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016**”, Universidad Cesar Vallejo-Escuela de Posgrado, tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de la banda de Shilcayo, San Martín-2016. La hipótesis H1: existe relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de la banda de Shilcayo, San Martín-2016 existe relación. Ho: existe relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de la banda de Shilcayo, San Martín-2016 no existe relación. Quien arriba a las siguientes conclusiones: Determinar la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016. Teniendo un resultado de 0,372 entre las dos variables existe una relación. Con respecto a la relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016. La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de atención al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de atención al usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,610.

Esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación. Analizar la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario de la calidad de servicio en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016 Interpretación de Hipótesis 2: La correlación entre la variable Gestión de recursos humanos y la dimensión de satisfacción al usuario, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de Satisfacción a usuario corresponde a una correlación positiva moderada de 0,536. Determinar la relación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de instalaciones, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones es a una correlación positiva baja de 0,344. Estimarla relación entre la gestión de recursos humanos y los sistemas informáticos de la calidad de servicio, la correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión de sistemas informáticos, corresponde a una correlación positiva grande perfecta de 1 y la dimensión de instalaciones corresponde a una correlación positiva muy baja.

- B. Namó (2018)**, elabora la tesis de Posgrado: “**Programa de Gestión del Talento Humano para elevar la Calidad de Servicio en la Institución Educativa San José Pacasmayo- 2017**”, Universidad Cesar Vallejo, Chepén, tiene por objetivo determinar en qué medida el programa basada en la gestión del talento humano elevada la calidad de servicio de la institución educativa “San José Pacasmayo, 2017”. La hipótesis Alternativa (H_i) el programa basada en la gestión de talento humanos eleva significativamente la calidad de servicio de la institución educativa “San José Pacasmayo, 2017”. Hipótesis Nula (H₀): el programa basada en la gestión del talento humano no eleva la calidad de servicio de la

institución educativa Hipótesis Nula (H_0), quien concluye en lo siguiente: El programa basado en la gestión del talento humano elevó significativamente la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo, se observa que el valor de la prueba estadística t de Student = 20,08 con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que el Programa de gestión del talento humano en la eleva significativamente la calidad de servicio, de la I.E. San José, Pacasmayo – 2017. Antes de la aplicación del programa basado en la gestión del talento humano, el nivel de la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo, era regular, por cuanto en el pre-test el 100% de los participantes obtienen nivel regular en la calidad de servicio. El programa basado en la gestión del talento humano consideran estrategias innovadoras que permitieron elevar el nivel de la calidad de servicio de la institución educativa San José de Pacasmayo, si consideramos las dimensiones tenemos que en el pre-test el 21% de los participantes obtienen nivel malo en la administración de los recursos humanos y el 68% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 71% de los participantes obtienen nivel bueno en la administración de los recursos humanos y el 29% tienen nivel regular. En el pre-test el 18% de los participantes obtienen nivel malo en la selección del personal y el 75% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 61% de los participantes obtienen nivel bueno en la selección del personal y el 39% tienen nivel regular. En el pre-test el 7% de los participantes obtienen nivel malo en la capacitación y desarrollo y el 79% tienen nivel regular, después de aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 93% de los participantes obtienen nivel bueno en la capacitación y desarrollo y el 7% tienen nivel regular. Después de

aplicar el Programa de gestión del talento humano (post-test), el 93% de los participantes obtienen nivel bueno en la calidad de servicio y el 7% tienen nivel regular. Denotándose que el Programa de gestión del talento humano eleva la calidad de servicio, de la I.E. San José. Pacasmayo - 2017.

C. Arce (2018), quien elaboro la tesis: “**Relación entre Calidad de Servicios Académicos y la Satisfacción en los Estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto- 2017**”, Universidad Peruana Unión de la Escuela de Posgrado para optar maestro en administración con mención finanzas, el estudio tiene como objetivo: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto-2017. La hipótesis del estudio: existe una relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto-2017. Quien llega al siguiente resultado y conclusiones: permiten comprender la necesidad de tener en cuenta la calidad de servicios académicos, la cual guarda una estrecha relación entre la satisfacción educativa, por lo tanto, repercute en las dimensiones de la satisfacción educativa, en las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017. En función al objeto general planteado, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.770^{**}$; $p < 0,00$) entre la calidad de servicio académico y la satisfacción educativa, es decir cuando más alta sea la calidad de servicios académicos existirá más satisfacción educativa en los estudiantes. En el resultado del objetivo específico, se encontró que existe una relación moderada ($r = [0.590]^{**}$; $p < 0.00$) entre la relevancia y la satisfacción de los estudiantes; podemos

determinar que a mayor relevancia mejor serán la satisfacción de los estudiantes. En el segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación moderada ($r = [0.491]^{**}$; $p < 0.00$) entre la eficiencia e eficacia y la satisfacción de los estudiantes; podemos explicar que a mayor eficiencia e eficacia y la satisfacción de los estudiantes; podemos determinar que a mayor eficiencia y eficacia mejor consistiría la satisfacción de los estudiantes. Con el tercer objetivo específico, existe una relación moderada ($r = [0.539]^{**}$; $p < 0.00$) entre la equidad y la satisfacción de los estudiantes, podemos determinar que mayor equidad mejor es la satisfacción de los estudiantes.

D. Azula (2019), elaboro la tesis para optar título profesional de licenciada en administración, titulado “**Rediseño del Proceso de Admisión de Personas para Contribuir en la Mejora de la Gestión Administrativa de la Empresa Procesadora Perú S.A.C Chiclayo 2018**”, el presente estudio tiene el objetivo general rediseñar el proceso de admisión de personas para el área de recursos humanos en la mejora de la gestión administrativa de la empresa procesadora Perú S.A.C. el método que emplea el método deductivo, con un tipo de investigación descriptiva, propositiva: el diseño fue experimental cuantitativo, ya que las variables en estudio admisión de personas y gestión administrativa, quien arriba a las siguientes conclusiones: se propondrá un rediseño del proceso de admisión de personas, para ello se ha diseñado un modelo para cada desarrollo de selección, reclutamiento e inducción del nuevo personal que formara parte de la empresa; cumpliendo todas los procedimientos establecidos, se obtendrá como resultado un talento humano eficiente y competitivo; lo que contribuirá con la mejora de la gestión administrativa para potenciar la eficiencia y la consistencia

de sus recursos humanos y materiales; analizando el estado actual del proceso de admisión de personas en la empresa procesadora Perú, mediante la conversación se halló que no se cumple todas las políticas o estructuras en cuanto a la selección y reclutamiento, inducción de personas, por tanto un personal que no cumple con el perfil no contribuye con una eficiente del desarrollo de actividades por que no se encuentra preparado para enfrentar desafíos; con los resultado obtenidos nos indican no se está mejorando adecuadamente la gestión administrativa, por lo tanto la empresa no está ejecutando de manera efectiva en los procesos administrativos para que exista una mayor eficiencia y productividad de los empleados, la falta de comunicación continua conlleva a una mala coordinación de actividades con el equipo de trabajo, se rediseñara los proceso de admisión de personas como selección, reclutamiento e inducción, que se cumplan con los requisitos establecidos, con la aplicación de nuevas evaluaciones por competencias.

E. Ruiz (2014), quien elaboro la tesis titulado “**Desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión – Universidad Nacional de Trujillo**”, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Académico Profesional de Administración, para optar el título profesional de licencia en administración, teniendo como objetivo la medición de Desarrollo Personal y Satisfacción Laboral, la investigación es de tipo aplicada con una muestra de 47 trabajadores para medir se utilizó los cuestionarios, quien arriba a las siguientes conclusiones: 1.- La institución presenta serias debilidades respecto al desarrollo del personal sin cargos de confianza el nivel académico alcanzado no ha mejorado; no se promueve la asistencia a cursos técnicos y/o

diplomados, tampoco a eventos menores de capacitación, la institución no aporta al financiamiento de cursos de actualización, no promueve la realización de estudios durante la etapa laboral (conducentes a grado académicos). 2. La institución presenta serias debilidades referentes a la satisfacción laboral en los trabajadores sin cargos de confianza, no se brinda oportunidad para desarrollar sus capacidades no se tienen muchas facilidades para ser ascendidos. 4.- Para los trabajadores sin cargos de confianza el 50% califican que el desarrollo de personal es deficiente.

F. Mogollon (2018) elaboro la tesis titulada: **”La Compensación Salarial y la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de la Empresa IESA S.A- Callao 2018”**, Universidad César Vallejo para optar el grado académico Maestro en Gestión Pública, trabajo de investigación que tiene por objetivo medir la relación entre la compensación salarial y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa IESE S.A. Callao 2018 es un trabajo de investigación básica de nivel correlacional, de diseño no experimental y corte transversal con una población de 129, se utilizó encuestas, quien llega a las siguientes conclusión: los resultados evidenciaron que existe una relación directa entre la compensación salarial y la calidad de vida laboral.

2.1.3. A nivel regional y local

A. Mencia, (2018) elaboro la tesis de posgrado titulado: **“Calidad del Servicio Administrativo y Satisfacción Modelo Q+4D del Estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017, Universidad Nacional de Huancavelica”**, para optar el grado de maestro en gestión pública, el presente

estudio tiene por objetivo: determinar la relación entre la calidad de servicio administrativo con la satisfacción modelo Q+4D del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017. Como hipótesis: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción modelo Q+4D del estudiante. (Hi). Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción modelo Q+4D del estudiante. (Ho). Quien determina las siguientes conclusiones: Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la calidad funcional con la satisfacción percibida toda vez que el coeficiente Rho de Spearman es ($rs = 0.527, = 0.000 < 0.05$), existe una correlación positiva moderada. Se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención con el supermercado de atributos (4D) del estudiante porque el resultado nos arroja ($rs = 0.473, = 0.000 < 0.05$) existe una correlación positiva media. 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 que es ($rs = 0.473, = 0.000 < 0.05$) existe una correlación positiva media.

B. Villafuerte (2017), elaboro la tesis de posgrado denominado: “**Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, 2015-2016**”, Universidad Nacional de Huancavelica para optar el grado académico de maestro en ciencias empresariales mención gestión pública, tiene como objetivo el estudio: determinar cómo las competencias laborales se relacionan e inciden en la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

de Huancavelica en los años 2015-2019, el resultado del estudio: H0 las competencias laborales se relaciona e influyen positivamente en la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en los años 2015-2016 $X^2 > 0.05$ $X^2 > 0.05$. H1 las competencias laborales se relaciona e influyen positivamente en la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en los años 2015-2016 $X^2 > 0.05$ $X^2 > 0.05$. y llega a las siguientes conclusiones: Se determinó que las competencias laborales se relacionan e inciden positivamente en la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en los años 2015 - 2016, y teniéndose un valor de CHI cuadrado hallado de $x^2 = 6.031$, siendo menor al CHI cuadrado calculado de $x^2 = 9.49$, por lo tanto, al estar este valor en la región de aceptación, se aceptó la hipótesis nula (H0), con una significación de 0.05 y con una prueba de hipótesis al 95%. Se determinó que La responsabilidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica se relacionan e influyen positivamente en la gestión de calidad en los años 2015-2016, y teniéndose un valor de chi cuadrado hallado $x^2 = 9.089$, siendo menor al CHI cuadrado calculado de $x^2 = 9.49$, por lo tanto, se aceptó la hipótesis. Se determinó que la comunicación efectiva de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica se relacionan e influyen negativamente en los canales de atención a la ciudadanía en los años 2015- 2016, y teniéndose un valor de CHI cuadrado $x^2 = 30.407$, siendo mayor al CHI cuadrado calculado de $x^2 = 9.49$, por lo tanto al no estar este valor en la región de aceptación, se aceptó la hipótesis alterna (H1), con una significación de 0.05 y con una prueba de hipótesis al 95%. Se determinó que El

comportamiento ético de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica se relacionan e influyen positivamente en la información de tramites en los años 2015 – 2016, y teniéndose un valor de CHI cuadrado $x^2 = 1.258$, siendo menor al CHI cuadrado calculado de $x^2 = 9.49$, por lo tanto, al estar este valor en la región de aceptación, se aceptó la hipótesis nula (H_0), con una significación de 0.05 y con una prueba de hipótesis al 95%.

C. López (2017), elaboro la tesis de posgrado titulado: **“El Sistema Nacional de Inversión Pública y la Calidad de los Servicios en la Inversión de la Infraestructura que Ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica”**, para optar el grado académico de maestro en: ciencias de ingeniería mención planificación estratégica y gestión en ingeniería de proyectos, tiene como objetivo: determinar la relación que existe entre el sistema nacional de inversión pública y la calidad de servicios en la inversión de la infraestructura que ofrece la universidad nacional de Huancavelica, el estudio llega a los resultado que se presentan a continuación nos arrojan información valiosas respecto a las variables de estudio como el sistema nacional de inversión pública y la calidad de los servicios en la inversión de la infraestructura en la universidad nacional de Huancavelica. En dichos resultados arrojó un p valor menor a 0,05 lo que demuestra que es una prueba no paramétrica. Tomando estos resultados queda demostrado la hipótesis de investigación $p < 0,05$ sin embargo confirmar estos resultados se utilizó el estadístico Rho de Spearman para comprobar las hipótesis y concluye a los siguientes: A.-Se determinó que existe relación directa entre el Sistema Nacional de Inversión Pública y la calidad de los servicios en la

inversión de la infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica en vista que resultados de la hipótesis se obtuvo un valor de $r = 0,237$ lo que establece que existe una relación positiva interpretándose cuanto más favorable sea el SNIP en la universidad mayor será calidad de los servicios en infraestructuras. B.- Se determinó existe una relación directa pero no significativa entre el banco de proyectos y la calidad de los servicios en la inversión de la infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica. C.- Se determinó existe una relación directa no muy significativa entre los proyectos de inversión pública fase de pre inversión y la calidad de los servicios en la inversión de la infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica de acuerdo al resultado arrojado un valor de $r=0,294$. D.-Se determinó existe una relación directa no significativa entre la fase de inversión y calidad de los servicios en la inversión de la infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica dado que el Rho de Spearman arrojo un valor de $r=0,180$. E.- Se determinó existe una relación directa no significativa la fase de post inversión entre los proyectos ejecutados y la calidad de los servicios en la inversión de la infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica dado que el Rho de Spearman arrojo un valor de $r=0,182$.

D. Dueñas (2018), elaboro la tesis denominada “ **La Motivación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Huancavelica – periodo 2018**” para optar el título profesional de licenciado en administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de administración, trabajo de investigación tiene el objetivo de determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección

Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica- periodo 2018, el tipo de investigación es aplicada el nivel de investigación fue el descriptivo – correlacional, el estudio corresponde al tipo básico no experimental, quien arriba a las siguientes conclusiones: 1.- Se ha logrado determinar la influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes –periodo 2018. Según el resultado obtenido mediante el coeficiente de contingencia que arroja un 62.22% de significación entre la influencia entre los factores de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores. 2.- Se ha evaluado estadísticamente que la intensidad se relaciona de manera significativamente y directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica periodo 2018.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de Servicio Público

2.2.1.1 Calidad

Casermeiro, (2004) nos dice en los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve.

Según Casermeiro (2004), La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las

desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Es importante que consideremos:

Casermeyro (2004).

1. La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
2. La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización
3. La mejora constante es la base de la calidad en una organización trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia
4. La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
5. Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
6. El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos La calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio.

Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, coincidentemente satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza.

Toda calidad de un servicio público debe poder evaluarse, del mismo modo que puede evaluarse dicho servicio, porque si público es el servicio, pública deberá ser también la evaluación de su calidad.

La mejora de la calidad pasa por la evaluación sistemática de la misma. Y mejorar la calidad de un servicio público significa mejorar los procesos del mismo en cada una de sus fases, adaptándolo a las condiciones de eficiencia y buen desempeño que supone la correcta prestación del tal servicio Casermeiro (2004).

2.2.1.2 Que no es Calidad

Casermeiro, (2004). Menciona el problema al definir calidad no está en lo que la gente desconoce de ella, radica más bien en aquello que cree saber: "...Este problema se agrava por las suposiciones convencionales acerca de la Calidad que la gente desarrolla a lo largo de los años de trabajar con éxito en otros menesteres ..." En ese sentido, "... la calidad tiene mucho en común con la sexualidad. Todo es partidario de ello. (bajo ciertas condiciones, desde luego). Todo mundo cree que entiende aun cuando querían aplicarlo. Piensan para gozar para ella basta con seguir las propias indicaciones naturales... Esto a nivel gerencial es peor porque el interés que los gerentes muestran por la Calidad es proporcional a que tanto hayan disminuido su utilidad en ese momento. Lo mencionado se expresa comúnmente en cuatro confusiones o suposiciones erróneas sobre lo que es Calidad:

1. Creen que Calidad significa lujo, lo más caro, lo de marca.

2. Considerar que Calidad que es solo cumplimiento de especificaciones técnicas del producto (Esto es calidad de conformidad).
3. Entender que calidad es el resultado de control de calidad (entiendo este último como una función directa del número de controles al final de la producción).
4. Definí el autor Casermeiro, (2004). Que la calidad como una creación del Departamento de o coordinación calidad de una organización.

2.2.1.3 Concepto de la Calidad.

El autor Casermeiro (2004), en su libro menciona muchos conceptos de calidad y a los fines que cada organización adopte el que sera más adecuada a su desempeño, hemos colocado múltiples definiciones que se utilizan:

- A. “Es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio”.
- B. “La totalidad de las características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”.
- C. “Es un conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente”.
- D. “Es un término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y has status a los que adquieren un producto”.

E. “La calidad sirve para atender las necesidades del usuario a un costo mínimo y dentro del plazo previstos. Exige normalización explícita, confiabilidad, estandarización de soluciones y repeticiones” .

2.2.1.4 ¿Qué es un Servicio Público?

Es una acción exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública sea en un Gobierno Regional o Local, Casermeiro, (2004)

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo, Casermeiro, (2004)

A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser. Casermeiro, (2004)

A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos, Casermeiro, (2004)

Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto. Casermeiro, (2004)

Los servicios públicos deben ofrecer, además, información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa, Casermeiro (2004)

Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas, Casermeiro (2004). Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único.

Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende. Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato, Casermeiro, (2004)

La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos. La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos, Casermeiro (2004).

Por otro lado, la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles. Por ejemplo: En la calidad percibida en la atención. En la calidad de los procesos. En la eficiencia de los tiempos de espera. En las actitudes de respeto de los servidores públicos. En la información brindada. En las instalaciones ofrecidas. En los servicios prestados. Todo este conjunto de cosas hace a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad, Casermeiro, (2004)

¿Por qué debemos preocuparnos entonces por la calidad de los servicios públicos, si la Administración Pública no tiene competencia?, nuestra preocupación está justificada porque si los servicios públicos se entregan sin errores, sin fallas, sin lentitud, sin desperdicios y sin duplicidades, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos, los equipos de trabajo

y el tiempo utilizado, generarán credibilidad y confianza en las organizaciones del Estado y seremos cada día mejores servidores públicos Casermeiro, (2004).

Cualquiera sea la función que desempeñamos dentro de la Administración Pública, el objetivo será siempre el mismo: proporcionar servicios que generen un valor que contribuya al bienestar general, Casermeiro, (2004)

La prestación de los servicios públicos exige siempre una mejora constante. El cambio y la mejora constante que esperan los usuarios de los servicios públicos es el cambio cultural, laboral, profesional, técnico y humano que todos anhelamos. Es importante tener en cuenta la actitud de los servidores públicos para que los servicios sean consistentes y oportunos. Se deberá tener siempre un trato amable, cortés, honesto, responsable y digno con respecto a los usuarios. De nuestra actitud diaria dependerá que nuestros servicios sean cada día mejores. Para entenderlo deberemos respondernos algunas preguntas que nos formularemos. Ellas nos darán la respuesta para mejorar nuestra responsabilidad como servidores públicos, la trascendencia de la función que ejercemos y la contribución a la calidad constante de todos los servicios públicos, Casermeiro, (2004)

2.2.1.5 Concepto de un Servicio Público

Casermeiro, (2004) Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las

necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna. El mismo que ofrecen todas entidades públicas como es, los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales, programas sociales a nivel nacional, asimismo a esto debe sumarse que todo prestador público deberá ser además agradable, amable, y respetuoso.

2.2.1.6 ¿Qué es la Calidad en los Servicios Públicos?

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios, Casermeiro (2004)

2.2.1.7 Origen y Desarrollo de la Calidad

La Calidad Total es una estrategia, una forma de hacer las cosas, enfocada a satisfacer las necesidades de los usuarios. La Calidad Total no solo se refiere al servicio en sí mismo, sino que engloba también el aspecto organizacional y gerencial, tomando a la Unidad y a cada una de las personas que la integran -desde el nivel jerárquico más alto hasta el más bajo- como elementos comprometidos con los objetivos, misiones y funciones de dicha Organización. La Calidad Total es el nivel más alto dentro de la evolución de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo. La Calidad Total es un sistema

de gestión que está íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que influye sobre las fases de control y aseguramiento de la calidad en las prestaciones, Casermeiro (2004)

Toda persona que trabaja en una Unidad de Organización que brinda un servicio público, necesita una visión en la que pueda creer y confiar, una política de logros permanentes donde experimente el desafío de dar diariamente lo mejor de sí a los usuarios, un sentido de trabajo en equipo que lo enriquezca y le muestre el respaldo, que sienta que la calidad y la integridad son inseparables, que en una “sociedad de calidad” la honestidad, la categoría y el principio de dar un valor total por lo que recibimos pueda convertirse en una regla de conducta, porque lo que se inicia como un esfuerzo para mejorar la calidad pueda convertirse en un desarrollo de la calidad total de la vida de la comunidad. Casermeiro (2004)

Casermeiro (2004) nos dice la calidad de los servicios públicos es uno de los desafíos más importantes de la Administración Pública. Las pequeñas cosas, los pequeños detalles, definen el estilo con el que se llevarán las grandes cosas. Ellas marcan las diferencias en la atención al usuario y desde el momento en que se aplica, la calidad produce eficiencia.

2.2.1.8 Desarrollo de la Calidad a Través de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Casermeiro (2004) nos dice es el desarrollo de un conjunto de actividades planificadas que lleva adelante una Unidad de Organización, un grupo de Unidades de Organización o toda la Administración Pública en general, para cumplir con los objetivos de la calidad en sus servicios públicos. Esta actitud exige el compromiso de identificar y cumplir siempre con las exigencias y los requisitos de los usuarios, mejorando constantemente el conjunto de actividades que afectan el desempeño de dicho servicio, otorgando importancia a la identificación de los procesos que se desarrollan en cada Unidad de Organización y que agregan valor al servicio. Se centra en la planificación y en las actividades preventivas y promueve la toma de decisiones basada en información verificable. Requiere que todos los integrantes de la Unidad de Organización conozcan su ámbito de desempeño y su autoridad, para tomar decisiones y actuar, como así también la importancia de sus tareas en el cumplimiento de las políticas y objetivos de la Unidad de Organización y posean la formación adecuada para desarrollar sus tareas con eficacia.

2.2.1.9 Desarrollo de la calidad a través de la gestión de la calidad

Total

El desarrollo de la calidad a través de la gestión de calidad total es el estadio más evolucionado de una Administración Pública dentro

de las sucesivas transformaciones que ha sufrido la Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Calidad en los servicios y esa es la primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas que mejoran el desempeño en los servicios. Posteriormente nace la Calidad continua, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, y que significa un sistema de gestión íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores, Casermeiro (2004)

Los principios fundamentales de este sistema de gestión son:

1. La obtención de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario interno y externo.
2. Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la Unidad de Organización (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
3. Total, compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
4. Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total,
5. Involucramiento de los proveedores en el sistema de Calidad Total de la Unidad de Organización,

6. Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la Unidad de Organización, superando los inconvenientes estructurales que pueden ocasionar dichos procesos. Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información,

La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua dentro de una Unidad de Organización e involucra a todos los integrantes de dicha Organización, centrándose en la satisfacción tanto del usuario interno como externo. Si tuviéramos que definir esta filosofía podríamos decir que: Gestión (es la acción que lleva adelante el cuerpo directivo que está totalmente comprometido con la calidad) de la Calidad (los requerimientos del usuario son comprendidos y asumidos con total capacidad por parte de la Unidad de Organización) Total (que incluye a todos los miembros de la Unidad de Organización los cuales están involucrados, incluyendo en algunos casos al usuario y al proveedor, cuando esto sea posible) (Israel Galviz, 2011).

2.2.1.10 La Calidad en los Servicios Públicos y las Expectativas de los Ciudadanos

El convencimiento de que el sector público debe tener un papel fundamental en la renovación económica, social y medioambiental por tratarse del principal protagonista económico que impulsa el crecimiento en la sociedad- es cada vez mayor. La Administración Pública tiene ante sí el reto de mejorar la eficacia, la productividad

y la calidad de sus servicios, no obstante, todas estas metas deben alcanzarse con los mismos presupuestos o incluso, en algunos casos, con presupuestos más bajos. De allí la importancia de que los servicios públicos de la Administración Pública, se brinden con calidad. Casermeiro (2004).

Las nuevas modalidades de atención, las tecnologías de la información y la comunicación ayudan a la Administración Pública a enfrentarse a los numerosos retos que se le presentan. Sin embargo, no hay que centrarse en ellas, sino en la utilización de estas tecnologías, conjuntamente con el cambio organizativo y con los nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas, Casermeiro (2004).

Las buenas prácticas ya han demostrado en la actualidad que una administración pública ejercida con calidad es sin duda, una manera muy eficaz de prestar los servicios públicos, porque reduce los tiempos de espera y mejora la relación coste/rendimiento, aumenta la productividad y mejora la transparencia y la responsabilidad. La administración pública debe tender a lograr un enfoque estratégico buscando la consecución de sus objetivos, la implantación eficaz de sus políticas y el desarrollo regional para toda la comunidad en su conjunto. No obstante, introducir la calidad en los servicios públicos de una administración a veces no resulta demasiado fácil, porque para poder ofrecer servicios centrados en el usuario es imprescindible que todas las distintas Unidades de Organización

compartan criterios comunes sobre la calidad en los servicios públicos, los asuman con la responsabilidad que merecen y los sostengan en el tiempo. Muy a menudo esta responsabilidad supone un cambio organizativo que requiere la disposición de replantear los modos de trabajo ya establecidos y a veces, esto suele crear resistencia. Se debe conceder mucha importancia a las Unidades de Organización que trabajan con calidad, porque deben ser consideradas como la mejor manera posible de lograr que dichas administraciones sean más eficientes y contribuyan enteramente con la estrategia de sus políticas a través de nuevos y mejores servicios públicos para con los ciudadanos. Las administraciones públicas se enfrentan a los desafíos que suponen los cambios que se producen a su alrededor, los cuales abarcan desde las principales tendencias sociales y económicas hasta las expectativas crecientes de lograr unos servicios de mayor calidad para los ciudadanos. Al mismo tiempo deben hacer frente a unos presupuestos más ajustados y a las exigencias de sus propios trabajadores. El sector público tiene ante sí el reto de adoptar un papel clave en la modernización de la economía y de la sociedad, de modo que ambas sean más dinámicas, con un crecimiento sostenible y capaz de crear más y mejores empleos, a la vez que facilitar una mayor cohesión social. Es también el principal suministrador de servicios para las empresas e influye sobre la capacidad de éstas para competir. Asimismo, ofrecen servicios a los ciudadanos, proporcionándoles educación, salud, trabajo y seguridad. A los que se les agrega las obligaciones

que imponen a las empresas y a los ciudadanos tales como la Seguridad Social, la obligación de presentar informes medioambientales y la recaudación de los impuestos, Casermeiro (2004).

El sector público también tiene una influencia clave en las condiciones de los factores de producción, como el caso de la oferta de trabajadores cualificados gracias al sistema educativo. Hacer que las actividades del sector público resulten más eficientes (reducir el papeleo) y más eficaces (accesibles, cómodas para el usuario, seguras y con un objetivo definido), impulsará el crecimiento económico de la economía en general. También se espera que la Administración Pública esté preparada para los desafíos que surjan en el futuro. Cada día los ciudadanos se van acostumbrando a que el sector privado les ofrezca unos tiempos de respuesta cada vez más rápidos y unos servicios con mayor calidad. Ahora bien, también esperan que el sector público se comporte del mismo modo. A veces los procedimientos con demasiados trámites, lentos, con largas colas y el tener que darle a la administración una información que ya tiene, son prácticas cada vez más criticadas en todas administraciones del mundo. Con la gestión de la calidad, se espera que la prestación de los servicios públicos sea cada vez más rápida, eficiente y cómoda para el usuario, más

personalizada y se adapte a las necesidades de cada individuo Casermeiro (2004).

El sector público, al igual que el resto de la economía, se enfrenta al desafío de reaccionar ante los nuevos avances tecnológicos. En concreto, en lo que respecta a la tecnología de la información y de la comunicación, se han hecho posible nuevas formas de participación. Los logros actuales en lo relativo a los servicios públicos en línea se basan en estudios realizados en el pasado. Para que el sector público resulte más activo en la configuración de la sociedad del conocimiento, es necesario potenciar la innovación y la investigación. Más allá del desafío que supone crear una administración pública moderna, existen también otros retos institucionales para el sector público tales como: Las obligaciones del servicio público generalmente son no excluyentes. Todos los ciudadanos necesitan de sus servicios, independientemente de su preparación, capacidades, ingresos o localización geográfica.

- Contrariamente al sector privado, el sector público no puede escoger a sus usuarios. (Por otro lado, las empresas privadas esperan obtener los servicios públicos a un precio más conveniente y de mejor calidad, para poder seguir siendo competitivas). Un buen servicio público no tiene fronteras y será reconocido siempre en cualquier lugar que se lo ofrezca. En contraposición, un mal servicio público nunca tendrá futuro y

será recordado como una mala experiencia vivida Casermeiro (2004).

A veces es necesario hacernos preguntas para poder evaluar cómo se están prestando los servicios, para ello podríamos interrogarnos: Casermeiro (2004).

1. ¿Cuáles son nuestros servicios?
2. ¿Cómo los ofrecemos y cómo los recibe el usuario?
3. ¿Qué es lo que el usuario recibe?
4. ¿Qué es lo que realmente necesita recibir el usuario?
5. ¿Soy en Servidor Público de Calidad?
6. ¿Contribuye mi trabajo al bien común?

Desde el momento en que una persona solicita un servicio y hasta que es atendida, se presentan una serie de sucesos que se encadenan cronológicamente, dando como resultado, ante los ojos del usuario, una experiencia total del servicio, Casermeiro (2004).

1. Llega a las instalaciones de la Unidad de Organización donde se presta el servicio.
2. Recepción.
3. Ingresa a la oficina correspondiente
4. Desarrollo del trámite.
5. Resultados obtenidos.
6. Atención recibida.

7. Finalización del trámite.

El análisis de la calidad del servicio no implica necesariamente contacto humano. El usuario experimenta la calidad del servicio desde que se acerca a las instalaciones de la Unidad de Organización que lo brinda. Cuando el usuario toma contacto con un servicio público, se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

¿Hay estacionamiento?..... ¿Hay suficientes lugares?

¿Se puede encontrar fácilmente la entrada?

¿El sitio es limpio, agradable, etc.?

En tanto nosotros, como servidores públicos debemos saber:

1. Mirar a través de los ojos de los usuarios, el servicio que estamos brindando a través de la Unidad de Organización. (Empatía)
2. Evitar racionalizar o buscar excusas. (Responsabilidad)
3. Identificar todos los puntos de encuentro posibles. (Visión)
4. Hacer esta labor entre todos los integrantes de la Unidad de Organización. (Comunicación)

Los momentos de análisis se deben dar aún antes de solicitar el servicio. Cuando no se sabe analizar la calidad que se brinda en un servicio público, el servicio puede verse fuertemente afectado.

Un buen servicio se percibe cuando las expectativas del usuario se atienden en forma oportuna, eficaz y transparente. Un mal servicio,

se percibe cuando el servidor público no cumple eficiente y eficazmente con su trabajo o actúa en beneficio propio. Todos los momentos dedicados al análisis de la atención de los servicios públicos son importantes y debe haber un esfuerzo permanente por detectar los errores y cuidar los servicios que funcionan correctamente, pero no siempre es tan fácil como parece y algunos tienen un impacto crítico sobre la percepción del usuario. El Servidor Público brinda servicios al usuario como trabajador del Gobierno. El sistema de control: Evalúa la calidad y transparencia de la gestión pública: Servicio, Información, Reglas e Incentivos (Israel Galviz, 2011).

2.2.1.11 ¿Qué implica la calidad en el servicio?

Implica que los usuarios evalúan el servicio que reciben a través de la suma de seis factores diferentes que son Casermeiro (2004).

1. Satisfacer las necesidades del usuario contribuyendo para su beneficio, de acuerdo con sus expectativas.
2. Elementos tangibles (que se pueden observar).
3. Cumplimiento de Promesas.
4. Actitudes y Espíritu de Servicio.
5. Competencia del Personal.
6. Empatía. Es decir, poniéndonos en el lugar del usuario (facilidad de contacto; comunicación; gustos y necesidades).

2.2.1.12 Características de los Servicios Públicos

Según Reyna & Ventura,(s.f.)

- a) Son actividades en la cuales no siempre hay competencia y normalmente están sujetas a regulación gubernamental en pro de la protección del interés público.
- b) Algunos servicios públicos pueden funcionar de modo más eficaz como monopolios (como el agua y desagüe); sin embargo, esto hace que la contribución de los monopolios de servicios públicos al bienestar general sea en muchos casos compelida mediante regulaciones más que voluntarias.
- c) La regulación de estos servicios proviene del interés público por sus actividades y se traduce principalmente en control de tarifas y servicios.
- d) Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua, para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes lo prestan (Reyna & Ventura, s.f.).
- e) A menudo hay conflicto entre el interés público y privado en lo que respecta a los servicios públicos. Esto se debe a la diferencia entre el objetivo principal entre las empresas privadas (maximizar sus utilidades) y el interés público (servicio adecuado al precio más bajo posible) (Reyna & Ventura, s.f.).
- f) La prestación de servicio público no debe ser perseguir principalmente fines de lucro; se ante pone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas,

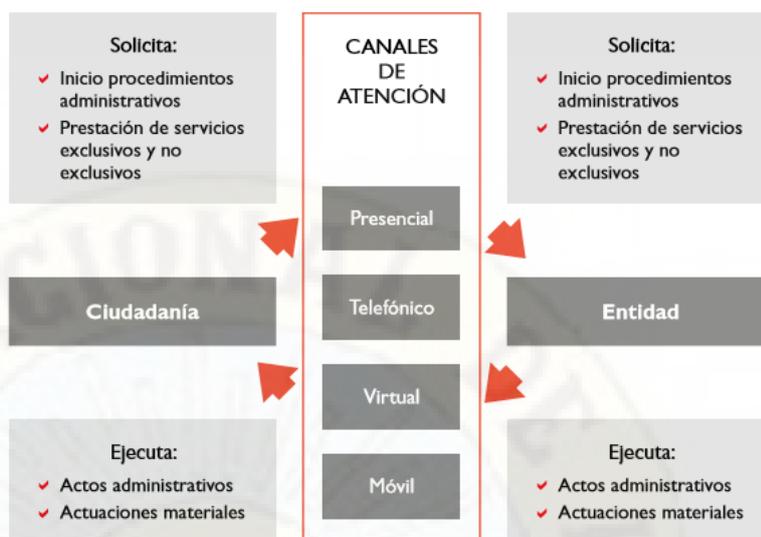
organismos o entidades públicas o privadas que les proporcionan (Reyna & Ventura, s.f.).

- g) Su prestación puede ser hecha tanto por un organismo público como particulares, pero su bajo autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente (Reyna & Ventura, s.f.).

2.2.1.13 Accesibilidad y canales de distribución

Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Éstos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información. Menciona en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública la Accesibilidad y canales de distribución de la siguiente manera. Bolaños (2015).

Proceso a través de los canales de atención



Canal Presencial

Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos, etc. Bolaños (2015).

Canal Telefónico

Consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a una línea de atención específica, instalada por la entidad correspondiente, con el fin de facilitar el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites. Este medio tiene la ventaja de ofrecer una amplia cobertura y representar un menor costo a la entidad, en comparación a la atención presencial. Bolaños (2015).

Canal virtual

Consiste que el trámite desde la recepción de documentos mediante una plataforma virtual (página web) o correo electrónico, hasta solicitar información, realizar un

trámite o cancelar los derechos del mismo Bolaños (2015).

Canal móvil o itinerante

Consiste en el traslado temporal de una oficina de atención hacia una población que tiene acceso limitado a la misma. Por lo general, se utiliza en zonas alejadas a centros urbanos o en zonas con menor densidad poblacional, donde se acumulan las necesidades del servicio o trámite y se satisfacen, simultáneamente, a partir de la presencia itinerante. Mediante este canal, se realiza trámites, se brinda información, se reciben reclamos, entre Bolaños (2015).

2.2.1.14 Dimensiones de Calidad de Servicio

Las dimensiones de estudio, según Israel (2011).

- **Los Elementos Tangibles**

Son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Influye en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo Israel (2011).

- **La Confiabilidad**

Es la habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores Israel (2011).

- **La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente

oportunamente. Es hacerle ver al cliente que sus negocios se aprecian y quieren Israel (2011).

- **Seguridad**

Se refiere a que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza.

Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada, competente y con las fortalezas personales necesarias Israel (2011).

2.2.1.15 Teoría de la Calidad del Servicio (Karl Albrecht y Jan Carlzon)

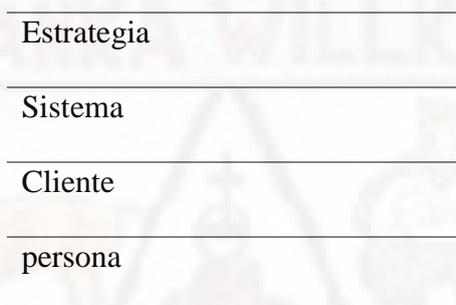
K. Albrecht, nació en Alemania el 20 de febrero de 1920, consultor de gestión y futurista, ha trabajado en diversos tipos de organizaciones empresariales en todo el mundo. Por otra parte, Carlzon nació en Suecia el 25 de junio de 1941 graduado en escuela de economía y con maestría en administración, reconocido como un especialista de calidad más importante en el área de servicios. Estos autores centran su teoría en vender al cliente lo que realmente desea, comprar:

Su metodología la basan en 07 principios a saber:

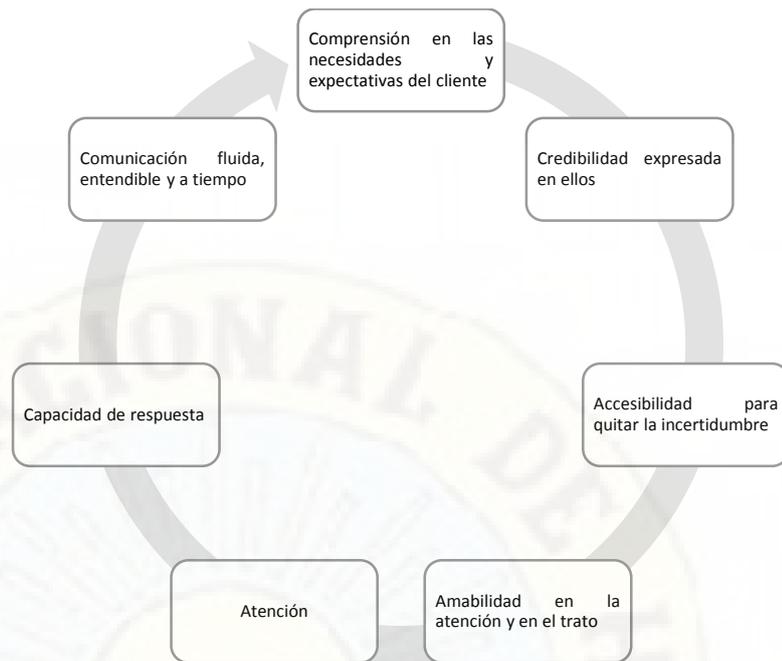
Principios	Reconocer al cliente
	Manejar la libreta de calificaciones del cliente
	Cerrar el ciclo
	Hacer propuestas

	Analizar la información
	Manejar las encuestas centradas en el ¿cuándo?, ¿Por qué? Y ¿Cómo?
	Hablar frente a frente

Karl Albrecht, Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos finalmente, el triángulo muestra el factor más importante en el modelo: el cliente. Es para el cliente que todos los otros factores existen. Todos ellos llegan a constituir la completa experiencia de servicio del cliente (Israel Galvis, 2011).



Por otro lado, aporta dos conceptos sobre la calidad, apuntando a la cadena de valor (Israel Galvis, 2011). Para medir la calidad en el servicio Albrecht desarrolla siete puntos:



Por su parte Karlzon aporta a la teoría lo que son los momentos de verdad, y se llama así a cada instante en que un cliente toma contacto con la persona o sistema que da el servicio. Este autor indicaba que cada uno de estos instantes ofrecía una oportunidad ya sea para mejorar la percepción que tiene el cliente del servicio ofrecido, o destruirla.

2.2.2 Gestión del Talento Humano

Cuesta I (2015), explica que tiene por objetivo la gestión de personas que trabajan en una organización y estas son portadoras del conocimiento que no puede tratarse descontextualizadamente o independientemente de las personas con seres sociales.

Chiavenato I. (2002), Manifiesta “La gestión del talento humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados”

Chiavenato I. (2009), Explica que: “Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones”.

Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual cada persona muestra su conocimiento, habilidad, juicio, actitud. Los mismos que se detallan:

Conocimiento	Es el saber, el resultado de aprender a aprender de forma continua.
Habilidad	Se trata de saber hacer. Es la aplicación de conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear es innovar, es transformar el conocimiento en resultado.
Juicio	Se trata de saber analizar la situación y el contexto es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades
Actitud	Se trata de saber hacer que ocurren las cosas. Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que lleva a la personas a alcanzar la autorrealización.

Según Chiavenato I. (2009), El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una

organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales:

- **Talentos.** Dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante.

Sin embargo, no se puede abordar el talento de forma aislada como un sistema cerrado. Sólo no llega lejos, pues debe existir y coexistir en un contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse (Chiavenato, 2009).

- **Contexto.** Es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan Chiavenato, (2009). Sin él, los talentos se marchitan o mueren. El contexto es determinado por aspectos como:

2.1.1.2. Evolución de gestión de Talento Humano

La evolución del talento humano, según Chiavenato, (2009) demuestra los cambios y las transformaciones del área de Recursos humanos. En la era del conocimiento, lidiar con las personas dejó de ser un problema y se convirtió en una solución para las organizaciones. Dejó de ser un desafío y se convirtió en una ventaja competitiva para las organizaciones con éxito Chiavenato, (2009)

Pero ¿qué sucede con el Área de Recursos Humanos? En realidad, en el Área de recursos humanos se adapta rápidamente a los nuevos tiempos. ¿Cómo? De una manera amplia e irreversible; deja de ser Área de Recursos Humanos para transformarse en gestión del talento humano.

Ha dejado de ser el área cerrada, hermética, monopólica y centralizadora que la caracterizó en el pasado y se convierte en un área abierta, amigable, compartidora, transparente y descentralizadora (Chiavenato, 2009).

2.1.1.3. Dimensiones de la Gestión del Talento Humano

- 1. Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal:** ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa, pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos) Chiavenato, (2009).
- 2. Aplicación de personas, División de cargos y salarios:** ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios) Chiavenato, (2009).
- 3. Desarrollo de personas, División de capacitación:** ¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e

integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores) Chiavenato, (2009).

4. Compensación de las personas, División de beneficios sociales:

¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar) Chiavenato, (2009).

5. Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad:

¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida) Chiavenato, (2009).

6. Evaluación de personas, División de personal: ¿Cómo saber lo que

hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina), Chiavenato (2009).

2.1.1.4. Funciones de la gestión de talento humano

Según Chiavenato, (2008), en su libro “Administración de Recursos Humanos”, manifiesta que las funciones de la gestión del talento humano son:

- a. Análisis y descripción de cargos.
- b. Diseño de cargos
- c. Reclutamiento y selección de personal
- d. Contrastación de candidatos seleccionados
- e. Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios
- f. Administración de cargos y salarios
- g. Incentivos salariales y beneficios sociales

La gestión del talento humano permite desarrollar las diferentes capacidades que tiene el ser humano, los acopia a los objetivos de la organización y retiene a este talento Idalberto (2008).

2.1.1.5. Objetivos de la administración del talento humano

Los objetivos de la administración del talento humano deben contribuir a la eficacia de la organización según: Vallejo, (2016); estos son:

2.1.1.5.1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y

realizar su misión: Se refiere al cumplimiento de los mismos.

2.1.1.5.2. Proporcionar competitividad a la organización: Es decir,

saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias del personal; ser productivos.

2.1.1.5.3. Proporcionar a la organización personas idóneas y

motivadas: Recluta y selecciona al personal más idóneo para retenerlo y mantenerlo motivado.

2.1.1.5.4. Incrementar la satisfacción en el trabajo:

Las personas satisfechas son más productivas, pero las personas insatisfechas se desvinculan de la empresa, se ausentan con frecuencia, lo que provoca un índice de infelicidad. En cambio, los trabajadores internos felices constituyen el éxito de la empresa.

2.1.1.5.5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo:

son importantes los siguientes aspectos: el estilo de administración, la libertad, la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la familiaridad, la seguridad en el empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas agradables. Es convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo para retener a los talentos.

2.1.1.5.6. Administrar y generar cambios:

Es adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Los cambios traen nuevos enfoques que son flexibles y ágiles, mismos que proponen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones a los problemas actuales y tendencias del mercado.

2.1.1.5.7. Mantener políticas éticas y de transparencia: Rendición de cuentas que muestre la transparencia, que sea justa, confiable y ética.

2.1.1.5.8. Sinergia: Es trabajar todos para un mismo fin, un mismo objetivo, sean estos de la organización o personales. Es decir, busquemos relaciones ganar-ganar; a esto se conoce como cultura corporativa o estilo de administración.

2.1.1.5.9. Diseñar el trabajo individual y en equipo: El diseño de trabajo individual y grupal debe ser significativo, agradable y motivador, ofreciendo excelentes condiciones de trabajo, mejorando las condiciones de vida dentro de la organización.

2.1.1.5.10. Recompensar a los talentos: Es importante recompensar el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores y recompensar, estimular su actuación dentro de la empresa.

2.1.1.5.11. Evaluar su desempeño: La evaluación permite mejorar continuamente aspectos del capital humano y capital intelectual de las personas en la organización.

2.1.1.6. Importancia del talento y humano

Existen trabajadores que están insatisfechos con el empleo actual o el clima organizacional, convirtiéndose en una preocupación para los gerentes; estos problemas, si no se resuelven al momento, se convertirán en urgencias por resolverse. En las empresas, existe un sinnúmero de problemas y conflictos que deben ser resueltos por las personas que trabajan en la organización; para ello es necesario contar con trabajadores calificados, con capacidad de respuesta inmediata y

resolución de conflictos. Aun cuando los activos financieros y el equipamiento de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados tienen su importancia considerable, el talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización; la gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente, es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en la relación organización-empleados. Vallejo, (2016)

2.1.1.7. Procesos de la gestión del talento humano

Según Chiavenato, (2009), considera seis importantes procesos dentro de la Gestión del Talento Humano, los cuales consideran como procesos dinámicos e interactivos para el buen desempeño del personal.

2.1.1.7.1. Procesos para integrar personas.

Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa o institución. Se pueden llamar procesos para prever o abastecer personas, incluyen el reclutamiento y la selección del personal.

2.1.1.7.2. Procesos para organizar las personas

Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizan en la empresa o institución, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional, y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

2.1.1.7.3. Procesos para recompensar a las personas

Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestación de servicios sociales.

2.1.1.7.4. Procesos para desarrollar a las personas

Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implica la formación y desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

2.1.1.7.5. Procesos para retener a las personas

Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Implican la administración de la cultura organizacional, el clima, las disciplinas, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales Chiavenato, (2009).

2.1.1.7.6. Procesos para auditar a las personas

Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa. Estos procesos tienen relación entre ellas, de tal manera que unos interactúan más en otros y tienen influencia recíproca. Cada uno de estos procesos tiende a favorecer o perjudicar a los demás cuando se aplica bien o mal (Chiavenato, 2009).

2.1.1.8. Teorías sobre la Gestión de talento humano

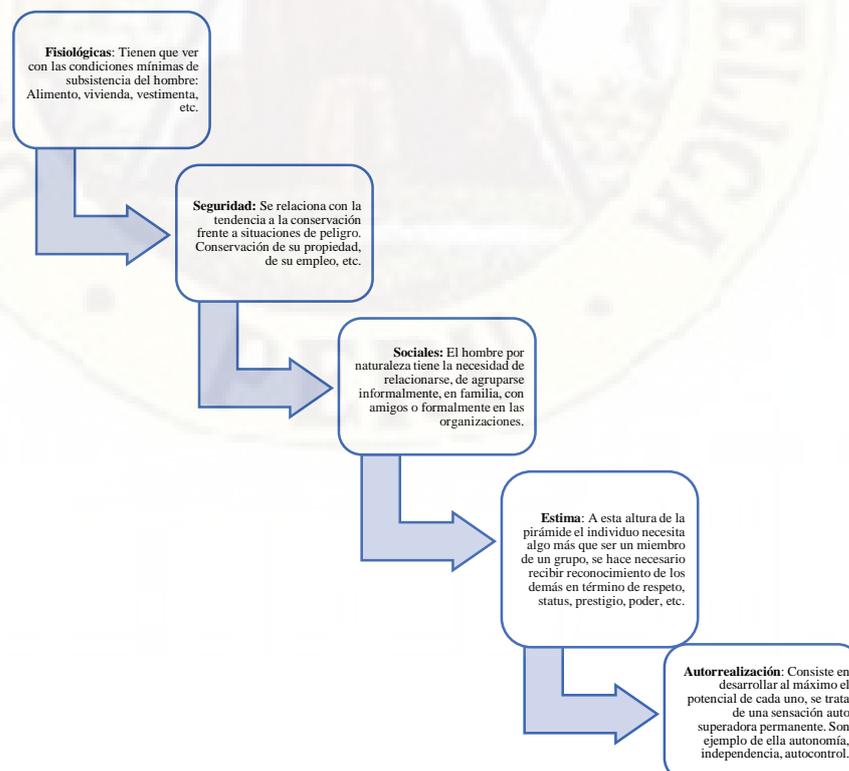
Teoría de la motivación

Según Genovese, (2001), que escribió las teorías que pueden influenciar en la gestión del talento humano, se refiere a “**la motivación**” ha sido en las últimas décadas un objeto de estudio que ha dado origen a numerosas teorías, de las cuales las más importantes han dado lugar a un sin número de investigaciones. Podemos clasificar estas teorías de la siguiente forma:

2.1.1.9. Teoría de las necesidades humanas – Abraham Maslow

De acuerdo a esta teoría, el resorte interior de una persona está constituido por una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde el más material a la más espiritual Genovese, (2001).

Se identifican cinco niveles dentro de esta jerarquía:



2.1.1.10. Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

- a. Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno Genovese, (2001).
- b. Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- c. A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual.
- d. Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominaran sobre las superiores.
- e. Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo.

2.1.1.11. Observaciones a la teoría de Maslow:

- Según otros enfoques la teoría no reconoce que las personas son distintas y que lo que puede ser una necesidad para una puede no serlo para otra.
- Para algunos críticos el autor no reconoce que las personas puedan variar el orden de la jerarquía.
- Para otros, el modelo no resulta práctico desde la óptica del management porque describe el funcionamiento de las personas, pero no considera la forma más adecuada de brindar incentivos desde la organización.

Como toda teoría, la de Maslow, tiene sus seguidores y sus críticos, pero resulta incuestionable que su modelo responde al interrogante de cómo el ser humano funciona y se motiva, es decir porque se esfuerza y trabaja.

2.3. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio público y la gestión del talento humano en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica.

2.4.2. Hipótesis Especifico

- Existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio público y la admisión de personas en el personal de Gobierno Regional de Huancavelica
- Existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio público y la aplicación de personas en el personal de Gobierno Regional de Huancavelica.
- Existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica.
- Existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio público y la compensación de las personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica.

2.4. Definición de términos

- 1. Admisión de personas:** la admisión de personas incluye reclutamiento y selección de personas mediante el cual las organizaciones que forman parte del mercado laboral buscan y localizan los candidatos que les interesa y la selección de personas es un proceso mediante el cual las organizaciones evalúan y escogen las personas más adecuadas a sus necesidades actuales y futuras Sotongolo (2003).

2. **Aplicación de personas:** es el segundo proceso en la gestión de talento humano, lo define como procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, orientar y acompañar su desempeño incluye el diseño de caros y evaluación del desempeño Sotongolo (2003).
3. **Compensación de personas:** es una herramienta de gestión que, como muchas otras, pretende actuar en el comportamiento de las personas que trabajan en la empresa, influyendo directamente sobre la motivación de las mismas y sobre grado de satisfacción Sotongolo (2003).
4. **Desarrollo de personas:** como un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de sus conocimiento y habilidades y actitudes Sotongolo (2003).
5. **Calidad de servicios:** calidad de un servicio parte de la aptitud para el uso" que es el grado en que un servicio satisface con éxito las necesidades del cliente a medida que se presta Sotongolo (2003).
6. **Calidad:** es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano Casermeiro (2004).
7. **Ciudadano:** hace alusión a quien ejerce su ciudadanía, condición que caracteriza a la antedicha categoría cívica y que puede definirse como una serie de reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, individuales y sociales Casermeiro (2004).
8. **Eficacia:** capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera Casermeiro, (2004).

9. **Eficiencia:** uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance, utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados Casermeiro (2004).
10. **Habilidad:** es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo Casermeiro (2004).
11. **Gestión de Talento Humano:** Se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones Casermeiro (2004).
12. **Servicio:** desde el punto de vista del mercado y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma, pero no material o intangible. Casermeiro (2004).
13. **Servicio Público:** Es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna (Casermeiro, (2004).
14. **Talento Humano:** la actividad humana, conocimientos, experiencias, motivación, intereses, aptitudes, habilidades, potencialidades, etc Casermeiro, (2004).
15. **Talento:** Es un tipo especial de persona y no siempre toda persona es un talento Casermeiro, (2004).

2.5. Identificación de variables

Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	Variable 2: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
<p>La calidad de servicio público es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios Casermeiro, (2004).</p>	<p>La gestión del talento Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados Chiavenato, (2002).</p>

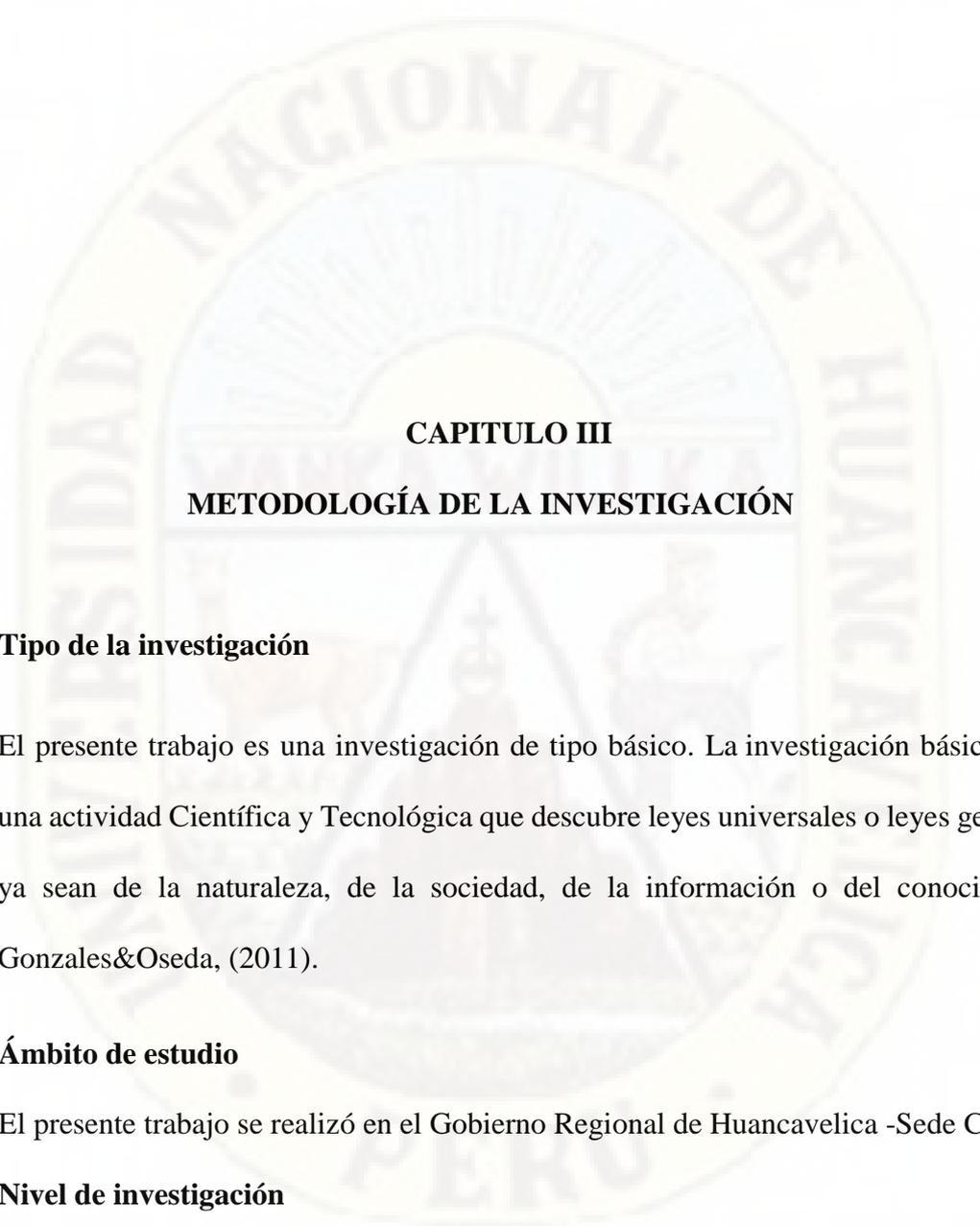
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio Publico	<p>La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. Casermeiro (2004).</p> <p>Definición Operacional: Para evaluar la calidad de servicio público se medirá las dimensiones: calidad de servicio público y gestión del talento humano en el personal de gobierno regional de Huancavelica</p>	Los elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones físicas. • Equipos • Personal • Materiales de comunicación 	<p>Escala de medición Likert.</p> <p>Índices:</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
		<p>La Confiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplen lo prometido • Sincero interés por resolver problemas • Realizan bien el servicio a la primera vez. • Concluyen el servicio en el tiempo prometido. • No comenten errores. 	<p>La Capacidad de respuesta o responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunican cuando concluirán el servicio. • Los empleados ofrecen un servicio rápido. • Los empleados siempre están dispuestos a ayudar. • Los empleados nunca están demasiado ocupados. 	<p>Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable de los empleados. • Empleados se sienten seguros. • Los empleados son amables. • Los empleados tienen conocimientos suficientes.

VARIABLE 2:**Gestión del Talento Humano**

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del Talento Humano	Cuesta I (2015) Tiene por objetivo la gestión de personas que trabajan en una organización y estas son portadoras del conocimiento que no puede tratarse descontextualizadamente o independientemente de las personas con seres sociales.	Admisión de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con necesidades de cambio. • Trabaja en temas de liderazgo laboral • Demuestra desarrollo de competencias y/o habilidades 	Escala de medición Likert. Índices: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	<u>Definición Operacional:</u>	Aplicaciones de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza gestión de recursos • Tener recursos suficientes 	
	Para definir el valor de la gestión del talento humano que es indispensable en una organización.	Desarrollo de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Número de certificaciones por trabajador. • Porcentaje de evaluaciones de desempeño positivas. • Nivel de acceso a la formación de los empleados. • Porcentaje de trabajadores promocionados 	
		Compensaciones de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el trabajo • Personal capacitado • Compensación 	



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de la investigación

El presente trabajo es una investigación de tipo básico. La investigación básica como una actividad Científica y Tecnológica que descubre leyes universales o leyes generales ya sean de la naturaleza, de la sociedad, de la información o del conocimiento. Gonzales&Oseda, (2011).

3.2. Ámbito de estudio

El presente trabajo se realizó en el Gobierno Regional de Huancavelica -Sede Central

3.3. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolla a un nivel correlacional. Debido a que busca establecer la correlación entre la Calidad de Servicio Público y Gestión del Talento Humano en los trabajadores del Gobierno Regional de Huancavelica-2016. La investigación correlacional, tiene como finalidad establecer el grado de relación o

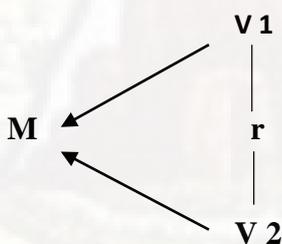
asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracteriza porque primero se miden las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Gonzales&Oseda, (2011).

3.4. Método de investigación

El presente trabajo de investigación es científico ya que usó un conjunto de conocimientos organizados a fin de conocer la verdad del hecho. Ahora debe comprenderse que ella es un proceso continuo de búsqueda de conocimientos. El hombre de ciencia busca constantemente alcanzar la mayor verisimilitud en los hechos Gonzales&Oseda, (2011).

3.5. Diseño de investigación

Este diseño se caracteriza porque en una misma muestra específica, se miden dos variables de estudio, luego ésta se compara estadísticamente (correlacionan) mediante un coeficiente de correlación Oseda (2011). Su esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de estudio

V1 = Calidad de Servicios Público

V2 = Gestión del Talento Humano

r = grado de relación entre variables (1 – 2)

3.6. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población, muestra

Para la presente investigación, de acuerdo al documento fuente (Ordenanza Regional N° 387-2017/GOB.REG.HVCA/CR) conseguida del Gobierno Regional de Huancavelica- Sede Central, se consideró a los 50 trabajadores nombrados y contratados. La población representa una colección completa de elementos (sujetos, objetos, fenómenos o datos) que poseen algunas características comunes Gonzales&Oseda, (2011).

3.5.2. Muestreo

En este caso se consideró como muestra no probabilística a los 50 entre funcionarios y trabajadores, de la sede central (Jr. Virrey Toledo N° 387) lo que se denominará “muestra censal”. El muestreo implica determinar una porción de la población para luego basándose en la inferencia tomar decisiones bajo certeza Gonzales&Oseda, (2011). El muestreo será aleatorio simple.

N°	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTITUCIÓN	LUGAR	TOTAL
1.	Autoridades	Gerentes	Huancavelica	20
2.	Trabajadores	Nombrados (10) y Contratados (20)	Huancavelica	30
TOTAL, POBLACIÓN				50

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas e instrumentos

En el presente trabajo de investigación de título: Calidad de Servicio Público y Gestión del talento humano del Gobierno Regional de Huancavelica- 2018,

se usó de la técnica de recolección de datos mediante la observación y encuesta.

Confiabilidad y validez del instrumento calidad de servicio publico

La elaboración del instrumento, su validación y confiabilidad se realizó con el método Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Para medir la confiabilidad se procesaron los datos en el programa SPSS 26 y se obtuvo:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,810	0,811	15

Fuente: Tabulación al 15% del total de muestra

Como se aprecia en la tabla $\alpha_{\text{Cronbach}}=0,811$ el cual es superior a 0,70, lo que indica que el instrumento es confiable.

Confiabilidad del instrumento gestión de talento humano

Para medir la confiabilidad se procesaron los datos en el programa SPSS 26 y se obtuvo:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,833	0,841	15

Fuente: Tabulación al 15 % del total de la muestra

Como se aprecia en la tabla $\alpha_{\text{Cronbach}}=0,841$ lo cual es superior a 0,70, lo que indica que el instrumento es confiable.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

- Los instrumentos que se utilizó para la investigación fueron: cuestionarios que se diseñaron y aplicaron como cuestionario específico, a fin de levantar información consistente sobre el comportamiento de las variables materia de investigación.
- La observación: como técnica complementaria mediante la observación, se puede abstraer de la realidad los procesos de transacción, elementos y agentes que interactúan dinámicamente en las diferentes fases del proceso, que mediante las otras técnicas tendría que ser limitado su efectividad en el proceso investigativo. Gonzales&Oseda, (2011).

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para este trabajo de investigación se usó de la estadística descriptiva mediana, moda y promedio.

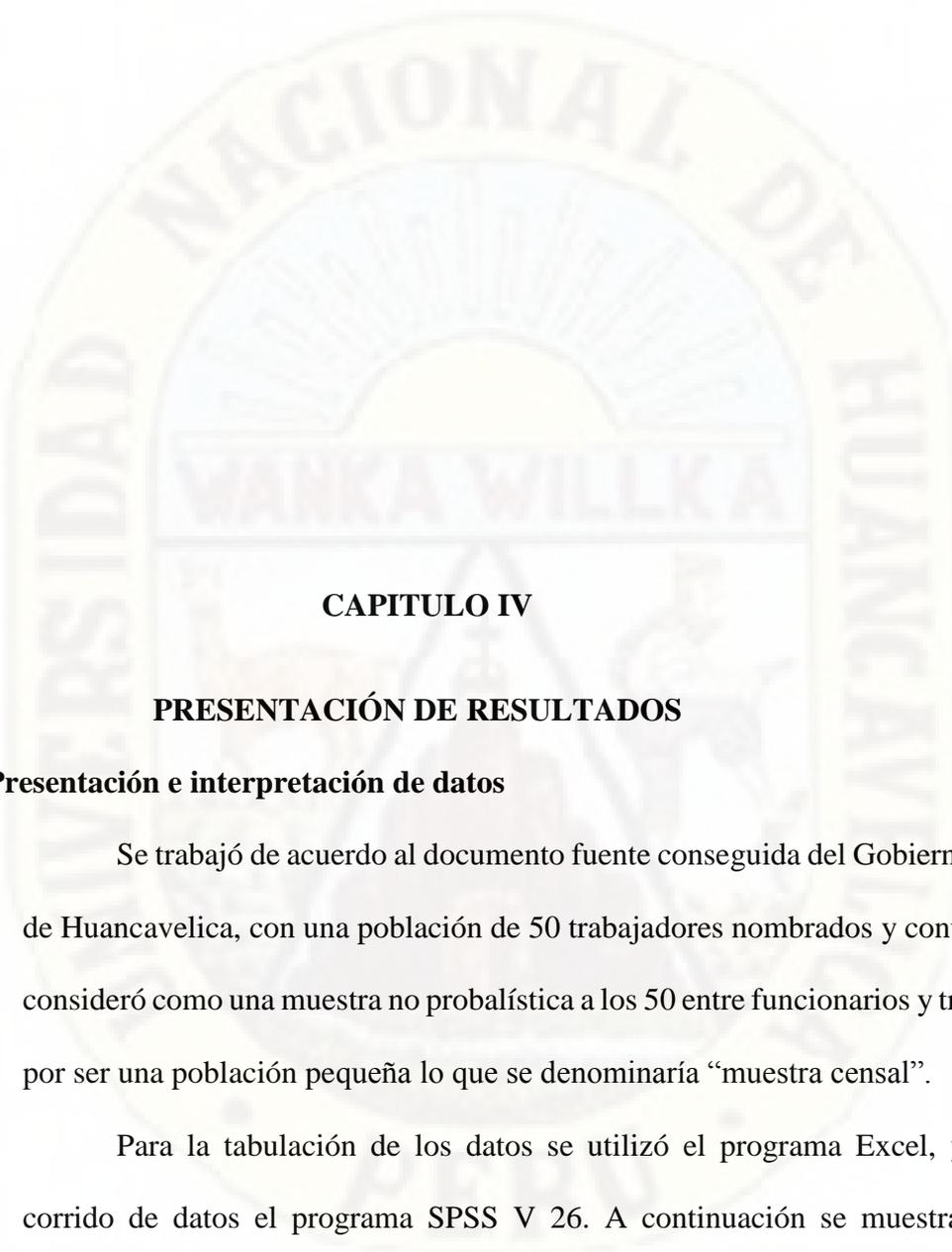
Este trabajo de investigación titulado: Calidad de Servicio Público y Gestión del talento humano y del Gobierno Regional de Huancavelica- 2018, es enmarcado al momento de tabular los datos a través del uso de histogramas o diagrama, por otro lado, se usó de otros programas como el Excel SPSS V 26.

3.9. Descripción de la prueba de hipótesis

Los instrumentos que se utilizó para la investigación fueron: cuestionarios que se diseñaron y aplicaron como cuestionario específico, a fin de levantar información consistente sobre el comportamiento de las variables materia de investigación.

La observación: como técnica complementaria mediante la observación, se pudo abstraer de la realidad los procesos de transacción, elementos y agentes que interactúan dinámicamente en las diferentes fases del proceso, que mediante las otras técnicas tendría que ser limitado su efectividad en el proceso investigativo.





CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de datos

Se trabajó de acuerdo al documento fuente conseguida del Gobierno Regional de Huancavelica, con una población de 50 trabajadores nombrados y contratados, se consideró como una muestra no probalística a los 50 entre funcionarios y trabajadores por ser una población pequeña lo que se denominaría “muestra censal”.

Para la tabulación de los datos se utilizó el programa Excel, y posterior corrido de datos el programa SPSS V 26. A continuación se muestra los datos procesados e interpretados en tablas y figuras.

Tabla 1: Los equipos y herramientas de que dispone el personal en el Gobierno Regional de Huancavelica son modernas y apropiadas.

		Recuento	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	23	46,0	46,0	60,0
	Regularmente	13	26,0	26,0	86,0
	Casi Siempre	6	12,0	12,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

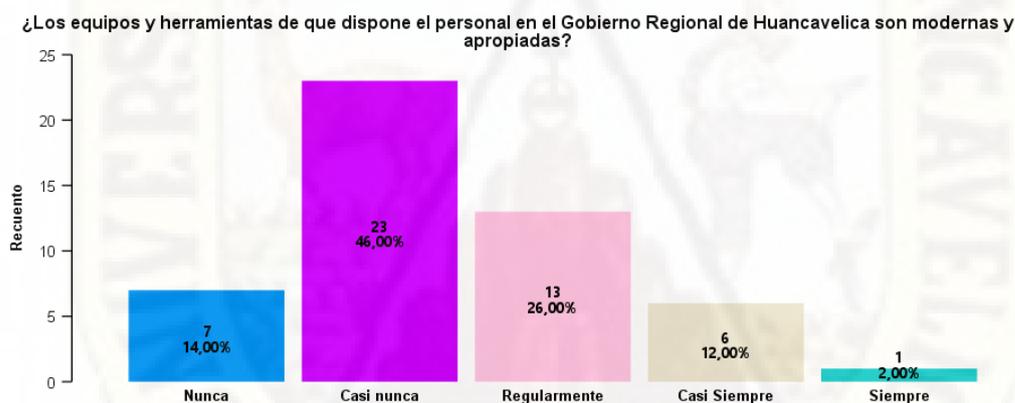


Figura 1: Los equipos y herramientas de que dispone el personal en el Gobierno Regional de Huancavelica son modernas y apropiadas

En la tabla 1, figura 1 se observa casi nunca 23 (46.00%) de los equipos y herramientas de que dispone el personal en el Gobierno Regional de Huancavelica son modernas y apropiados, y el 13 (26.00%) regularmente de los encuestados opinan que los equipos y herramientas de que dispone el personal en el Gobierno Regional de Huancavelica son modernas y apropiados.

Tabla 2: La infraestructura en donde se ubica el Gobierno Regional de Huancavelica son adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	13	26,0	26,0	32,0
	Regularmente	21	42,0	42,0	74,0
	Casi Siempre	8	16,0	16,0	90,0
	Siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

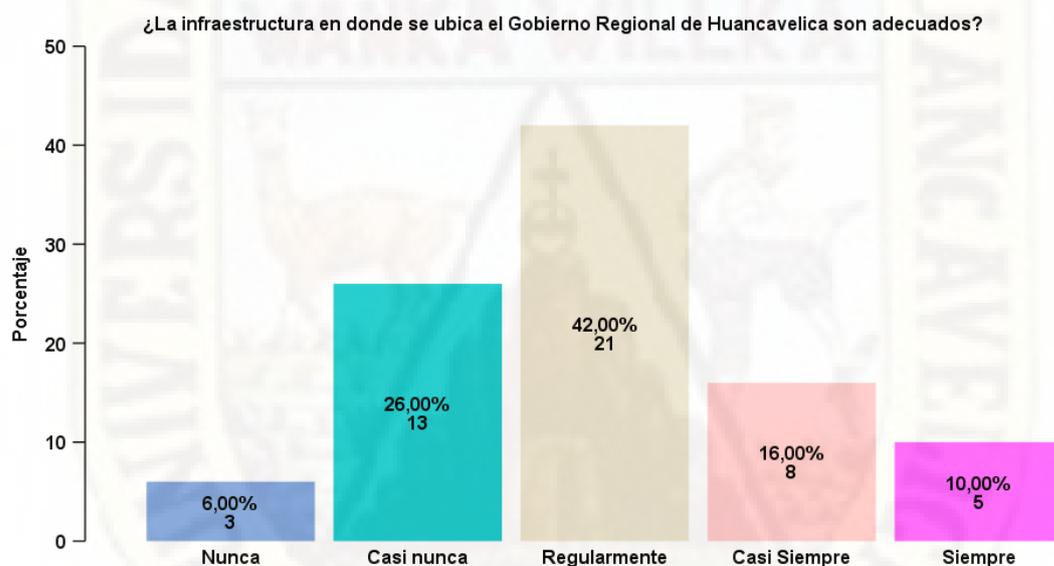
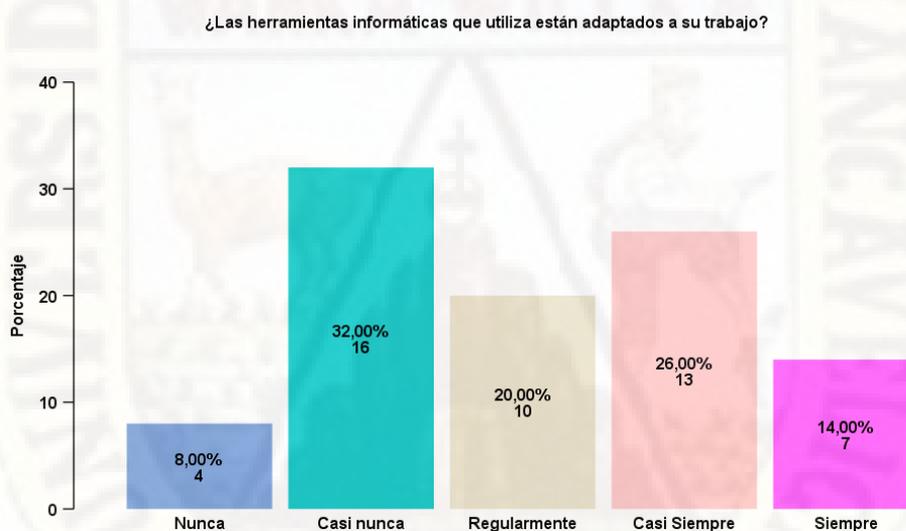


Figura 2: La infraestructura en donde se ubica el Gobierno Regional de Huancavelica son adecuados

En la tabla 2, figura 2 de los encuestados opinan que 21 (42.00%) regularmente la infraestructura en donde se ubica el Gobierno Regional de Huancavelica son adecuados, sin embargo el 13 (26.00%) opinan casi nunca la infraestructura en donde se ubica el Gobierno Regional de Huancavelica son adecuados

Tabla 3: Las herramientas informáticas que utiliza están adaptados a su trabajo.

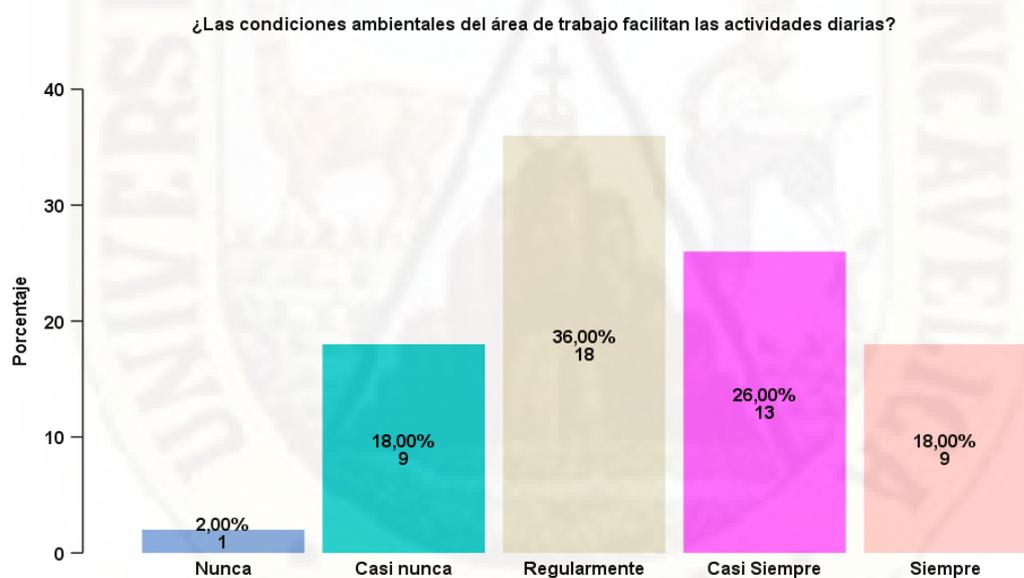
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	16	32,0	32,0	40,0
	Regularmente	10	20,0	20,0	60,0
	Casi Siempre	13	26,0	26,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 3:** Las herramientas informáticas que utiliza están adaptados a su trabajo.

Se observa en la tabla 3, figura 3 de los encuestados opinan 16 (32.00%) casi nunca de las herramientas informáticas que utiliza están adaptados a sus trabajo, sin embargo podemos observar el 13 (26.00%) opina casi siempre las herramientas informáticas que utiliza están adaptados a sus trabajo.

Tabla 4: Las condiciones ambientales del área de trabajo facilitan las actividades diarias.

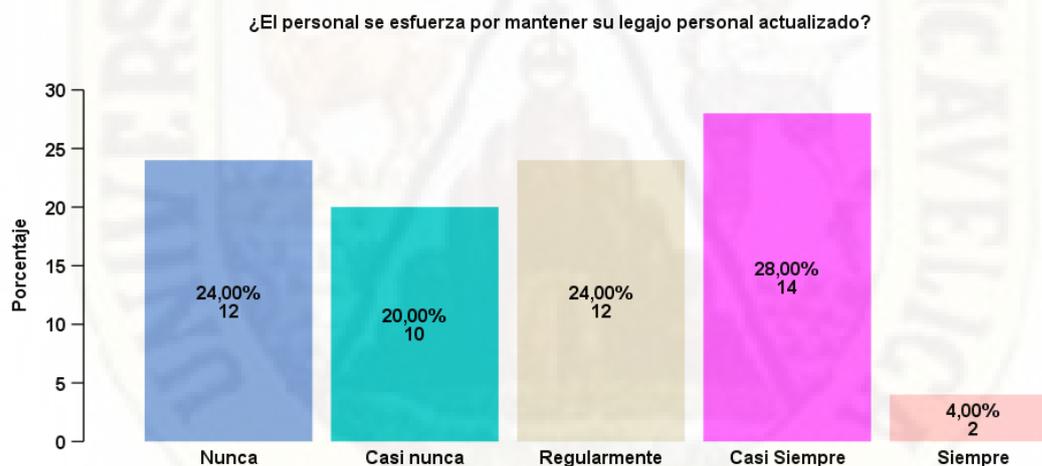
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	9	18,0	18,0	20,0
	Regularmente	18	36,0	36,0	56,0
	Casi Siempre	13	26,0	26,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 4:** Las condiciones ambientales del área de trabajo facilitan las actividades diarias.

El 18 (36.00%) de los encuestados opinan regularmente las condiciones ambientales del área de trabajo facilitan las actividades diarias sin embargo el 13 (26.00%) opinan que casi siempre opinan las condiciones ambientales del área de trabajo facilitan las actividades diarias.

Tabla 5: El personal se esfuerza por mantener su legajo personal actualizado

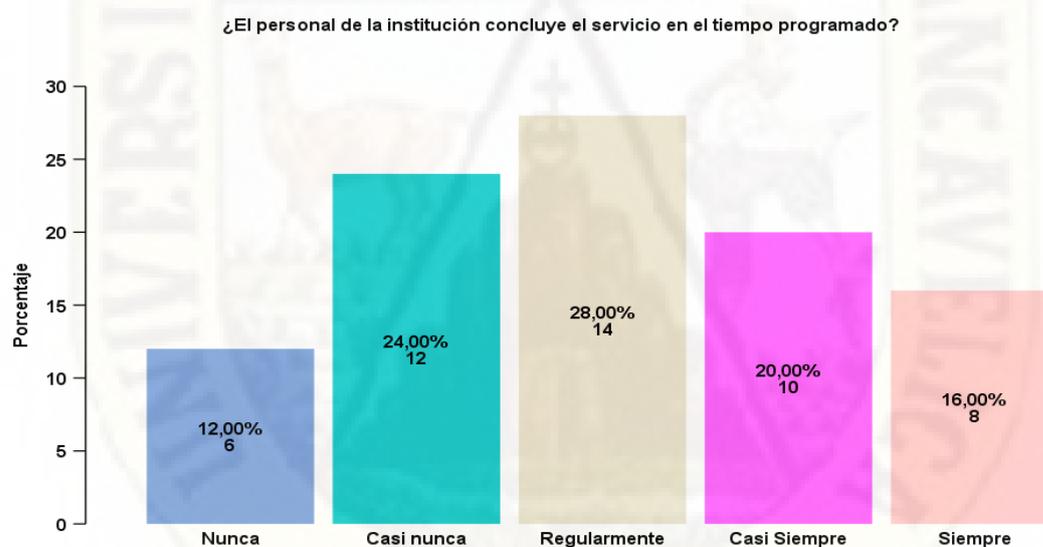
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	24,0	24,0	24,0
	Casi nunca	10	20,0	20,0	44,0
	Regularmente	12	24,0	24,0	68,0
	Casi Siempre	14	28,0	28,0	96,0
	Siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 5:** El personal se esfuerza por mantener su legajo personal actualizado

Se observa el 14 (28.00%) casi siempre de los encuestados del personal se esfuerza por mantener su legajo personal actualizado, pero el 12 (24.00%) opinan regularmente, nunca el personal se esfuerza por mantener su legajo personal actualizado

Tabla 6: El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo programado.

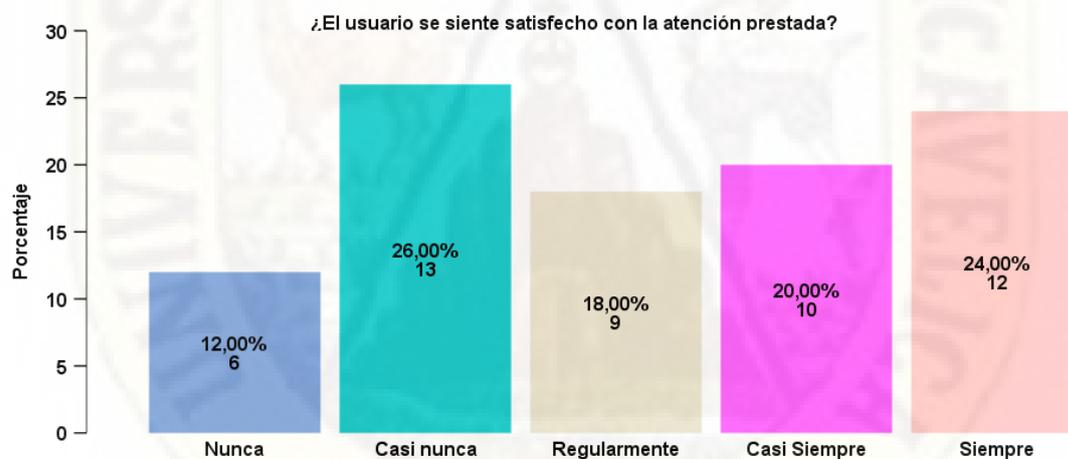
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	12	24,0	24,0	36,0
	Regularmente	14	28,0	28,0	64,0
	Casi Siempre	10	20,0	20,0	84,0
	Siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 6:** El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo programado.

En la tabla 6, figura 6 se observa el 14 (28.00%) regularmente opina que el personal de la institución concluye el servicio en el tiempo programado, pero el 12 (24.00) opina casi nunca el personal de la institución concluye el servicio en el tiempo programado.

Tabla 7: El usuario se siente satisfecho con la atención prestada.

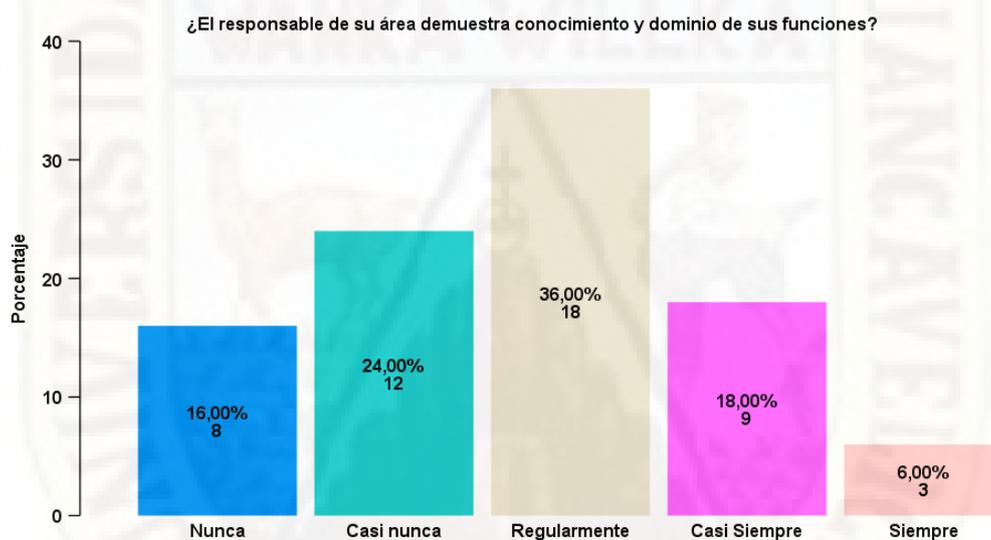
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	13	26,0	26,0	38,0
	Regularmente	9	18,0	18,0	56,0
	Casi Siempre	10	20,0	20,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 7:** El usuario se siente satisfecho con la atención prestada.

Se observa en la tabla 7, figura 7 de los encuestados 13 (26.00%) opinan el usuario se siente satisfecho con la atención prestada, pero en un 12 (24.00%) de los encuestados opinan siempre el usuario se siente satisfecho con la atención prestada.

Tabla 8: El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones.

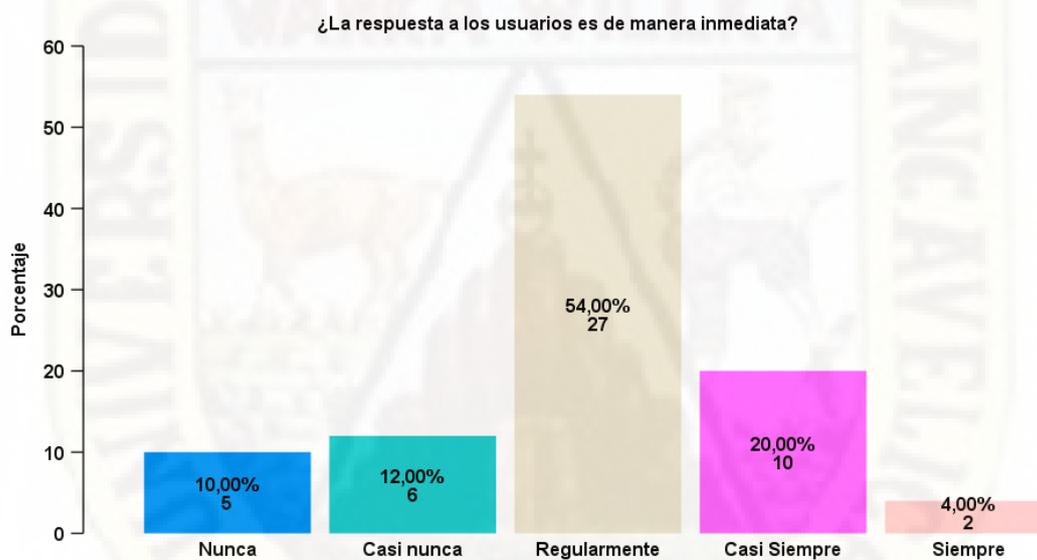
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	16,0	16,0	16,0
	Casi nunca	12	24,0	24,0	40,0
	Regularmente	18	36,0	36,0	76,0
	Casi Siempre	9	18,0	18,0	94,0
	Siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 8:** El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones.

En la tabla 8, figura 8 de los encuestados opinan 18 (36.00%) que regularmente, el responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones, sin embargo el 12 (24.00%) casi nunca opina el responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones.

Tabla 9: La respuesta a los usuarios es de manera inmediata.

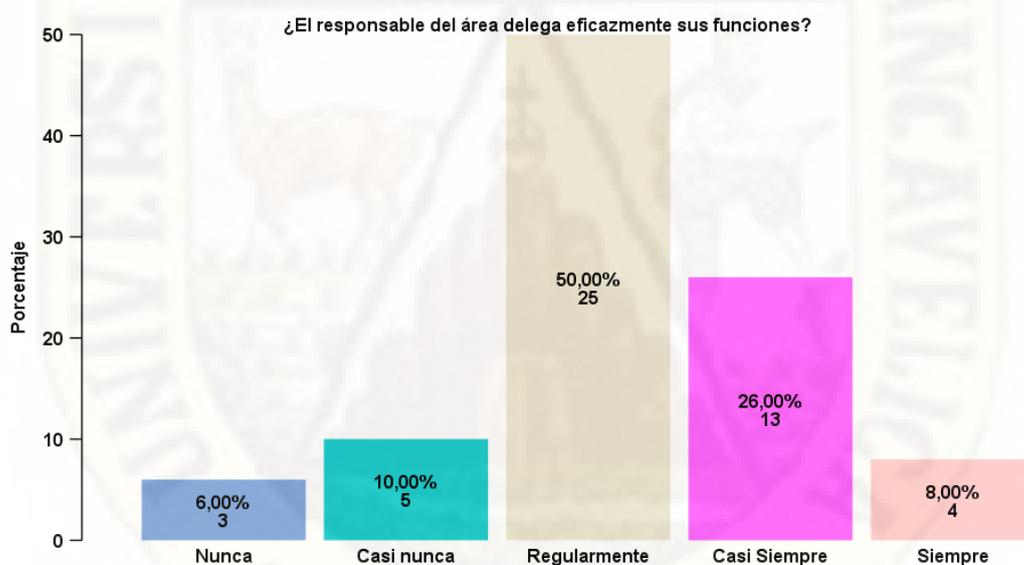
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	6	12,0	12,0	22,0
	Regularmente	27	54,0	54,0	76,0
	Casi Siempre	10	20,0	20,0	96,0
	Siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 9:** La respuesta a los usuarios es de manera inmediata.

En la tabla 9, figura 9 de los encuestados opinan que regularmente 27 (54.00%) la respuesta a los usuarios es de manera inmediata, pero sin embargo el 10 (20.00%) opinan casi siempre la respuesta a los usuarios es de manera inmediata.

Tabla 10: El responsable del área delega eficazmente sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	16,0
	Regularmente	25	50,0	50,0	66,0
	Casi Siempre	13	26,0	26,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 10:** El responsable del área delega eficazmente sus funciones.

Se observa en la tabla 10, figura 10 de los encuestados el 25 (50.00%) regularmente el responsable del área delega eficazmente sus funciones, asimismo en un 13 (26.00%) de los encuestados opinan casi siempre el responsable del área delega eficazmente sus funciones.

Tabla 11: Los trabajos encomendados a los servidores, son presentados de manera impecable y sin errores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	6	12,0	12,0	26,0
	Regularmente	22	44,0	44,0	70,0
	Casi Siempre	11	22,0	22,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

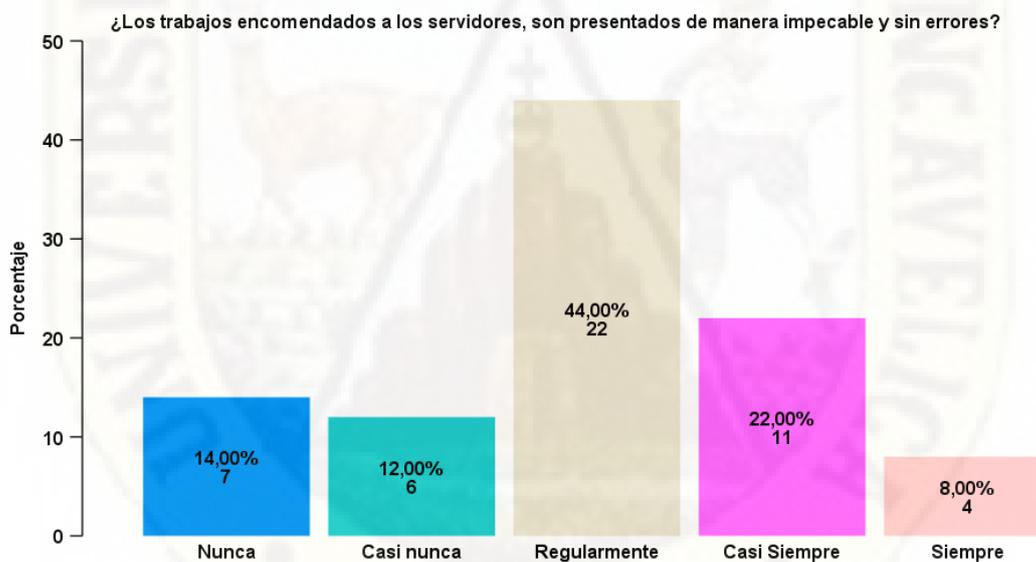


Figura 11: Los trabajos encomendados a los servidores, son presentados de manera impecable y sin errores.

Se observa en la tabla 11, figura 11 de los encuestados opinan el 22 (44.00%) regularmente los trabajos encomendados a los servidores, son presentados de manera impecable y sin errores, asimismo se observa el 11 (22.00%) de los encuestados opinan casi siempre los trabajos encomendados a los servidores, son presentados de manera impecable y sin errores.

Tabla 12: Considera que el personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	16	32,0	32,0	46,0
	Regularmente	20	40,0	40,0	86,0
	Casi Siempre	6	12,0	12,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

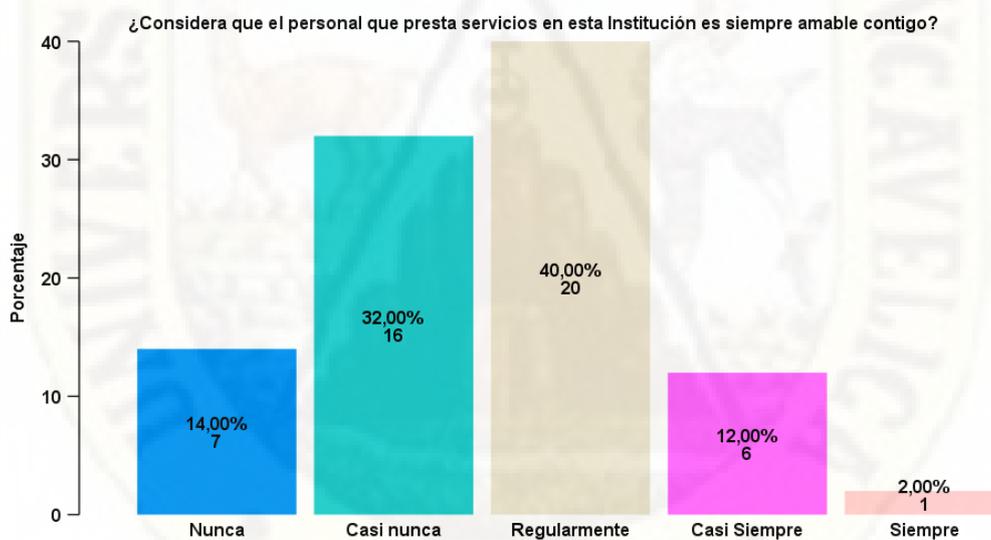
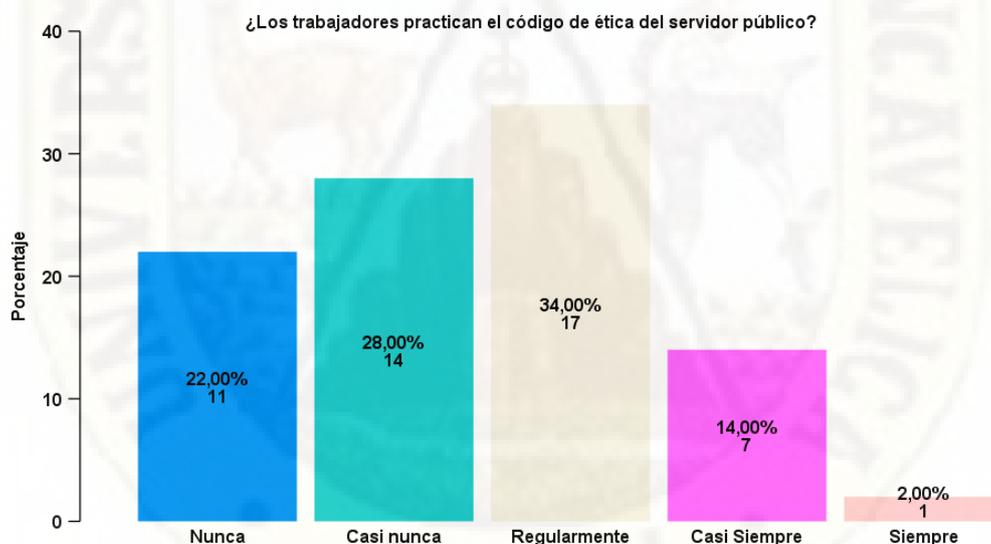


Figura 12: Considera que el personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo.

Se observa en la tabla 12, figura 12 de los encuestados opinan que el 20 (40.00%) regularmente considera que el personal que presta servicios en esta institución es siempre amable contigo sin embargo, el 16 (32.00%) casi nunca opina considera que el personal que presta servicios en esta institución es siempre amable contigo.

Tabla 13: Los trabajadores practican el código de ética del servidor público.

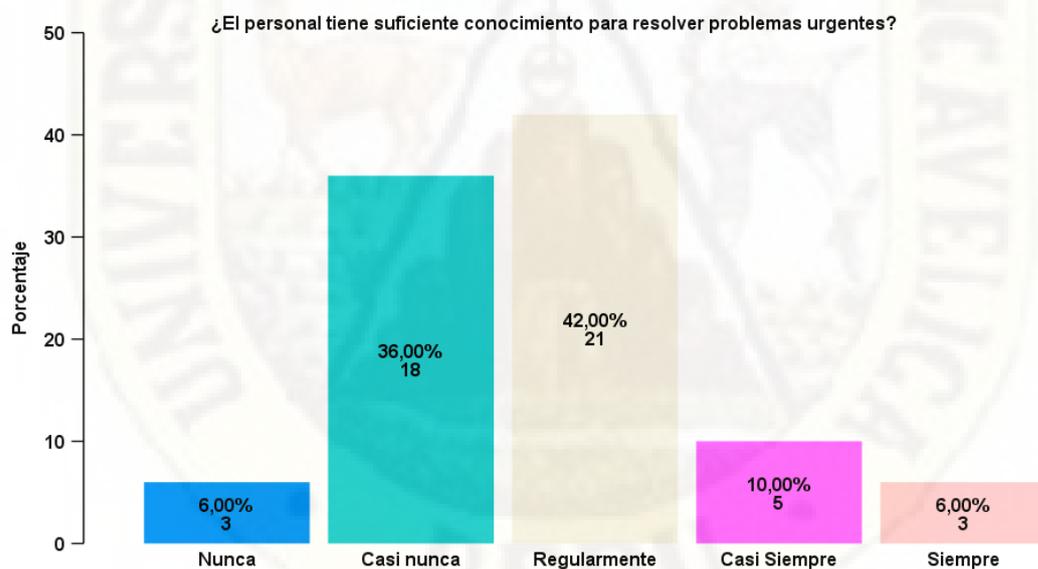
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	22,0	22,0	22,0
	Casi nunca	14	28,0	28,0	50,0
	Regularmente	17	34,0	34,0	84,0
	Casi Siempre	7	14,0	14,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 13:** Los trabajadores practican el código de ética del servidor público.

Se observa en la tabla 13, figura 13 de los encuestados opina el 17 (34.00%) regularmente de los trabajadores practican el código de ética del servidor público, por otro lado el 14 (28.00%) opinan casi nunca los trabajadores practican el código de ética del servidor público.

Tabla 14: El personal tiene suficiente conocimiento para resolver problemas urgentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	18	36,0	36,0	42,0
	Regularmente	21	42,0	42,0	84,0
	Casi Siempre	5	10,0	10,0	94,0
	Siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 14:** El personal tiene suficiente conocimiento para resolver problemas urgentes.

Se observa en la tabla 14, figura 14 de los encuestados 21 (42.00%) opinan casi nunca el personal tiene suficiente conocimiento para resolver problemas urgentes, asimismo en un 18 (36.00%) de los encuestados opinan el personal tiene suficiente conocimiento para resolver problemas urgentes.

Tabla 15: Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	20	40,0	40,0	50,0
	Regularmente	16	32,0	32,0	82,0
	Casi Siempre	5	10,0	10,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

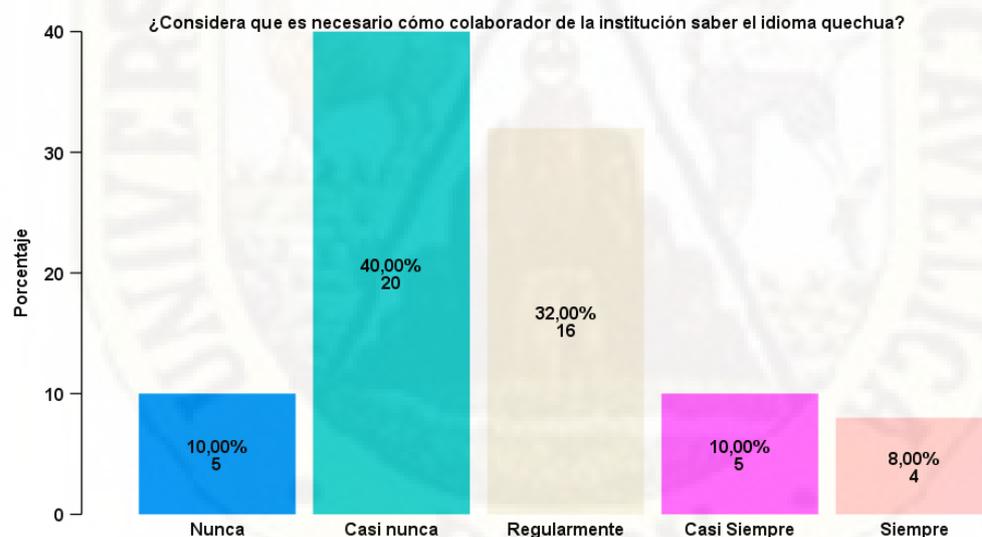


Figura 15: Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua.

En la tabla 15, figura 15 se observa que el 20 (40.00%) casi nunca opina considera que es necesario como colaborador de la institución saber el idioma quechua, por otro lado el 16 (32.00%) opina regularmente considera que es necesario como colaborador de la institución saber el idioma quechua.

Tabla 16: Cree usted que la institución tiene problemas con la elección de directivos para los cargos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	18,0	18,0	18,0
	Casi nunca	17	34,0	34,0	52,0
	Regularmente	20	40,0	40,0	92,0
	Casi Siempre	3	6,0	6,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

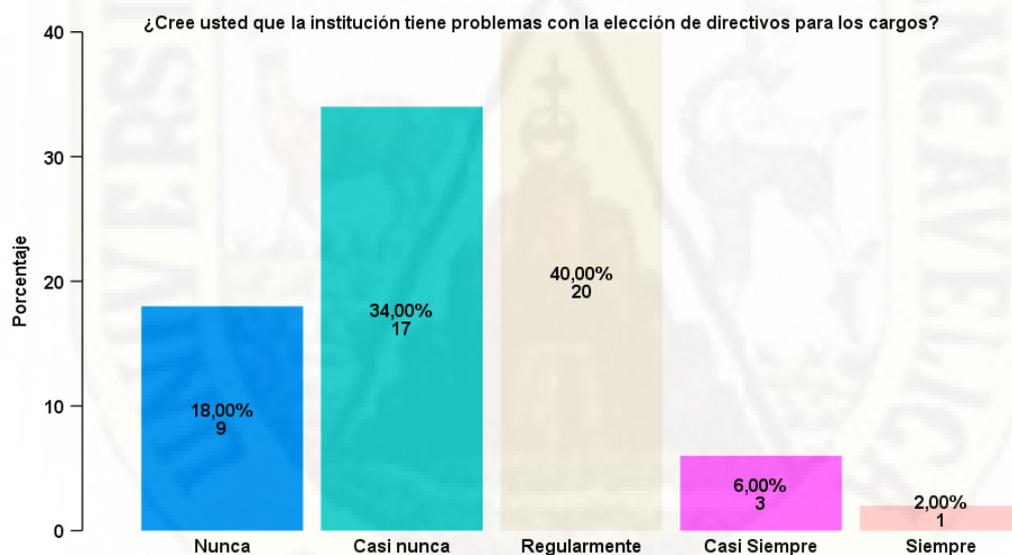
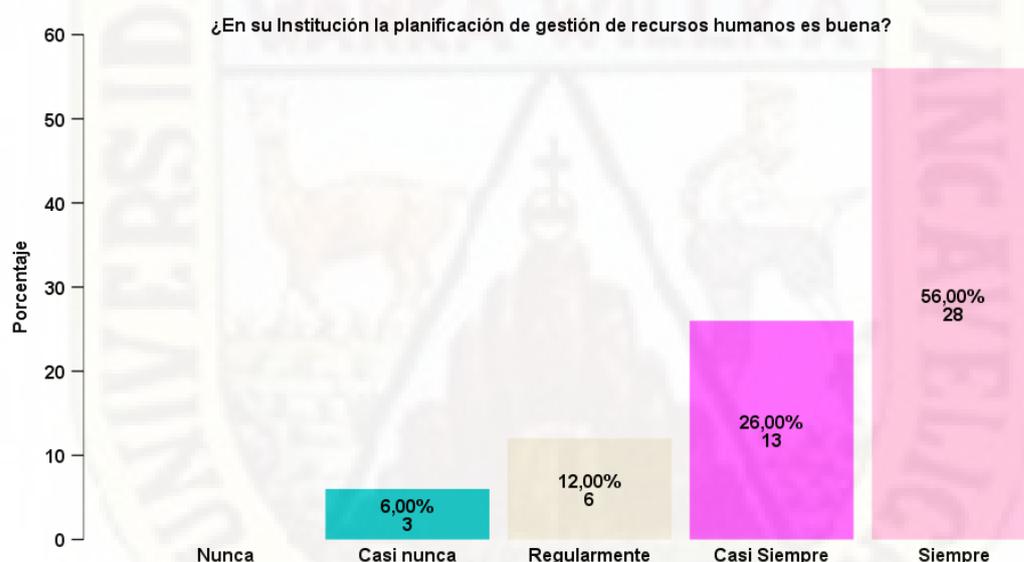


Figura 16: Cree usted que la institución tiene problemas con la elección de directivos para los cargos.

Se observa en la tabla 16, figura 16 de los encuestados opinan regularmente 20 (40,00%) cree usted que la institución tiene problemas con la elección de directivos para los cargos, pero sin embargo se observa en un 17 (34,00%) opinan casi nunca cree usted que la institución tiene problemas con la elección de directivos para los cargos.

Tabla 17: En su Institución la planificación de gestión de recursos humanos es buena.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Regularmente	6	12,0	12,0	18,0
	Casi Siempre	13	26,0	26,0	44,0
	Siempre	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 17:** En su Institución la planificación de gestión de recursos humanos es buena.

En la tabla 17, figura 17 se observa que un 28 (56.00%) siempre opinan en su institución la planificación de gestión de recursos humanos es buena, por otro lado se observa 13 (26.00%) opina casi siempre en su institución la planificación de gestión de recursos humanos es buena.

Tabla 18: En la Institución donde labora cuenta con técnicas y procedimientos para seleccionar a los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Regularmente	7	14,0	14,0	18,0
	Casi Siempre	29	58,0	58,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

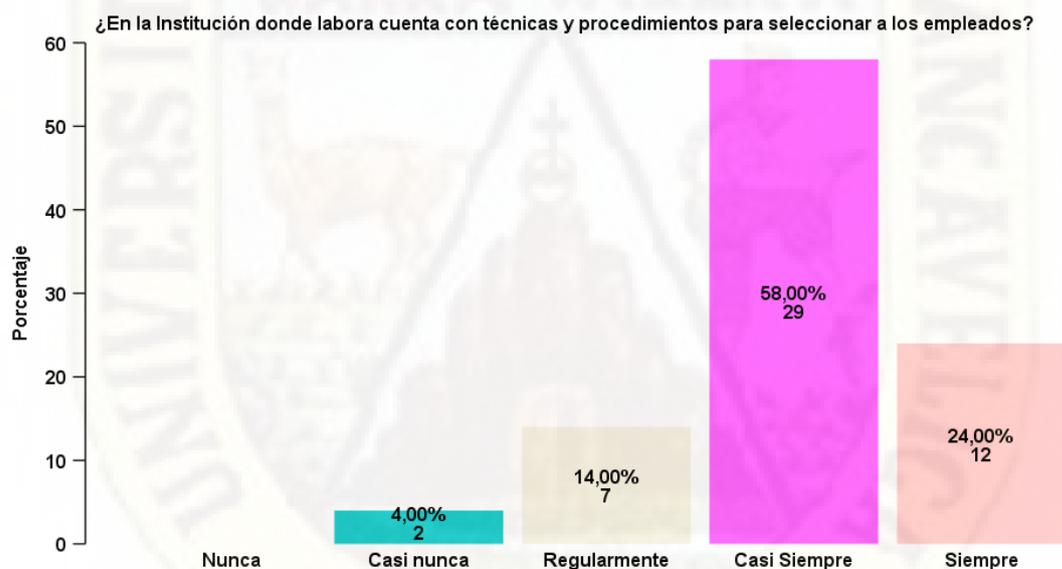


Figura 18 : En la Institución donde labora cuenta con técnicas y procedimientos para seleccionar a los empleados.

En la tabla 18, figura 18 se observa que un 29 (58.00%) opina casi siempre en la institución donde labora cuenta con técnicas y procedimiento para seleccionar a los empleados, por otro lado el 12 (24.00%) opina siempre en su institución la planificación de gestión de recursos humanos es buena.

Tabla 19: Se siente satisfecho con las normas, procedimientos y técnicas para el reclutamiento y selección del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	12,0	12,0	12,0
	Regularmente	24	48,0	48,0	60,0
	Casi Siempre	18	36,0	36,0	96,0
	Siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

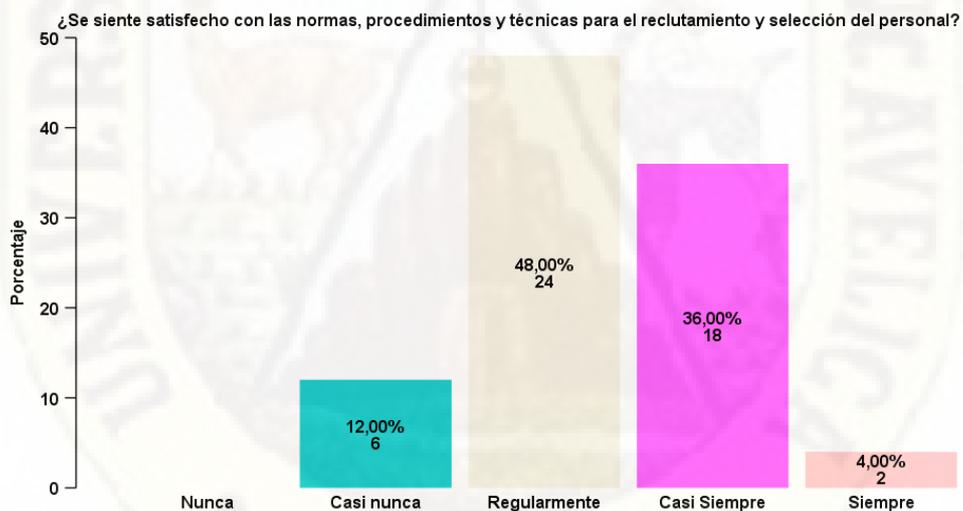
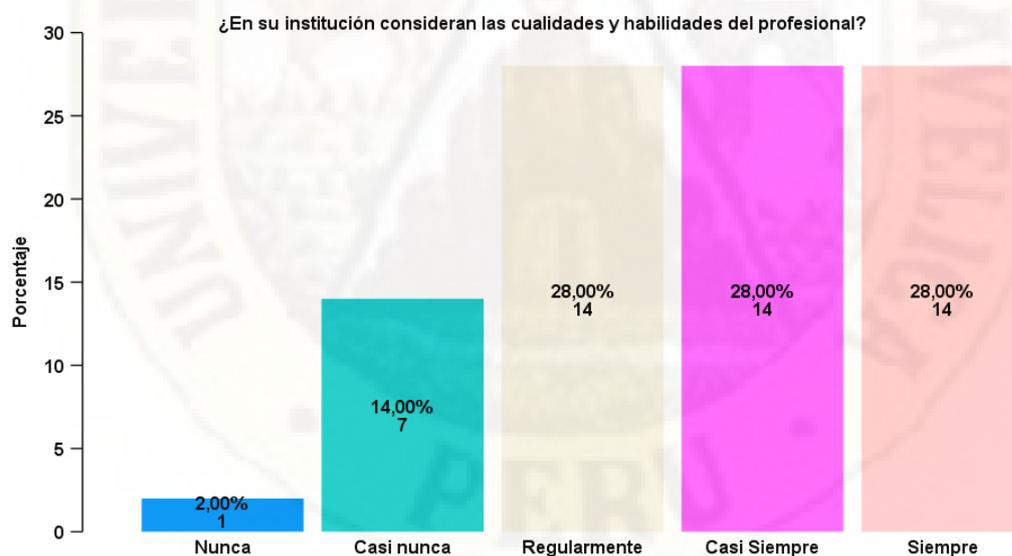


Figura 19 : Se siente satisfecho con las normas, procedimientos y técnicas para el reclutamiento y selección del personal.

Se observa en la tabla 19, figura 19 que en un 18 (36.00%) opinan casi siempre se siente satisfecho con las normas, procedimientos y técnicas para el reclutamiento y selección del personal, por otro lado, en un 6 (12.00%) opina casi nunca se siente satisfecho con las normas, procedimientos y técnicas para el reclutamiento y selección del personal.

Tabla 20: En su institución consideran las cualidades y habilidades del profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	7	14,0	14,0	16,0
	Regularmente	14	28,0	28,0	44,0
	Casi Siempre	14	28,0	28,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 20 :** En su institución consideran las cualidades y habilidades del profesional.

En la tabla 20, figura 20 se observa que un 14 (28.00%) casi siempre, 14 (28.00%), 14 (28.00%) opinan que en su institución consideran las cualidades y habilidades del profesional

Tabla 21: La Institución que labora cuenta con formularios de evaluación de desempeño para evaluar a los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	16,0	16,0	16,0
	Casi nunca	9	18,0	18,0	34,0
	Regularmente	18	36,0	36,0	70,0
	Casi Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

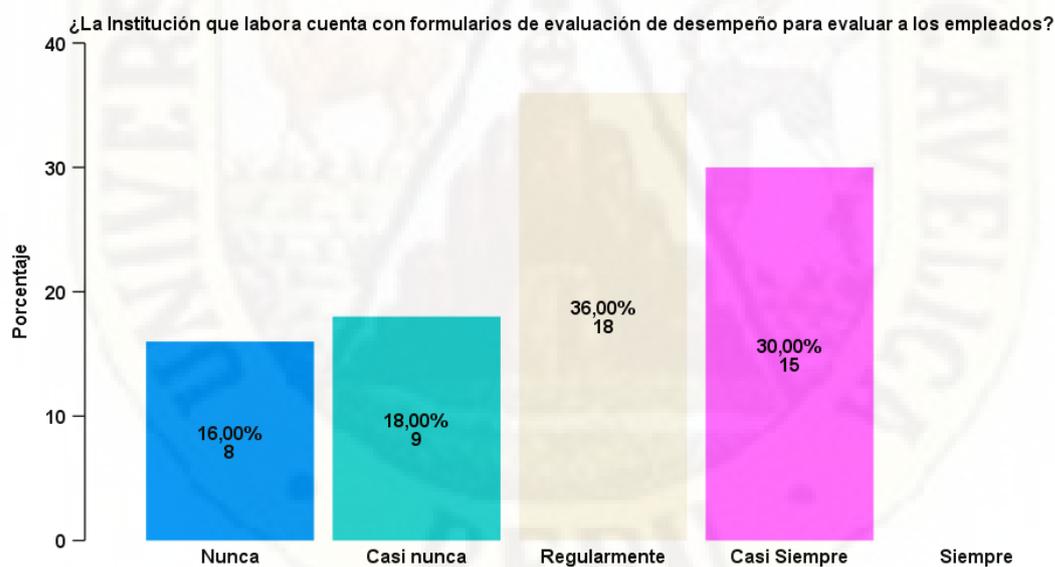


Figura 21: La Institución que labora cuenta con formularios de evaluación de desempeño para evaluar a los empleados.

En la tabla 21, figura 21 se observa que un 18 (36.00%) opinan regularmente que la institución que labora cuenta con formularios de evaluación de desempeño para evaluar a los empleados, por otro lado, en un 15 (30.00%) opina casi siempre la institución que labora cuenta con formularios de evaluación de desempeño para evaluar a los empleados.

Tabla 22: Considera que la evaluación del desempeño laboral debe ser anualmente o semestralmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	10,0
	Regularmente	13	26,0	26,0	36,0
	Casi Siempre	25	50,0	50,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

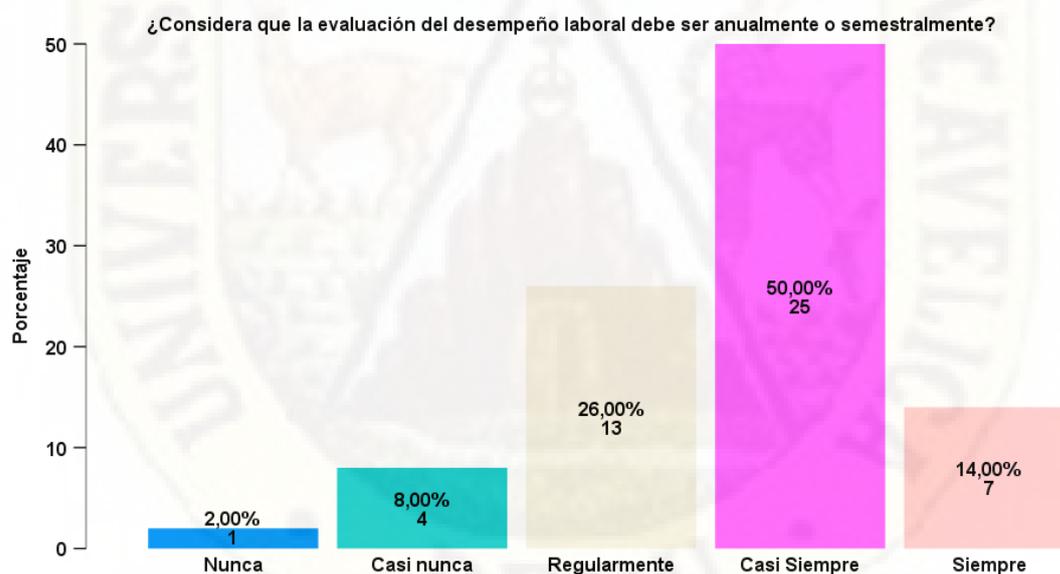


Figura 22: Considera que la evaluación del desempeño laboral debe ser anualmente o semestralmente

En la tabla 22, figura 22 se observa que un 25 (50.00%) opina casi siempre considera que la evaluación del desempeño laboral debe ser anualmente o semestralmente, asimismo en un 13 (26.00%) casi nunca considera que la evaluación del desempeño laboral debe ser anualmente o semestralmente.

Tabla 23: En la Institución se tiene un diseño de perfil profesional para los cargos de confianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	20,0	20,0	20,0
	Regularmente	14	28,0	28,0	48,0
	Casi Siempre	15	30,0	30,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

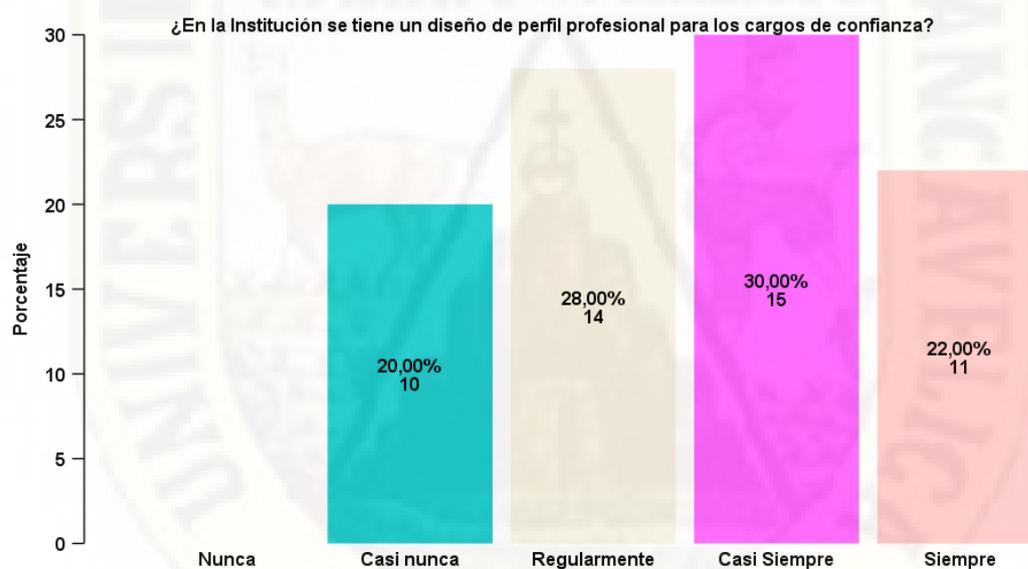


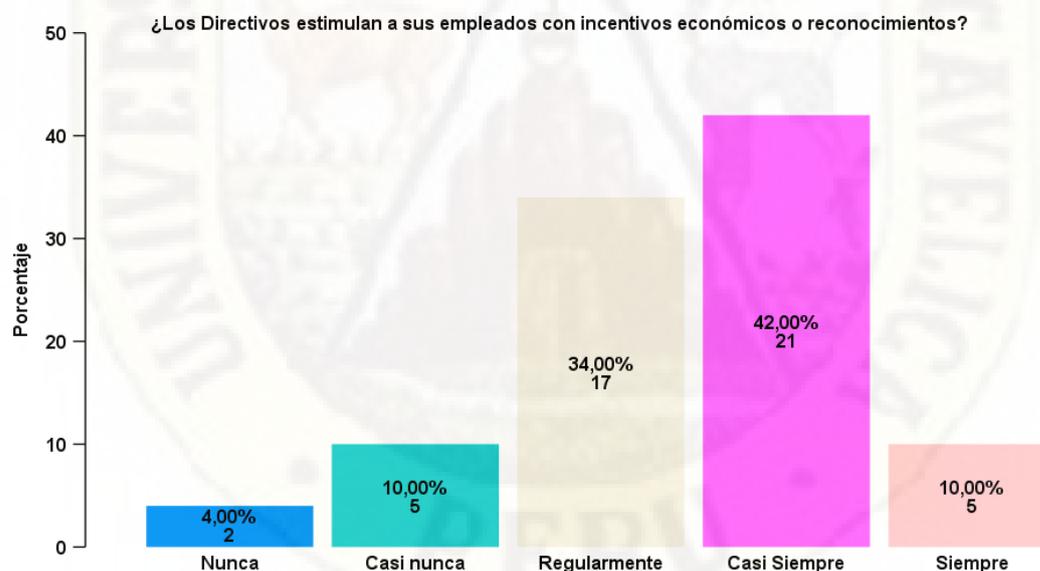
Figura 22: En la Institución se tiene un diseño de perfil profesional para los cargos de confianza.

En la tabla 22, figura 22 en un 15 (30.00%) opina casi siempre en la institución se tiene un diseño de perfil profesional para los cargos de confianza, sin embargo en un 14 (28.00 %) opina en la institución se tiene un diseño de perfil profesional para los cargos de confianza.

Tabla 24: Los Directivos estimulan a sus empleados con incentivos económicos o reconocimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	14,0
	Regularmente	17	34,0	34,0	48,0
	Casi Siempre	21	42,0	42,0	90,0
	Siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 24



En la tabla 24, figura 24 se observa en los encuestados que en un 21 (42.00%) opina casi siempre los directivos estimulan a sus empleados con incentivos económicos o reconocimiento, por otro lado en un 17 (34.00%) opina regularmente los directivos estimulan a sus empleados con incentivos económicos o reconocimiento.

Tabla 26

¿Considera que los reconocimientos a los empleados deben ser semestral o anual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	10,0
	Regularmente	18	36,0	36,0	46,0
	Casi Siempre	15	30,0	30,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

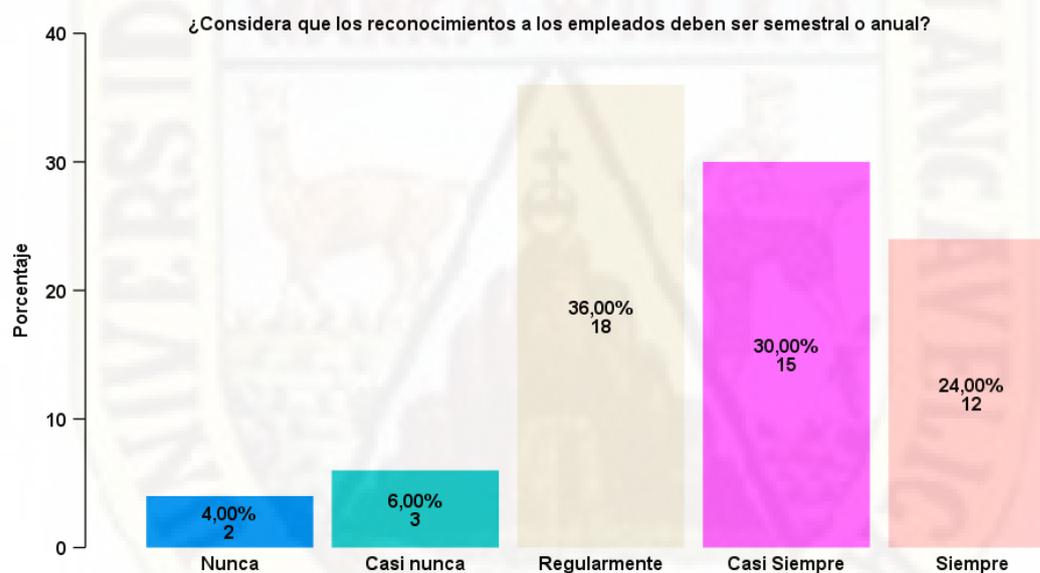
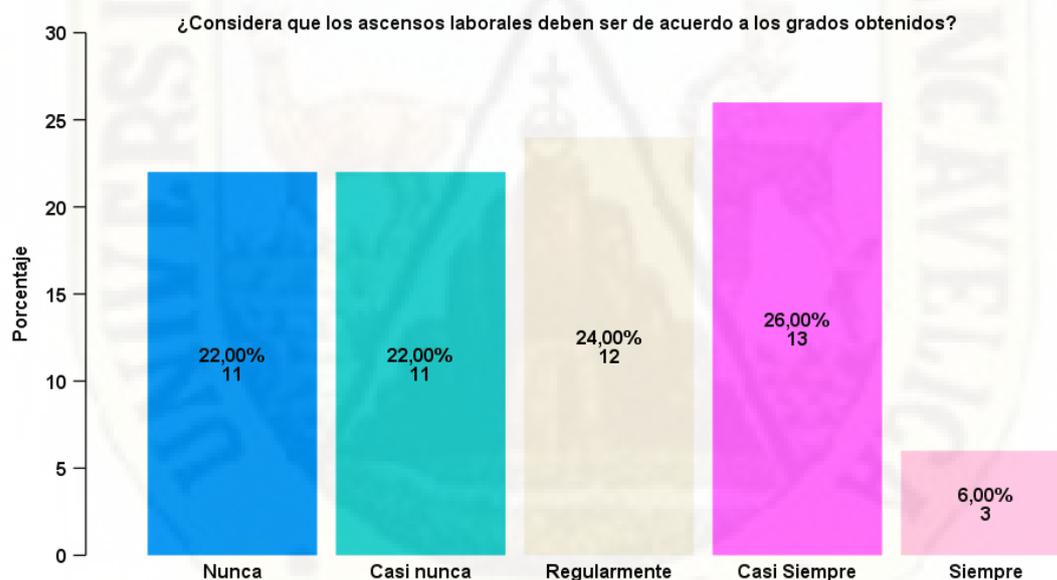


Figura 25: Los Directivos estimulan a sus empleados con incentivos económicos o reconocimientos.

En la tabla 25, figura 25 de los encuestados opinan que en un 18 (36.00%) regularmente considera que los reconocimientos a los empleados deben ser semestral o anual, por otro lado en un 15 (30.00%) casi siempre los directivos estimulan a sus empleados con incentivos económicos o reconocimiento.

Tabla 26: Considera que los ascensos laborales deben ser de acuerdo a los grados obtenidos.

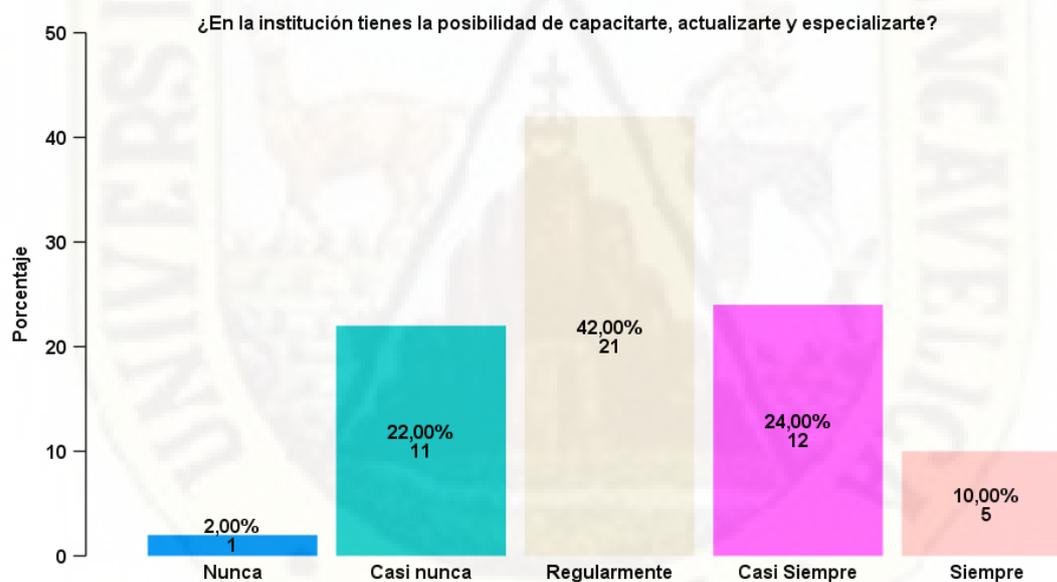
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	22,0	22,0	22,0
	Casi nunca	11	22,0	22,0	44,0
	Regularmente	12	24,0	24,0	68,0
	Casi Siempre	13	26,0	26,0	94,0
	Siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 26:** Considera que los ascensos laborales deben ser de acuerdo a los grados obtenidos.

Se puede observar en la tabla 26, figura 26 en un 13 (26.00%) casi siempre considera que los ascensos laborales deben ser de acuerdo a los grados obtenidos, pero en un 12 (24.00%) opina regularmente que considera que los ascensos laborales deben ser de acuerdo a los grados obtenidos

Tabla 27: En la institución tienes la posibilidad de capacitarte, actualizarte y especializarte.

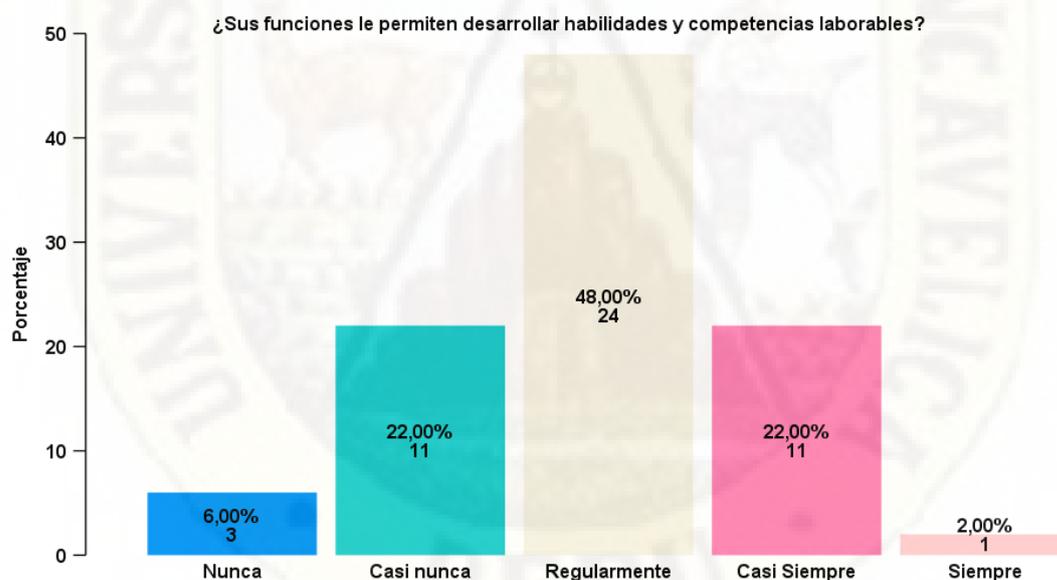
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	11	22,0	22,0	24,0
	Regularmente	21	42,0	42,0	66,0
	Casi Siempre	12	24,0	24,0	90,0
	Siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 27:** En la institución tienes la posibilidad de capacitarte, actualizarte y especializarte.

Se observa en la tabla 27, figura 27 en un 21 (42.00%) opina regularmente en la institución tienes la posibilidad de capacitarte, actualizarte y especializarte, por otro lado en un 12 (24.00%) opina en la institución tienes la posibilidad de capacitarte, actualizarte y especializarte.

Tabla 28: Sus funciones le permiten desarrollar habilidades y competencias laborales.

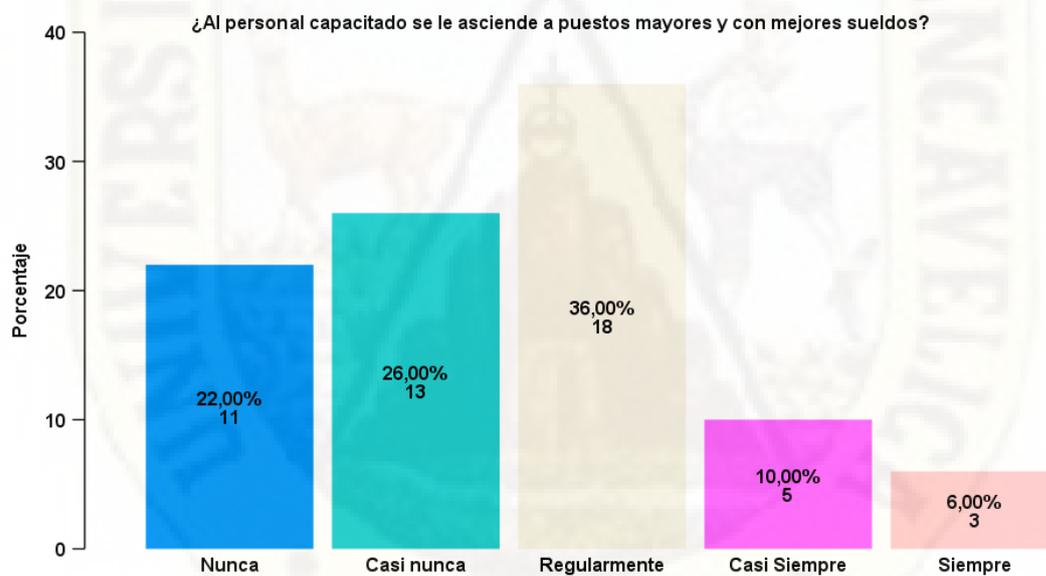
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	11	22,0	22,0	28,0
	Regularmente	24	48,0	48,0	76,0
	Casi Siempre	11	22,0	22,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 28:** Sus funciones le permiten desarrollar habilidades y competencias laborales.

En la tabla 28, figura 28 se observa que 24 (48.00%) opina regularmente sus funciones le permiten desarrollar habilidades y competencias laborales, sin embargo 11 (22.00%) casi nunca, 11 (22.00%) casi siempre opina sus funciones le permiten desarrollar habilidades y competencias laborales.

Tabla 29: Al personal capacitado se le asciende a puestos mayores y con mejores sueldos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	22,0	22,0	22,0
	Casi nunca	13	26,0	26,0	48,0
	Regularmente	18	36,0	36,0	84,0
	Casi Siempre	5	10,0	10,0	94,0
	Siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 29:** Al personal capacitado se le asciende a puestos mayores y con mejores sueldos.

Se observa en la tabla 29, figura 29 opina 18 (36.00%) regularmente casi nunca al personal capacitado se le asciende a puestos mayores y con mejores sueldos, asimismo en un 13 (26.00%) opina casi nunca al personal capacitado se le asciende a puestos mayores y con mejores sueldos.

Tabla 30: Cree que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	12,0
	Regularmente	11	22,0	22,0	34,0
	Casi Siempre	19	38,0	38,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

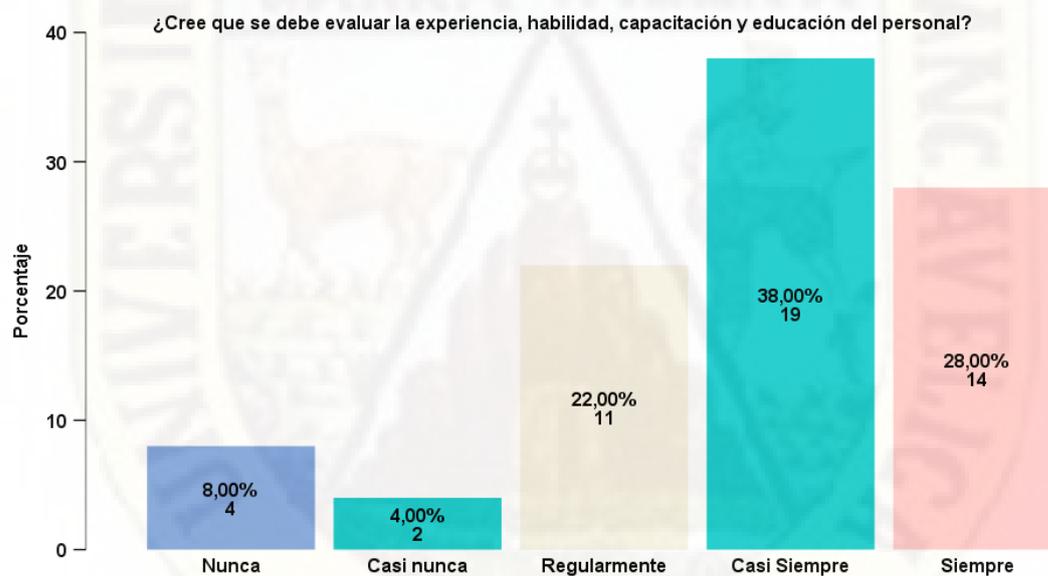


Figura 30: Cree que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal?.

Se observa en la tabla 30, figura 30 de los encuestados 19 (38.00%) casi siempre cree que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal, por otro lado en un 14 (28.00%) siempre cree que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal.

4.2. Proceso de prueba de hipótesis

4.3.1 Contraste de la hipótesis general

El contraste de hipótesis se realizó con el método del P-valor se siguieron los siguientes pasos:

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Estadígrafo de contraste

El estadígrafo de contraste elegido fue la Rho de Spearman; basada en empates, porque, hay empates entre los valores de las variables. El estadístico de prueba se calculó con la siguiente expresión:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

- x : es Calidad de servicio público.
- y : es Gestión del talento humano
- n : Tamaño de muestra

Paso 3: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

Se estableció el nivel de significancia al 5%, es decir, $\alpha=0,05$. El valor crítico $r_{s,\alpha/2}$ se calculó con:

$$r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}}$$

Del cual se obtuvo: $r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}} = \pm \frac{1.96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$

La representación gráfica es:

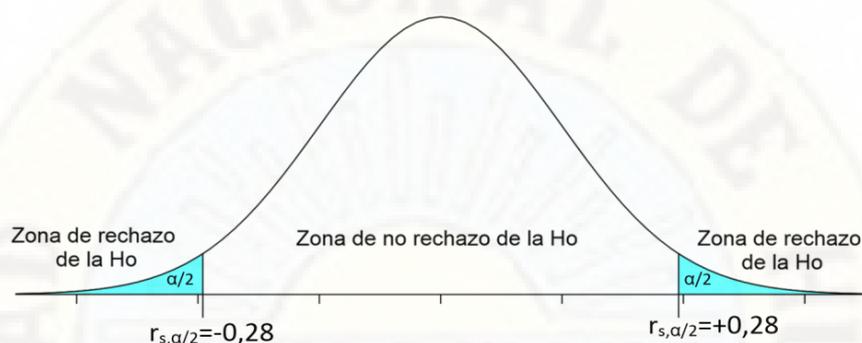


Figura 31. Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula

En el gráfico se observa:

- Se rechaza H_0 si: $r_s < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_s > +r_{s,\alpha/2}$
- No se rechaza la H_0 si: $-r_{s,\alpha/2} \leq r_s \leq +r_{s,\alpha/2}$

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

El Estadígrafo de contraste Rho de Spearman, se calculó con el software estadístico SPSSv.26 :

Tabla 31

Correlación entre Calidad de servicio público y Gestión del talento humano

			Calidad de servicio público	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Calidad de servicio público	Coefficiente de correlación	1,000	0,549**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	0,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

La tabla anterior indica que el valor del estadígrafo de contraste Rho de Spearman fue $r_s = +0,549$.

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

Se observa:

$$r_s = +0,549 > r_{s,\alpha/2} = +0,28 \rightarrow \text{Rechazamos la hipótesis nula.}$$

En el gráfico se observa:

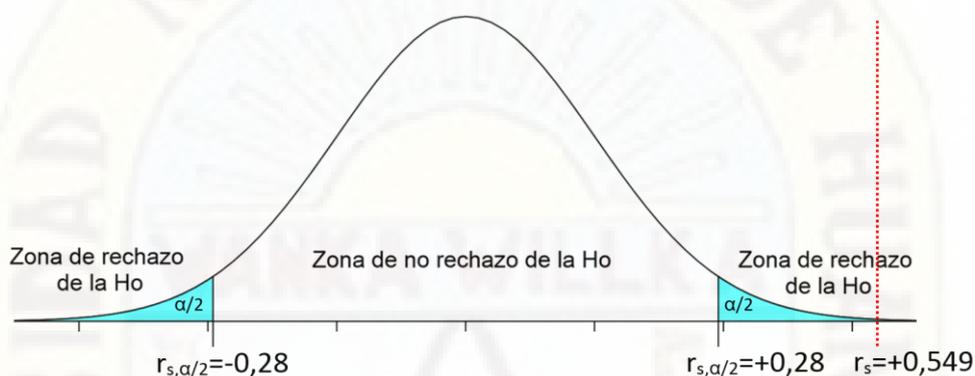


Figura 32 . Decisión de la hipótesis nula general.

Paso 06: Conclusión

Por lo tanto, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018.

4.3.2 Contraste de hipótesis específica 1

Para realizar el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 : No existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la admisión de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018

$$H_0: \rho_s = 0$$

H_1 : Existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la admisión de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Estadígrafo de contraste

El estadígrafo de contraste elegido fue la Rho de Spearman; basada en empates, porque, hay empates entre los valores de las variables. El estadístico de prueba se calculó con la siguiente expresión:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

- x : es Calidad de servicio público
- y : es Admisión de personas
- n : Tamaño de muestra

Paso 3: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

Se estableció el nivel de significancia al 5%, es decir, $\alpha=0,05$. El valor crítico $r_{s,\alpha/2}$ se calculó con:

$$r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}}$$

Del cual se obtuvo: $r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}} = \pm \frac{1.96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$

La representación gráfica es:

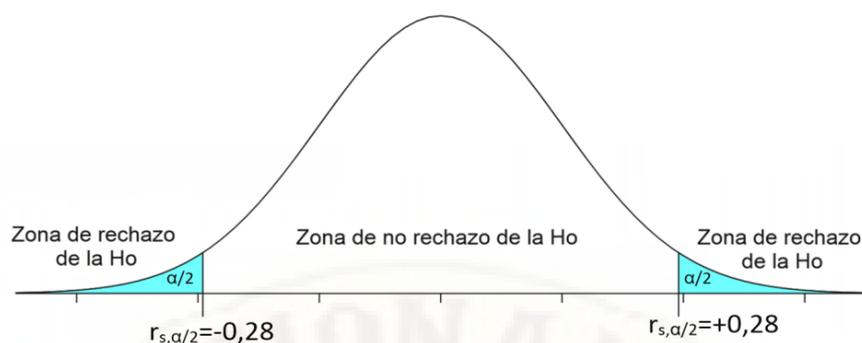


Figura 33. Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula

En el gráfico se observa:

- Se rechaza H_0 si: $r_s < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_s > +r_{s,\alpha/2}$
- No se rechaza la H_0 si: $-r_{s,\alpha/2} \leq r_s \leq +r_{s,\alpha/2}$

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

El Estadígrafo de contraste Rho de Spearman, se calculó con el software estadístico SPSSv.26 :

Tabla 32

Correlación entre Calidad de servicio público y Admisión de Personas

<i>Correlaciones</i>			Calidad de servicio público	Admisión de Personas
Rho de Spearman	Calidad de servicio público	Coefficiente de correlación	1,000	0,455**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	50	50
	Admisión de Personas	Coefficiente de correlación	0,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

La tabla anterior indica que el valor del estadígrafo de contraste Rho de Spearman fue $r_s = +0,455$.

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

Se observa:

$$r_s = +0,455 > r_{s,\alpha/2} = +0,28 \rightarrow \text{Rechazamos la hipótesis nula.}$$

En el gráfico se observa:

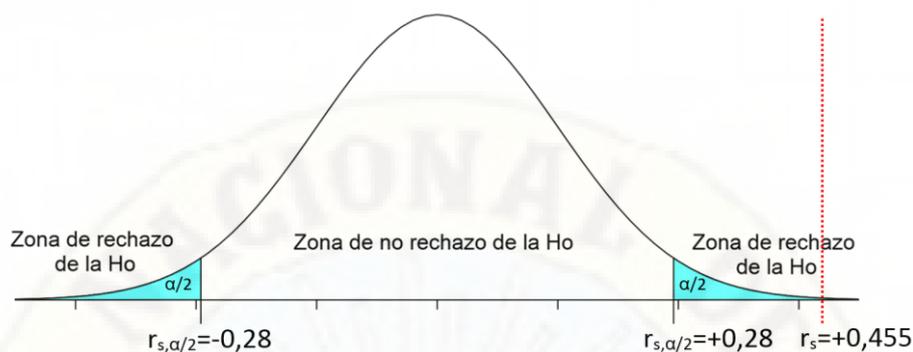


Figura 34 . Decisión de la hipótesis nula general.

Paso 06: Conclusión

Por lo tanto, se concluye que existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la admisión de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018.

4.3.3 Contraste de hipótesis específica 2

Para realizar el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 : No existe una relación directa y significativa entre a calidad de servicio público y la aplicación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018

$$H_0: \rho_s = 0$$

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio público y la aplicación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Estadígrafo de contraste

El estadígrafo de contraste elegido fue la Rho de Spearman; basada en empates, porque, hay empates entre los valores de las variables. El estadístico de prueba se calculó con la siguiente expresión:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

- x : es Calidad de servicio público
- y : es Aplicaciones de personas
- n : Tamaño de muestra

Paso 3: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

Se estableció el nivel de significancia al 5%, es decir, $\alpha=0,05$. El valor crítico $r_{s,\alpha/2}$ se calculó con:

$$r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}}$$

Del cual se obtuvo: $r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}} = \pm \frac{1.96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$

La representación gráfica es:

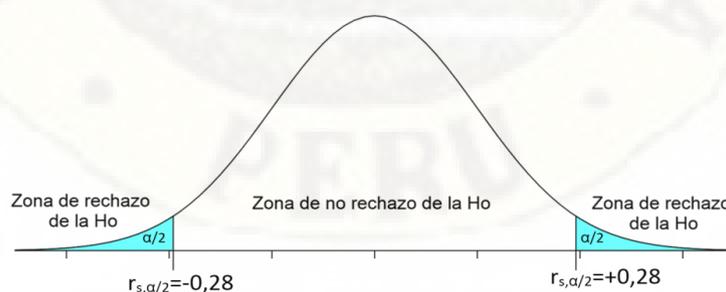


Figura 35. Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula

En el gráfico se observa:

- Se rechaza H_0 si: $r_s < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_s > +r_{s,\alpha/2}$

– No se rechaza la H_0 si: $-r_{s,\alpha/2} \leq r_s \leq +r_{s,\alpha/2}$

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

El Estadígrafo de contraste Rho de Spearman, se calculó con el software estadístico SPSSv.26 :

Tabla 33

Correlación entre Calidad de servicio público y Aplicaciones de Personas

		Calidad de servicio público	Aplicaciones de Personas
Rho de Spearman	Calidad de servicio público	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50
	Aplicaciones de Personas	Coefficiente de correlación	0,547**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

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

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

La tabla anterior indica que el valor del estadígrafo de contraste Rho de Spearman fue

$r_s = +0,547$.

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

Se observa:

$r_s = +0,547 > r_{s,\alpha/2} = +0,28 \rightarrow$ Rechazamos la hipótesis nula.

En el gráfico se observa:

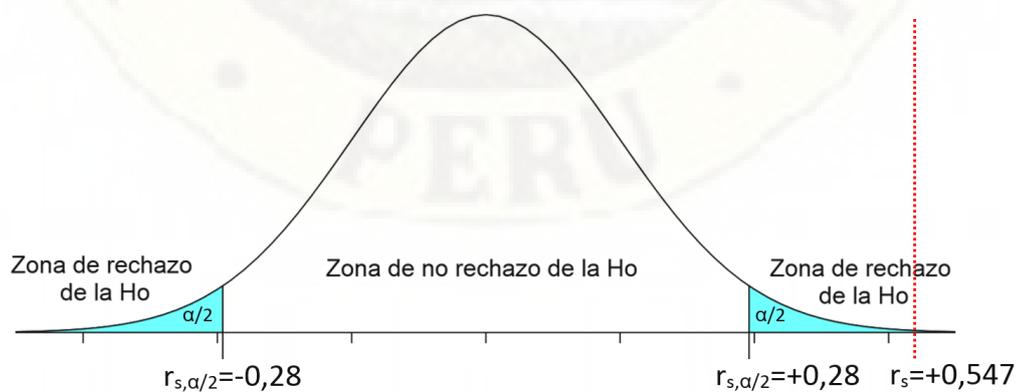


Figura 36 . Decisión de la hipótesis nula general.

Paso 06: Conclusión

Por lo tanto, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio público y la aplicación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018.

4.3.4 Contraste de hipótesis específica 3

Para realizar el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 : No existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018

$$H_0: \rho_s = 0$$

H_1 : Existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Estadígrafo de contraste

El estadígrafo de contraste elegido fue la Rho de Spearman; basada en empates, porque, hay empates entre los valores de las variables. El estadístico de prueba se calculó con la siguiente expresión:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

- x : es Calidad de servicio público
- y : es Desarrollo de personas
- n : Tamaño de muestra

Paso 3: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

Se estableció el nivel de significancia al 5%, es decir, $\alpha=0,05$. El valor crítico $r_{s,\alpha/2}$ se calculó con:

$$r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}}$$

Del cual se obtuvo: $r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}} = \pm \frac{1.96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$

La representación gráfica es:

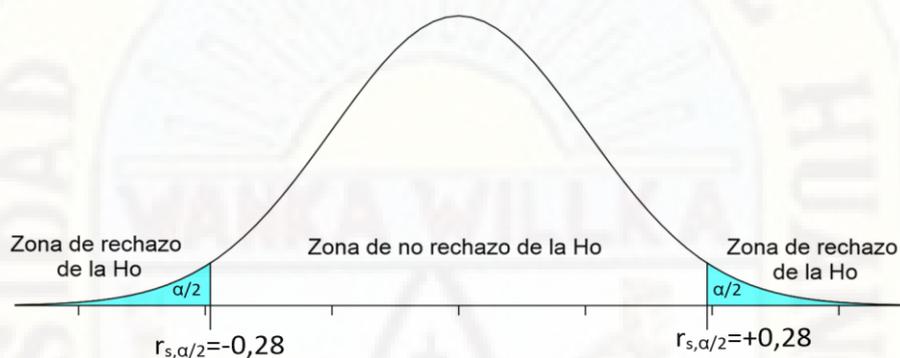


Figura 37. Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula

En el gráfico se observa:

- Se rechaza H_0 si: $r_s < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_s > +r_{s,\alpha/2}$
- No se rechaza la H_0 si: $-r_{s,\alpha/2} \leq r_s \leq +r_{s,\alpha/2}$

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

El Estadígrafo de contraste Rho de Spearman, se calculó con el software estadístico SPSSv.26 :

Tabla 34

Correlación entre Calidad de servicio público y Desarrollo de Personas

			Calidad de servicio público	Desarrollo de Personas
Rho de Spearman	Calidad de servicio público	Coefficiente de correlación	1,000	0,392**
		Sig. (bilateral)	.	0,005
		N	50	50
	Desarrollo de Personas	Coefficiente de correlación	0,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,005	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

La tabla anterior indica que el valor del estadígrafo de contraste Rho de Spearman fue

$$r_s = +0,392.$$

Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza

Se observa:

$$r_s = +0,392 > r_{s,\alpha/2} = +0,28 \rightarrow \text{Rechazamos la hipótesis nula.}$$

En el gráfico se observa:

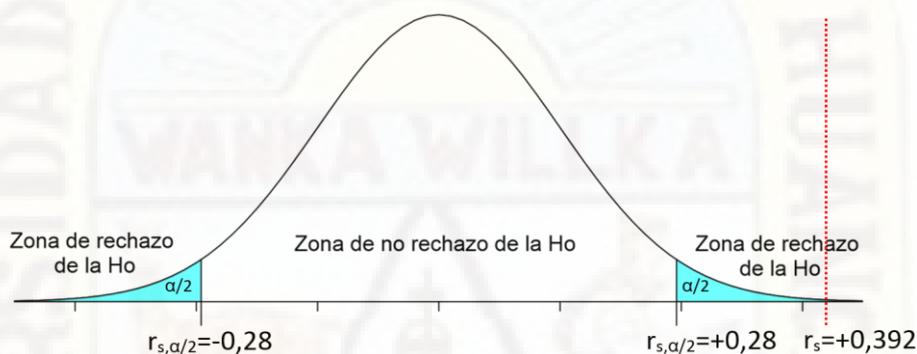


Figura 38 . Decisión de la hipótesis nula general.

Paso 06: Conclusión

Por lo tanto, se concluye que existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018.

4.3.5 Contraste de hipótesis específica 4

Para realizar el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 : No existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la compensación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H_1 : Existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la compensación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Estadígrafo de contraste

El estadígrafo de contraste elegido fue la Rho de Spearman; basada en empates, porque, hay empates entre los valores de las variables. El estadístico de prueba se calculó con la siguiente expresión:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

- x : es Calidad de servicio público
- y : es Compensación de personas
- n : Tamaño de muestra

Paso 3: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

Se estableció el nivel de significancia al 5%, es decir, $\alpha=0,05$. El valor crítico $r_{s,\alpha/2}$ se calculó con:

$$r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}}$$

Del cual se obtuvo: $r_{s,\alpha/2} = \pm \frac{Z_{\alpha/2}}{\sqrt{n-1}} = \pm \frac{1.96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$

La representación gráfica es:

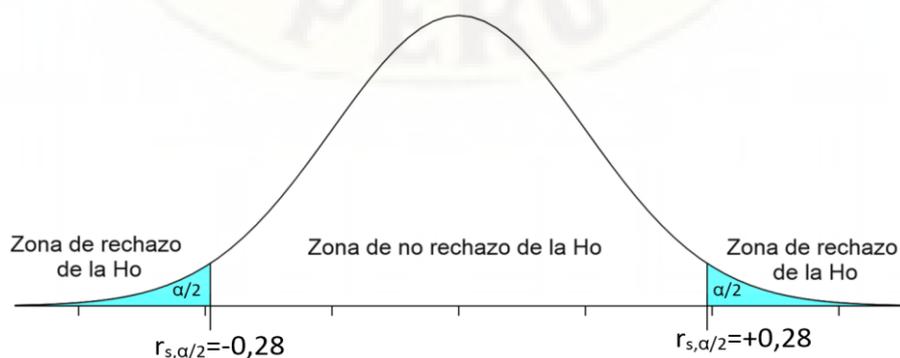


Figura 39. Zonas de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula

En el gráfico se observa:

- Se rechaza H_0 si: $r_s < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_s > +r_{s,\alpha/2}$
- No se rechaza la H_0 si: $-r_{s,\alpha/2} \leq r_s \leq +r_{s,\alpha/2}$

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

El Estadígrafo de contraste Rho de Spearman, se calculó con el software estadístico SPSSv.26 :

Tabla 35

Correlación entre Calidad de servicio público y Compensación de Personas

		Calidad de servicio público	Compensaciones de Personas
Rho de Spearman	Calidad de servicio público	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,395**
		N	50
Compensaciones de Personas	Compensaciones de Personas	Coeficiente de correlación	0,395**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

La tabla anterior indica que el valor del estadígrafo de contraste Rho de Spearman fue

$$r_s = +0,395 .$$

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o no se rechaza

Se observa:

$$r_s = +0,395 > r_{s,\alpha/2} = +0,28 \rightarrow \text{Rechazamos la hipótesis nula.}$$

En el gráfico se observa:

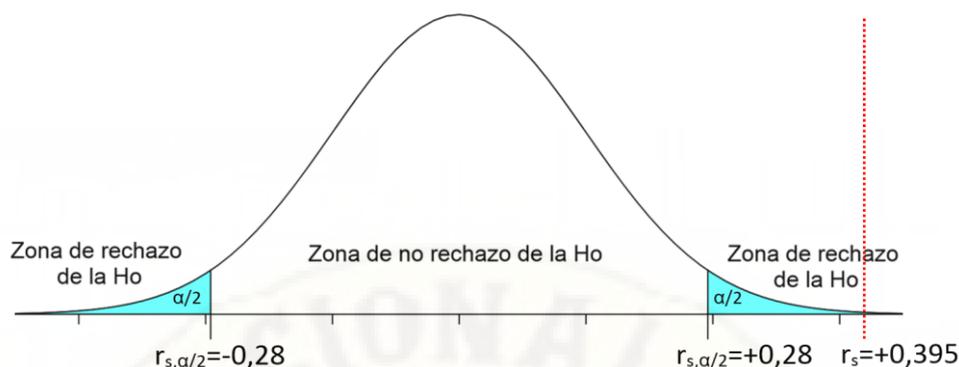


Figura 40 . Decisión de la hipótesis nula general.

Paso 06: Conclusión

Por lo tanto, se concluye que existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la compensación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018.

4.3. Discusión de resultados

De acuerdo a la investigación que se realizó la hipótesis general, nos lleva a concluir que el tema de calidad de servicio público y la gestión de talento humano tiene un nivel de significancia de 0,549, de acuerdo a Rho de Spearman se interpreta como correlación positiva media. Por lo tanto existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018.

A esto coincide el magister Tonato (2017), págs. 112, 26,31,62 elaboro la tesis de posgrado titulado “Calidad de Servicio Público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016”, Instituto de Altos Estudios Nacionales La Universidad de Posgrado del Estado- Ecuador, que existe una relación entre la calidad de servicio público y la gestión de talento humano, en una de sus conclusiones menciona que el servidor público ahora llamado gestión talento humano es prescindible para

el servicio dado se torne poco objetiva, lo cual evidencia la importancia que tiene para una institución la participación activa de los usuarios en la evaluación de sus servicios.

El autor Según Casermeiro (2004) pág. 12. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Está demostrado que el personal del Gobierno Regional de Huancavelica que labora presta una atención de calidad de servicio público buena, esto relaciona a la buena calidad de servicio público al usuario debiendo mejorar constantemente de acuerdo a las implementaciones del manual para la gestión de la calidad de servicio público en el sector público y constante fortalecimiento de capacidades.

En el resultado de la primera hipótesis se acepta H_1 que existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la admisión de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018 porque $r_s = +0,455$ se interpreta como positiva media.

El mismo resultado (Reinoso, 2015, págs. 17,53, 87) quien elaboro la tesis de posgrado titulado “Gestión por Competencias del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro”, Universidad Técnica de Ambato. Una de las conclusiones menciona la actual administración del sistema de gestión del talento humano en el departamento de enfermería posee limitaciones ya que no se encuentra estructurado en base a competencias sino más bien a criterios, careciendo de herramientas

de gestión que permita satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos entre otras palabras que no existe una buena admisión de persona.

A esto también el autor Chiavenato, I. (2009) en su libro gestión de talento humano menciona que la admisión de personas es el reclutamiento y selección de personal ¿Quién debe trabajar en la organización?

En el resultado de la segunda hipótesis se acepta H_1 la relación entre calidad de servicio público y la aplicación de personas tiene un grado de significancia $r_s = +0,547$. Por lo tanto, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio público y la aplicación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018 como positiva media.

Para lo cual también coincide el tesista Reinoso (2015), págs. 17,53, 87 quien elaboro la tesis de posgrado titulado “Gestión por Competencias del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro”, Universidad Técnica de Ambato, una de sus conclusiones menciona la aplicación de personas debe ser importante porque el personal de enfermería no cuenta con capacitación continua, las capacitaciones que tienen son más bien de carácter técnico, pero no enfocadas al servicio y al desarrollo de sus competencias, por este motivo las personas que hacen uso del Hospital no se encuentran satisfechas.

A esto también el autor Chiavenato, I. (2009) en su libro gestión de talento humano menciona la aplicación de personas son procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño.

En la tercera hipótesis se determina que existe una relación significativa entre la calidad de servicio público y desarrollo de personas porque se tiene un resultado de $r_s = +0,392$. Se lee como positiva media.

Para lo cual también se coincide con el tesista Reinoso (2015) págs. 17,53, 87 quien elaboro la tesis de posgrado titulado “Gestión por Competencias del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro”, Universidad Técnica de Ambato. En una de sus conclusiones menciona el personal de enfermería no cuenta con capacitación continua, las capacitaciones que tienen son más bien de carácter técnico, pero no enfocadas al servicio y al desarrollo de sus competencias, por este motivo las personas que hacen uso del Hospital no se encuentran satisfechas.

A esto también el autor Chiavenato, I. (2009) en su libro gestión de talento humano menciona el desarrollo de personas son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal.

En la cuarta hipótesis se interpreta que existe una relación significativamente entre la calidad de servicio público y compensaciones de personas porque se tiene un resultado de $r_s = +0,395$ se interpreta como positiva media.

Para lo cual también se coincide con el magister Reinoso, (2015, págs. 17,53, 87 quien elaboro la tesis de posgrado titulado “Gestión por Competencias del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro”, Universidad Técnica de Ambato. En una de sus conclusiones menciona el personal de enfermería no cuenta con capacitación continua, las capacitaciones que tienen son más bien de carácter técnico, pero no enfocadas al servicio y al desarrollo de sus competencias, por este motivo las personas que hacen uso del Hospital no se encuentran satisfechas. En una de sus conclusiones menciona que si el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro no posee una cultura de servicio, su trabajo lo realiza de manera funcional y mecánica, para lo cual debe existir compensaciones para el personal de enfermería del Hospital Básico Píllaro y el desempeño ya no se de manera funcional y mecánica.

A esto también el autor Chiavenato, I. (2009) en su libro gestión de talento humano menciona que la compensación de personas son procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la calidad de servicio público y gestión del talento humano del personal del Gobierno Regional de Huancavelica-2018, existe una relación significativa de acuerdo con el resultado de coeficiente contraste Rho de Spearman fue $r_s = +0,549$. Se interpreta como correlación positiva media, lo quiere decir que es afirmativa.

Es primordial contar con una buena calidad de servicio público en el Gobierno Regional de Huancavelica, porque un Gobierno Regional es una entidad pública encargada de la administración pública que ayuda al desarrollo y crecimiento de cada región y de sus habitantes.

2. Se concluye que existe una relación entre la calidad de servicio público y admisión de personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica-2018. De acuerdo contraste Rho de Spearman fue $r_s = +0,455$. Se interpreta como correlación positiva media, por lo tanto es aceptable la hipótesis planteada.

De acuerdo al resultado que existe entre la calidad de servicio público y la admisión de personas es importante contar con una buena admisión de personas para tener un servicio público de calidad y satisfactorio.

3. Se concluye que existe una relación entre la calidad de servicio público y la aplicación de personas en el personal del Gobierno Regional de Huancavelica-2018. De acuerdo de contraste Rho de Spearman fue $r_s = +0,547$. Se interpreta como correlación positiva media, por lo tanto es aceptable la hipótesis planteada.

Con resultado obtenido la aplicación de personas en las oficinas del Gobierno Regional de Huancavelica es importantes para dar las facilidades en la atención a los ciudadanos.

4. Se concluye que existe una relación entre la calidad de servicio público y el desarrollo de personas de acuerdo resultado obtenido, el contraste Rho de Spearman fue $r_s = +0,392$. Se interpreta como correlación positiva media.

Es importante tener una relación entre la calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el Gobierno Regional de Huancavelica para tener un equipo de trabajo digno.

5. Se concluye que existe una relación entre la calidad de servicio público y la compensación de personas porque se obtuvo un resultado de contraste Rho de Spearman fue $r_s = +0,395$. y se puede afirmar la hipótesis planteada es positiva media.

Este resultado nos indica que es imprescindible tener trabajadores contentos para prestar servicios de calidad en el sector público

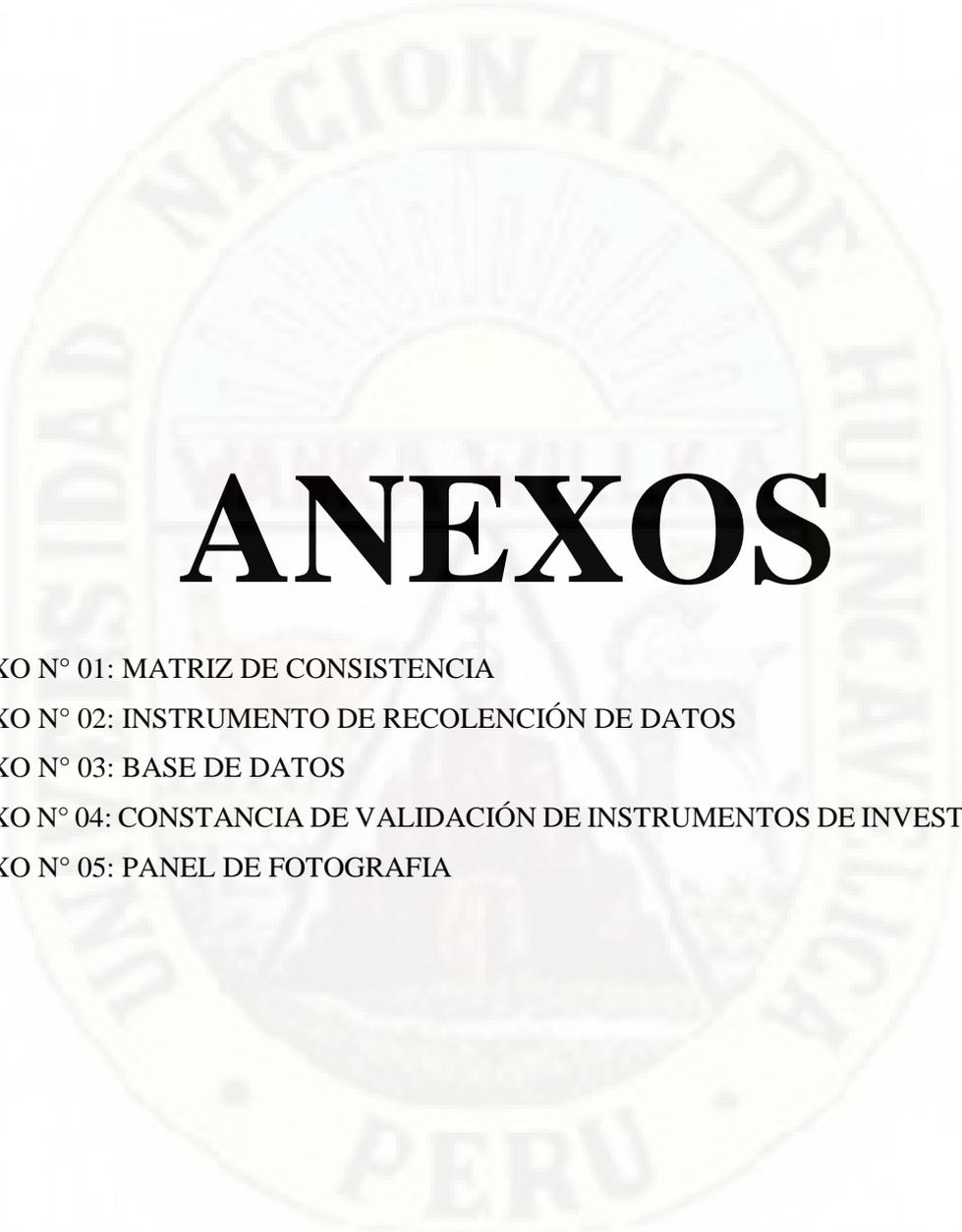
RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal del Gobierno Regional de Huancavelica mejorar la calidad de servicio público para un mejor desarrollo socio económico de la región.
2. Se recomienda practicar la amabilidad y cortesía en la atención de los usuarios internos y externos desde un trámite simple a complejo.
3. Recomendar al Gobierno Regional de Huancavelica que los directivos tengan la facilidad de palabras para llegar al ciudadano y prestar una buena atención.
4. Recomendar al Gobierno Regional de Huancavelica implementar con la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público aprobado con Resolución de Secretaria General de Gestión Pública N° 007-2019 –PCM / SGP del 30 de abril del 2019.
5. Recomendar al Gobierno Regional de Huancavelica que debe compensar a los trabajadores para estimular por sus labores.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Agurto, C. (2014). *Sistema de Gestión de calidad del Área de Recursos Humanos de la Empresa Aden*. Piura.
- Álvarez, O. (2006). *Método para optar el título profesional y los grados de magíster y doctor*. Lima: Megabyte S.A.C.
- Arbulú, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016*. Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Arce, A. (2018). *Relación entre Calidad de Servicios Académicos y la Satisfacción en los Estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto- 2017*. Título de Magister, Universidad Peruana Unión, Unidad de Posgrado Ciencias Empresariales, Lima.
- Azula, B. (2019). *Rediseño del proceso de admisión de personas para contribuir en la mejora de la gestión administrativa de la empresa procesadora Perú S.A.C. Chiclayo 2018*. Universidad Señor de Spán, Pimentel-Chicayo.
- Bolaños, K. (setiembre de 2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima, Lima, Lima: Cooperación Alemana implementada por la GIZ –.
- Casermeyro, M. (2004). *La calidad en los Servicios Públicos*. Argentina: Ediciones del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta,.
- Dueñas, K. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de huancavelica-perio 2018*. Huancavelica.
- Edith, R. (2014). *Desarrollo de Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Huamachuco.
- Gonzales&Oseda. (2011). *Como aprender y enseñar investigación científica*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. .
- Idalberto, C. (2008). *administración de recursos humanos*. Chile.
- Israel Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. En G. Israel Galviz, *Calidad en la Gestión de Servicios* (pág. 7). Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Univesidad Rafael Urdaneta.
- Lopez Barrantes, M. (2017). *El Sistema Nacional de Inversión Pública y la Calidad de los Servicios en la Inversión de la Infraestructura que Ofrece la Universidad Nacional de Huancavelica*. Huancavelica.

- Mencia, N. (2018). *Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción Modelo Q +4D del Estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017*. Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales, Huancavelica.
- Mogollon, C. (2018). *La Compesación Salarial y la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de la Empresa IESSA S.A. Callo 2018*. Lima .
- Montoya Mejillones, E. (2013). *Gestión de Talento Humano y la Calidad de Servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena Año 2013*. Ecuador.
- Namó, J. (2018). *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo- 2017*. Título de magister, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Chepen.
- Quezada Lucio, N. (2012). *Estadística con SPSS 20*. Lima: Macro E.I.R.L.
- Reinoso, M. (2015). *(Gestión por Competencias del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Pillario)*. , Universidad Técnica de Ambato, Dirección de Posgrado, Ecuador.
- Reyna Alfaro, L. M., & Ventura Saavedra, K. (s.f.). Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar. *Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar*, 595.
- Ros, A. (2016). *(Calidad Percibida y Satisfacción en los Servicios Prestados a Personas con Discapacidad Intelectual)*. Tesis Doctoral, Universidad Católica San Antonio, Escuela Internacional de Doctores, España.
- Samuelson, P. A. (2010). *Macroeconomía con aplicaciones a Latinoamérica* (19e ed., Vols. ISBN: 978-607-15-0334-3). (J. M. Chacón, Ed.) México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Tonato, B. (2017). *(Calidad de servicios público en el Ecuador: Caso Cnetro de Atención Universal de EISS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016)*. Tesis de Master, Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Pregrado del Estado-Ecuador, Universidad de Posgrado del Estado, Ecuador.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: Aval ESPOCH .
- Villafuerte, E. (2017). *Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, 2015-2016*. Título de Magister, Universidad de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales, Huancavelica.



ANEXOS

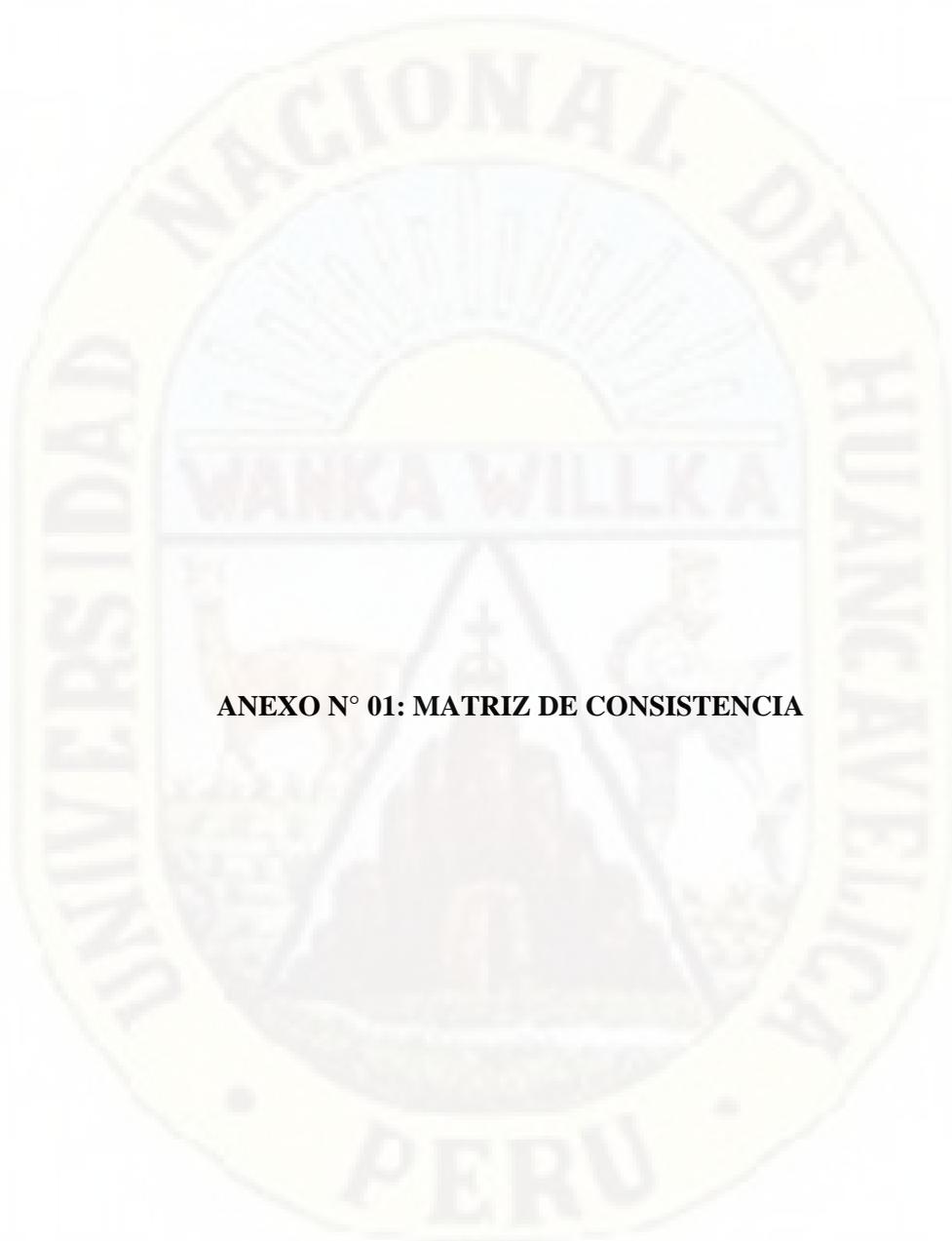
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO N° 03: BASE DE DATOS

ANEXO N° 04: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

ANEXO N° 05: PANEL DE FOTOGRAFIA



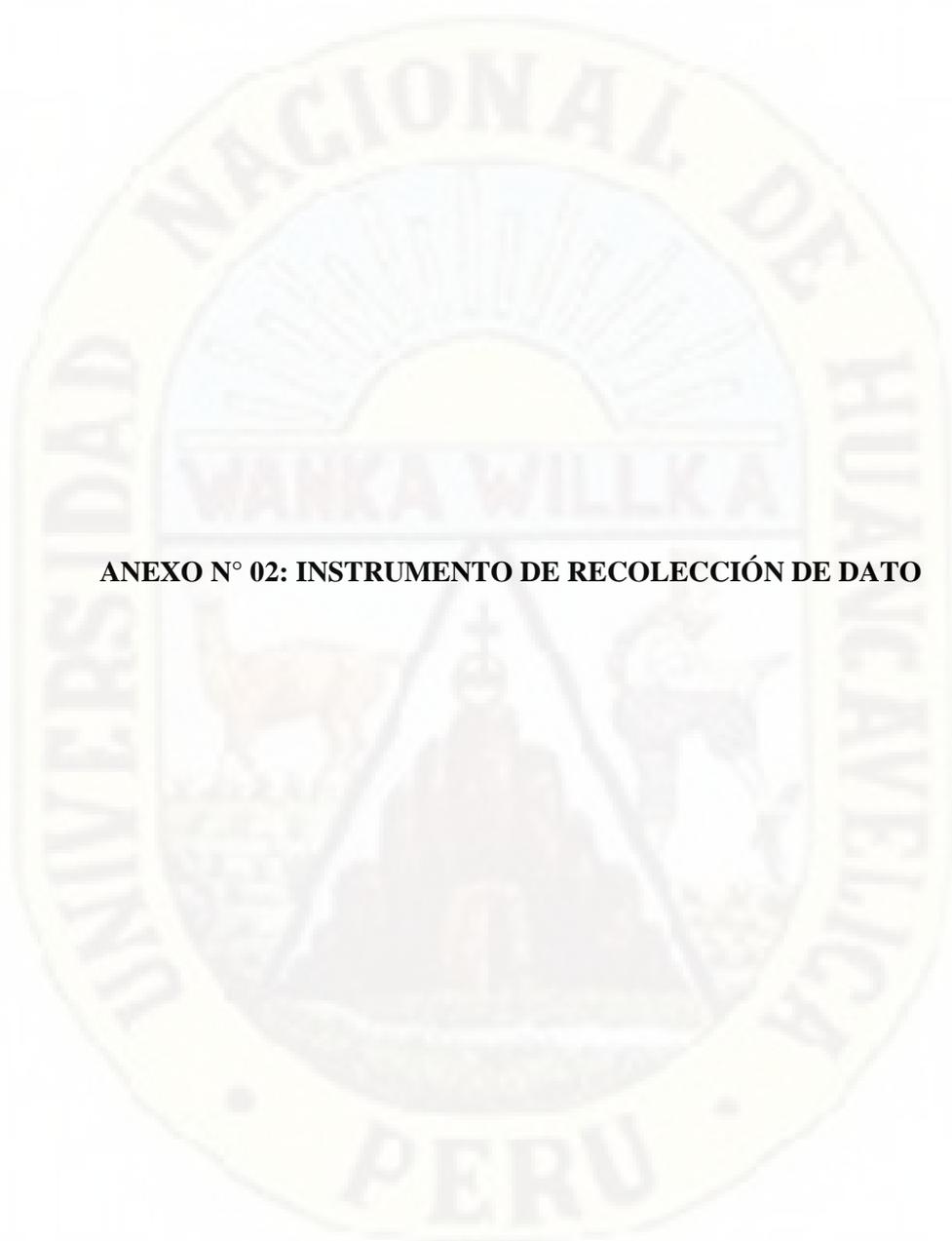
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 01
Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA, 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿ Qué relación existe entre la calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano la calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018</p>	<p>Variable V.I</p> <ul style="list-style-type: none"> • CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO <p>Dimensiones:</p> <p>Los Elementos Tangibles</p> <p>La Confiabilidad</p> <p>La Capacidad de Respuesta o responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Variable V.D.</p> <ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO <p>Dimensiones:</p> <p>Admisión de personas</p> <p>Aplicaciones de personas</p> <p>Desarrollo de personas</p> <p>Compensación de personas</p>	<p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional simple.</p> <p>No experimental- transversal</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD V1 --- r --- V2 V1 --> M V2 --> M </pre> </div> <p>M = muestra</p> <p>O1 = Variable calidad de servicio publico</p> <p>O2 = Variable Gestión del Talento Humano</p> <p>r = relación entre</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 50</p> <p>Muestra: 50 (personal técnico y administrativo)</p>

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicos		
<p>a) ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio público y la admisión de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre calidad de servicio público y la aplicación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la y el desarrollo de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre la y el compensación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018?</p>	<p>a) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio público y la admisión de personas en el gobierno regional de Huancavelica.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio público y la aplicación de personas en el gobierno regional de Huancavelica</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el gobierno regional de Huancavelica</p> <p>d) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio público y la compensación de personas en el gobierno regional de Huancavelica</p>	<p>a) Existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la admisión de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018</p> <p>b) Existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la aplicación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018</p> <p>c) Existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y el desarrollo de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018</p> <p>d) Existe una relación directa y significativa la calidad de servicio público y la compensación de personas en el gobierno regional de Huancavelica, 2018</p>		



ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATO



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

CUESTIONARIO

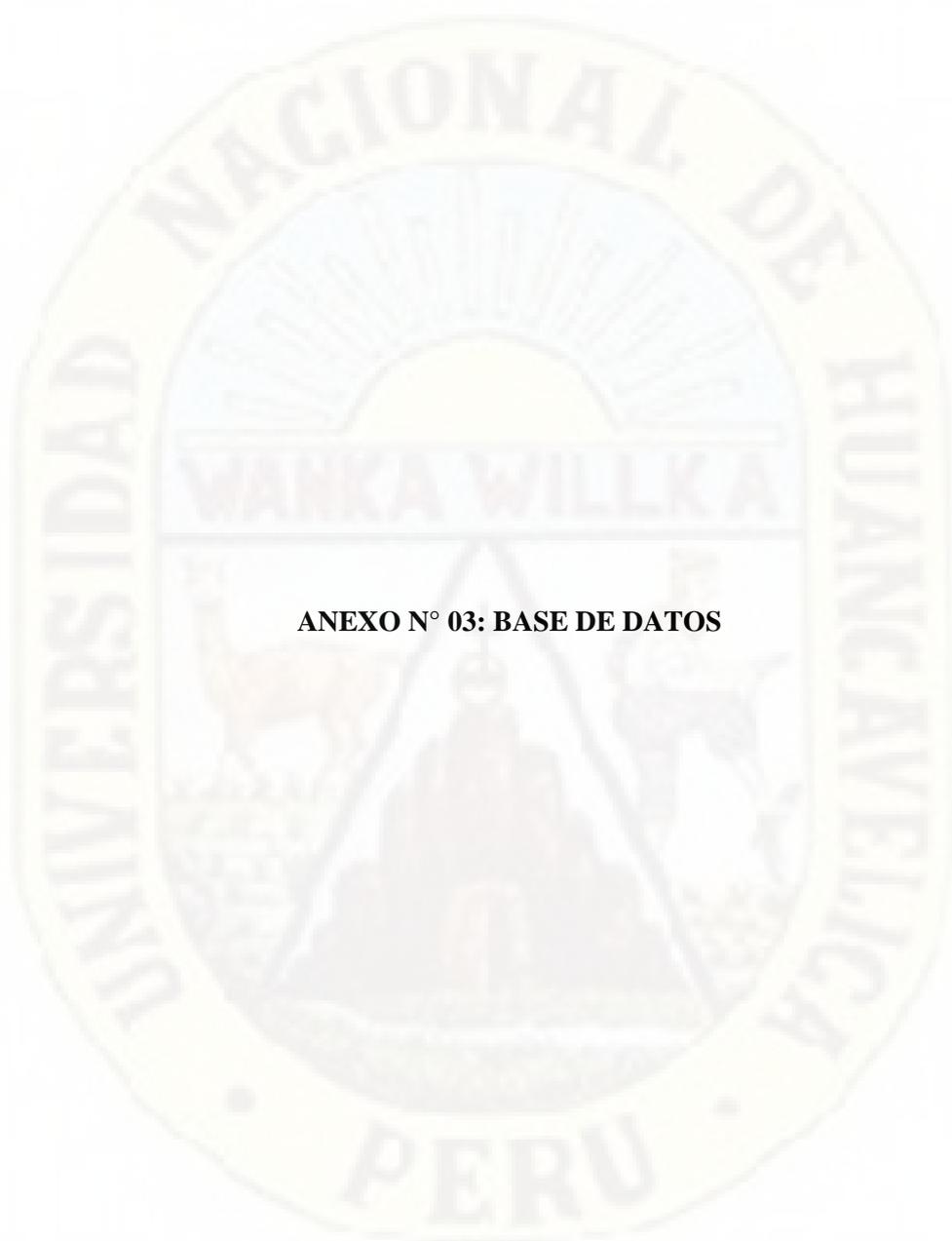
Estimado(a) trabajador(a) y/o Licenciado en Administración a continuación encontrará una serie de interrogantes acerca del “**CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA, 2018**” La información obtenida será utilizada solo con fines de investigación y con total discreción. Se agradece su amable colaboración.

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

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi Siempre	Siempre

N°	INTERROGANTES	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
I.	CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO					
	Los Elementos Tangibles					
01	¿Los equipos y herramientas de que dispone el personal en el Gobierno Regional de Huancavelica son modernas y apropiadas?					
02	¿La infraestructura en donde se ubica el Gobierno Regional de Huancavelica son adecuados?					
03	¿Las herramientas informáticas que utiliza están adaptados a su trabajo?					
04	¿Las condiciones ambientales del área de trabajo facilitan las actividades diarias?					
	La Confiabilidad	1	2	3	4	5
05	¿El personal se esfuerza por mantener su legajo personal actualizado?					
06	¿El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo programado?					
07	¿El usuario se siente satisfecho con la atención prestada?					
	La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad	1	2	3	4	5
08	¿El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones?					
09	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?					
10	¿El responsable del área delega eficazmente sus funciones?					
11	¿Los trabajos encomendados a los servidores, son presentados de manera impecable y sin errores?					
	La Seguridad	1	2	3	4	5
12	¿Considera que el personal que presta servicios en esta Institución es siempre amable contigo?					
13	¿Los trabajadores practican el código de ética del servidor público?					

14	¿El personal tiene suficiente conocimiento para resolver problemas urgentes?						
15	¿Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua?						
II. GESTION DE TALENTO HUMANO							
Admisión de Personas							
16	¿Cree usted que la institución tiene problemas con la elección de directivos para los cargos?						
17	¿En su Institución la planificación de gestión de recursos humanos es buena?						
18	¿En la Institución donde labora cuenta con técnicas y procedimientos para seleccionar a los empleados?						
19	¿Se siente satisfecho con las normas, procedimientos y técnicas para el reclutamiento y selección del personal?						
Aplicaciones de Personas							
20	¿En su institución consideran las cualidades y habilidades del profesional?						
21	¿La Institución que labora cuenta con formularios de evaluación de desempeño para evaluar a los empleados?						
22	¿Considera que la evaluación del desempeño laboral debe ser anualmente o semestralmente?						
23	¿En la Institución se tiene un diseño de perfil profesional para los cargos de confianza?						
Desarrollo de Personas							
24	¿Los Directivos estimulan a sus empleados con incentivos económicos o reconocimientos?						
25	¿Considera que los reconocimientos a los empleados deben ser semestral o anual?						
26	¿Considera que los ascensos laborales deben ser de acuerdo a los grados obtenidos?						
Compensación de Personas							
27	¿En la institución tienes la posibilidad de capacitarte, actualizarte y especializarte?						
28	¿Sus funciones le permiten desarrollar habilidades y competencias laborables?						
29	¿Al personal capacitado se le asciende a puestos mayores y con mejores sueldos?						
30	¿Cree que se debe evaluar la experiencia, habilidad, capacitación y educación del personal?						



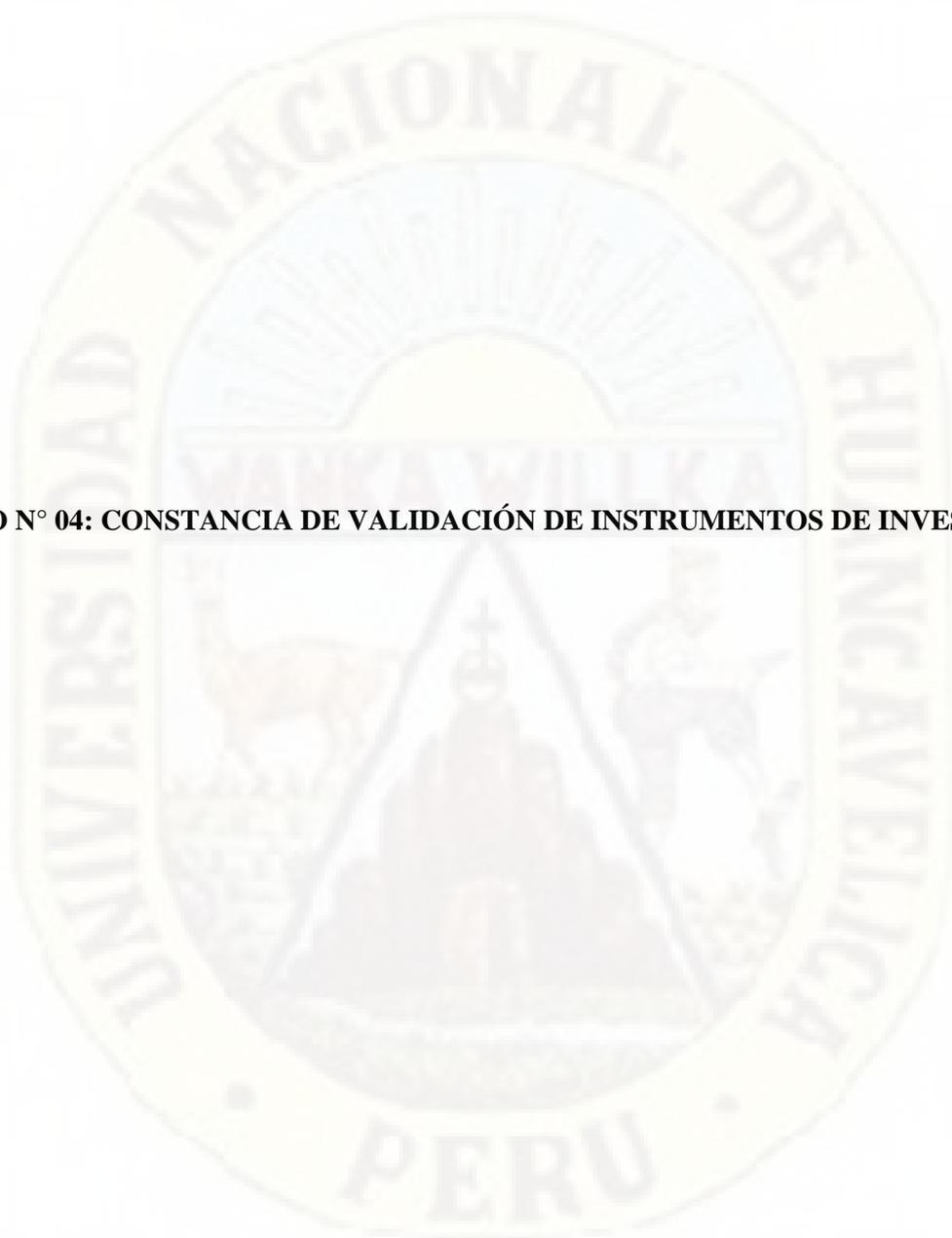
ANEXO N° 03: BASE DE DATOS

RESUMEN: DATOS OBTENIDOS DEL CUESTONARIO APLICADO

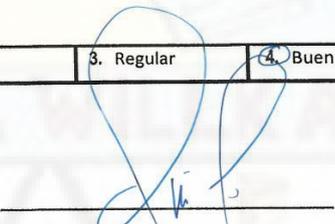
VARIABLE 1 : CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO																			
Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total	D1	D2	D3
1	2	5	2	3	4	2	2	1	1	4	2	3	4	2	4	41	12	9	20
2	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	39	10	8	21
3	4	5	2	3	4	3	4	1	1	5	1	2	3	3	5	46	14	12	20
4	2	2	2	3	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	42	9	10	23
5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	49	13	14	22
6	4	4	2	3	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	32	13	10	9
7	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	41	11	10	20
8	2	3	4	5	4	5	2	2	3	4	3	4	3	4	3	51	14	13	24
9	4	2	2	3	1	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	29	11	7	11
10	2	3	4	3	4	5	4	3	2	3	2	3	4	3	4	49	12	16	21
11	2	5	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1	2	3	38	11	11	16
12	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	5	3	3	3	3	46	10	13	23
13	1	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	1	61	15	18	28
14	2	4	5	3	5	4	5	3	4	3	4	3	2	5	5	57	14	17	26
15	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	5	49	13	12	24
16	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	2	1	1	2	38	11	12	15
17	2	3	2	3	2	4	1	2	3	2	3	3	1	3	4	38	10	9	19
18	2	3	2	3	2	5	1	3	3	2	3	3	1	2	3	38	10	11	17
19	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	33	9	9	15
20	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38	10	11	17
21	1	2	2	2	1	2	5	3	3	4	2	3	2	1	2	35	7	11	17
22	1	2	2	3	1	3	5	1	3	3	2	2	1	2	3	34	8	10	16
23	4	1	1	2	1	1	5	3	2	4	1	1	1	2	2	31	8	10	13
24	3	2	5	4	2	3	4	3	4	3	3	2	1	3	2	44	14	12	18
25	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	45	12	14	19
26	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	47	13	13	21
27	3	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	41	12	8	21
28	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	25	8	6	11
29	5	4	4	5	1	5	1	3	1	1	4	2	3	3	1	43	18	10	15
30	2	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	58	16	15	27
31	3	2	1	2	3	1	4	1	3	2	3	1	1	2	2	31	8	9	14
32	2	3	4	4	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	2	45	13	13	19
33	1	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	56	15	16	25
34	2	4	3	5	4	2	5	2	3	3	3	2	2	2	2	44	14	13	17
35	3	3	4	4	2	3	5	4	3	3	2	2	2	3	3	46	14	14	18
36	1	3	4	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	50	13	12	25
37	1	4	5	4	4	5	2	3	3	3	4	4	5	5	5	57	14	14	29
38	3	3	3	4	1	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	36	13	8	15
39	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	1	1	3	3	2	47	15	14	18
40	3	3	4	3	2	3	5	2	3	3	3	3	1	2	3	43	13	12	18
41	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	42	12	10	20
42	3	3	2	5	3	4	1	3	4	3	3	3	2	2	3	44	13	11	20
43	2	2	4	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	39	10	13	16
44	2	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	61	16	19	26
45	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	43	12	12	19
46	1	3	1	3	1	1	5	2	3	4	3	3	1	2	2	35	8	9	18
47	4	2	2	4	1	3	5	4	4	3	4	1	3	3	4	47	12	13	22
48	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	3	3	28	6	5	17
49	2	3	3	5	3	5	3	5	4	5	5	5	2	3	3	56	13	16	27
50	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	45	11	11	23
1	7	3	4	1	12	6	6	8	5	3	7	7	11	3	5	88			
2	23	13	16	9	10	12	13	12	6	5	6	7	11	3	20	166			
3	13	21	10	18	12	14	9	18	27	25	22	7	11	3	16	226			
4	6	8	13	13	14	10	10	9	10	13	11	7	11	3	5	143			
5	1	5	7	9	2	8	12	3	2	4	4	7	11	3	4	82			
TOTAL	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	35	55	15	50	Total	D1	D2	D3
																0	7	6	0
																11	20	25	3
																27	22	16	9
																10	1	3	19
																48	50	50	31

VARIABLE 2: GESTION DEL TALENTO HUMANO															Total	D1	D2	D3	D4	
Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total	D1	D2	D3	D4
1	2	4	5	3	5	3	4	5	4	4	1	1	3	1	1	46	14	12	15	5
2	1	3	4	4	2	4	5	4	4	5	1	4	3	2	5	51	12	11	18	10
3	3	4	5	5	2	4	5	4	4	5	1	4	3	1	5	55	17	11	18	9
4	1	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	1	1	1	37	11	9	14	3
5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	51	15	10	15	11
6	1	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	34	8	8	12	6
7	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	49	16	9	16	8
8	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	61	18	14	18	11
9	1	5	4	3	5	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	50	13	10	16	11
10	2	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	1	1	54	14	11	23	6
11	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	53	12	11	21	9
12	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	39	11	10	11	7
13	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	62	16	14	22	10
14	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	61	17	11	21	12
15	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	52	14	11	16	11
16	2	5	2	3	1	1	1	2	4	3	1	3	3	1	5	37	12	3	13	9
17	2	3	4	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	34	11	7	10	6
18	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	45	13	8	14	10
19	2	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	41	12	9	13	7
20	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	4	3	2	4	48	13	9	17	9
21	2	5	3	3	4	1	4	5	4	5	2	4	3	2	3	50	13	9	20	8
22	3	5	5	4	5	1	5	5	5	5	2	5	2	3	5	60	17	11	22	10
23	2	5	5	4	4	1	5	5	5	5	1	4	3	3	5	57	16	10	20	11
24	1	5	4	2	4	2	3	3	3	2	1	2	1	3	5	41	12	9	11	9
25	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52	16	12	15	9
26	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57	15	11	19	12
27	2	5	4	3	3	2	4	5	4	4	2	3	2	3	4	50	14	9	18	9
28	2	5	4	2	5	1	2	4	4	3	1	2	2	1	5	43	13	8	14	8
29	5	5	5	3	2	1	3	2	4	5	4	3	2	1	3	48	18	6	18	6
30	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	58	17	12	18	11
31	1	5	3	2	3	3	4	2	3	4	1	2	2	1	3	39	11	10	12	6
32	2	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	44	14	9	13	8
33	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	16	12	20	12
34	2	4	4	3	5	3	4	3	4	3	1	2	2	1	5	46	13	12	13	8
35	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	50	14	12	15	9
36	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	47	12	9	17	9
37	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	66	17	12	24	13
38	2	5	4	3	5	2	3	2	1	3	3	2	3	3	5	46	14	10	11	11
39	1	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	2	4	55	14	12	20	9
40	3	6	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	51	16	11	15	9
41	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	50	13	11	16	10
42	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	2	56	15	12	19	10
43	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	46	13	9	16	8
44	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	57	15	12	18	12
45	2	4	4	4	3	1	2	3	1	1	1	3	3	3	5	40	14	6	9	11
46	2	6	4	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	5	39	15	7	9	8
47	1	5	5	2	5	1	4	5	3	5	4	3	3	1	4	51	13	10	20	8
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	57	15	12	19	11
49	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69	17	13	25	14
50	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	51	14	10	17	10
1	9	0	0	0	1	8	1	0	2	2	11	1	3	11	4	53				
2	17	3	2	6	7	9	4	10	5	3	11	0	3	10	2	92				
3	20	6	7	24	14	18	13	14	17	18	12	1	3	10	11	188				
4	3	13	29	18	14	15	25	15	21	15	13	1	3	9	19	213				
5	1	26	12	2	14	0	7	11	5	12	3	2	2	8	14	119				
TOTAL	50	48	50	50	50	50	50	50	50	50	50	5	14	48	50	Total	D1	D2	D3	D4
																0	42	7	0	16
																2	8	39	0	16
																18	0	3	0	16
																25	0	0	0	16
																45	50	49	0	64

ANEXO N° 04: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



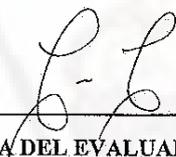
ANEXO N°

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCABELICA, 2018"				
OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.				
DIRIGIDO A:				
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: <u>Ramos Serrano Ruspel Freddy</u>				
TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: <u>Maestro en administración</u>				
VALORACIÓN:				
1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	<input checked="" type="radio"/> 4. Buena	5. Muy buena
 FIRMA DEL EVALUADOR				

ANEXO N°

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO:				
“CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA, 2018”				
OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.				
DIRIGIDO A:				
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: <u>ZORRILLA GUZMÁN, LUCIO</u>				
TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: <u>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</u>				
VALORACIÓN:				
1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	<input checked="" type="radio"/> 4. Buena	5. Muy buena
 LUCIO ZORRILLA GUZMÁN FIRMA DEL EVALUADOR				

ANEXO N°

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO:				
"CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA, 2018"				
OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.				
DIRIGIDO A:				
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: <u>Paucor Jurado Juan Cirilo</u>				
TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: <u>Maestro en Creencias Empresariales</u>				
VALORACIÓN:				
1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	<input checked="" type="radio"/> 4. Buena	5. Muy buena
 FIRMA DEL EVALUADOR				

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA, 2018

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de validación: Cuestionario de encuesta de Calidad de Servicio Publico y del Gestión de Talento Humano

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

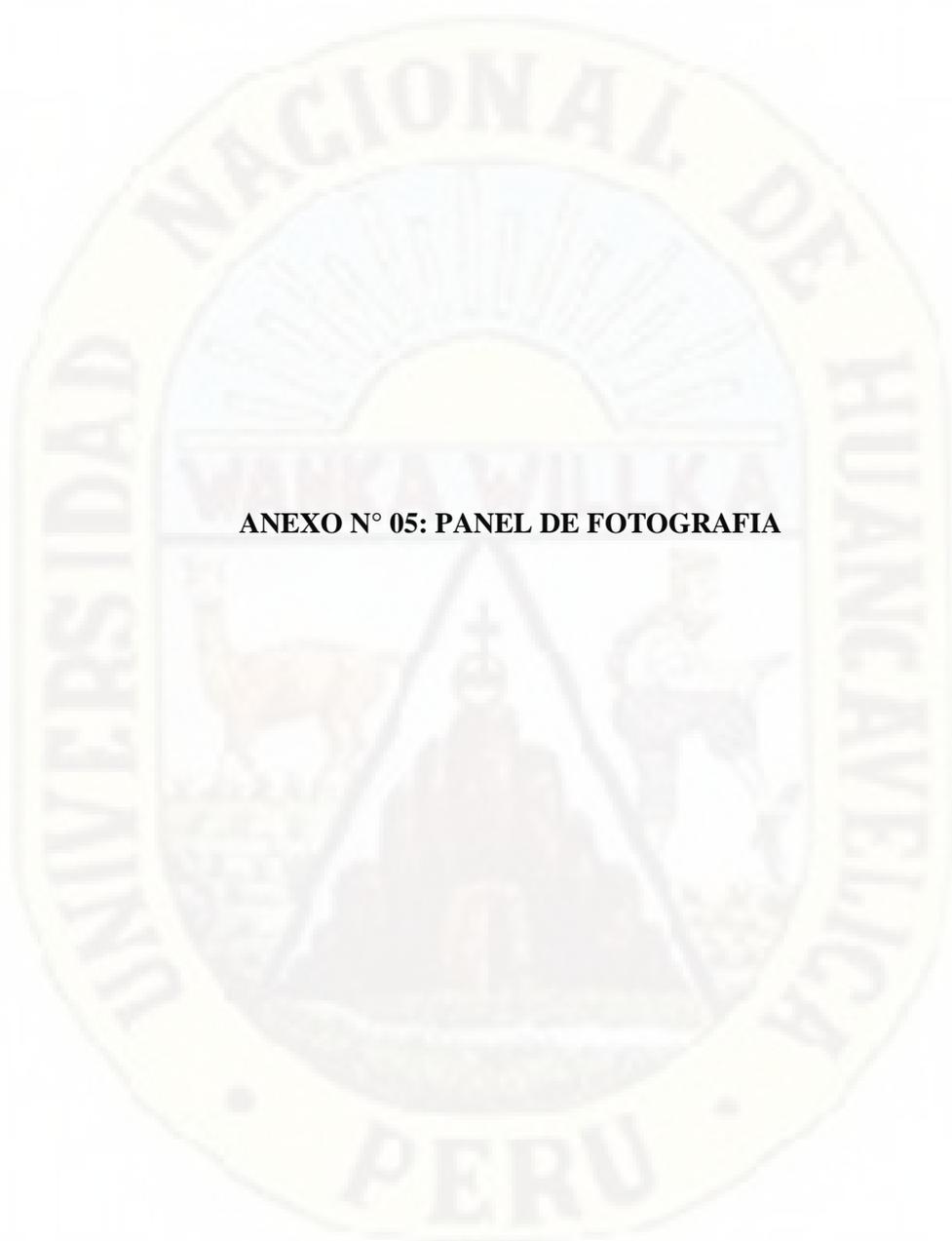
Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado													65								
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables														70							
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia administrativa													61								
4. Organización	Existe una organización lógica.															75						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															75						
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																	80				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															75						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																71					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																70					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 71.80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Juan Cirilo Pavez Jurado	DNI N°	42267648
Dirección domiciliaria:	Jr. Hipólito Unzué	Teléfono/Celular:	940206286
Título Profesional	Lic. Administración		
Grado Académico:	Maestro en Ciencias Empresariales		
Mención:	Gestión Pública		


 Firma
 Lugar y fecha: Huancavelica, 20-08-19.....



ANEXO N° 05: PANEL DE FOTOGRAFIA

PANEL DE FOTOGRAFIA
TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA-SEDE
CENTRAL



Foto 1: Se aprecia aplica la encuesta a la trabajadora de la Sub Gerencia de Programación de Inversiones.



Foto 2: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora en la Gerencia Regional de Planeamiento.



Foto 3: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora trabajadores de la Sub Gerencia de Estudios de Preinversión.



Foto 4: Se aprecia aplicando la encuesta a los trabajadores de la Sub Gerencia de Estudios de Preinversión ambiente 1



Foto 5: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora de la Gerencia General.

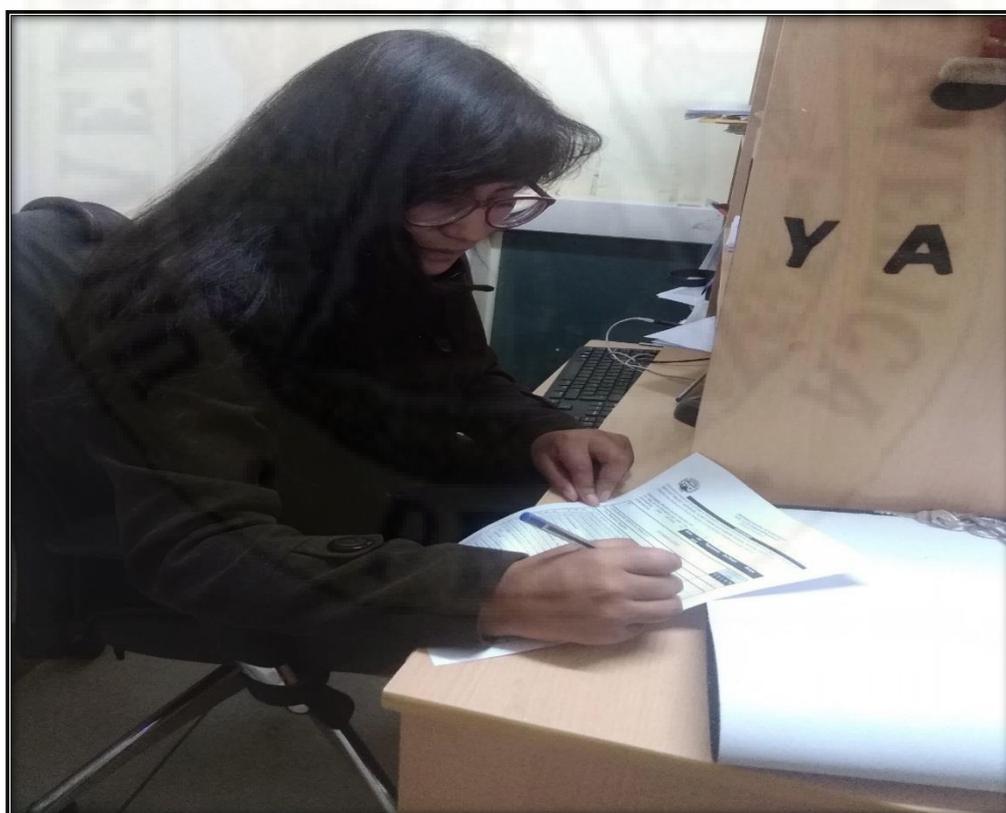


Foto 6: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora de la Sub Gerencia de Planeamiento.



Foto 7: Se aprecia aplicando la encuesta a la trabajadora de la Sub Gerencia de Planeamiento ambiente 1



Foto 8: Se aprecia aplicando la encuesta al trabajador de la OPI.