"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por Ley N°25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

TESIS:

Gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018

Línea de investigación:

GESTIÓN ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO

PRESENTADO POR:

Bach. Jeral Carlos Yalli Riveros

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

HUANCAVELICA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creado por Ley N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

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

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO, Mg. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO y Mg. ALBERTO VERGARA AMES.

ASESOR: Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ.

De conformidad al Reglamento para Optar el Grado Académico de Maestro, de la Escuela de Posgrado, aprobado mediante Resolución Directoral N°864-2018-EPG-R/UNH.

El Candidato al GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON MENCIÓN GESTION PÚBLICA.

Don, JERAL CARLOS YALLI RIVEROS, procedió a sustentar su trabajo de Investigación titulada "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA NACIONAL PAIS – UNIDAD TERRITORIAL HUANCAVELICA, 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:

Con el calificado ...APROBADO POR UNANIMIDAD...

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 13 días del mes de agosto del año 2019.

Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
Presidente del Jurado

Mg. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO
Secretario del Jurado

Mg. ALBERTO VERGARA AMES
Vocal del Jurado

Registro N°02

ASESOR:

Dr. Carlos Lozano Núñez

DEDICATORIA:

El presente trabajo va dedicado a las personas muy especiales que siempre estuvieron conmigo en momentos más difíciles, quienes fueron mi fortaleza en cada etapa de mi vida, de mi formación académica:

- A Dios por estar siempre conmigo donde pase momentos muy difíciles.
- A mi madre Teodora Riveros Jorge, quien me supo entender y me brindo todo su apoyo incondicional, día a día para ser un profesional con buenos principios.
- A Yanet, por su apoyo e insistencia para cumplir con mis objetivos.
- A mis hermanos Carmen, Joel, por su apoyo y aliento para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO:

Agradecer a mi asesor Dr. Carlos Lozano Núñez, por su apoyo durante la elaboración de la tesis la cual se hizo realidad para cumplir con mis objetivos.

Al Programa Nacional País, liderada por la Lic. Karina Velásquez Robladillo jefa de la Unidad Territorial Huancavelica, quien me permitió trabajar con los Gestores Institucionales.

A los Gestores Institucionales de los diferentes tambos de la Regional de Huancavelica, quienes me brindaron su apoyo en el desarrollo de la Tesis.

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en el Programa Nacional País – Unidad Territorial Huancavelica – 2018, El objetivo de la elaboración de esta investigación fue, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los Gestores, para ello fue necesario describir la situacional actual del Programa Nacional País – Unidad Territorial Huancavelica – 2018. En la investigación que se desarrolló, la cual corresponde a la modalidad de investigación factible, aplicando bajo los parámetros de tipo aplicado, para la recolección de la información se aplicado un conjunto de cuestionarios, para conocer la relación de la gestión de calidad de servicio en cual tuvo una aceptación de acuerdo a Hernández (2014) el coeficiente r = ,70 como positiva media el mismo que se aplicó a los Gestores Institucionales de la Unidad Territorial de Huancavelica. Metodológicamente es de tipo básico con un nivel de investigación correlacional y como diseño no experimental - transversal, la muestra fue probabilística constituida por 45 gestores quienes pasaron a ser la muestra, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue mediante encuesta aplicada (cuestionario) de escalamiento de Likert. Concluyéndose que los gestores Programa Nacional País – Unidad Territorial Huancavelica – 2018, perciben una mediana satisfacción en la gestión de talento humano y la calidad de servicio, sin embargo, se recomienda tratar de mejorar permanentemente la atención al usuario interno y externo.

Palabra clave: gestión de talento humano, calidad de servicio.

Abstract

The present investigation work was carried out in the Program National Country. Territorial Unit Huancavelica. 2018, The objective of the elaboration of this investigation was, to determine the relationship that exists between the management of the human talent and the quality of service in the Agents, for it was necessary to describe the situational one current of the Program National Country. Territorial Unit Huancavelica. 2018. In the investigation that was developed, which corresponds to the modality of feasible investigation, applying under the parameters of applied type, for the gathering of the information you applied a group of questionnaires, to know the relationship of the management of quality of service in which he/she had an acceptance according to Hernández (2014) the coefficient r = ,70 as positive stocking the same one that was applied to the institucional managers of the territorial unif of Huancavelica. Methodologically it is of basic type with a level of investigation correlation and like non experimental design - traverse, the sample was probabilistic constituted by 45 agents who became the sample, the instrument used for the gathering of data it was by means of applied (questionnaire) survey of scaling of Likert. Being concluded that the agents Program National Country. Territorial Unit Huancavelica 2018, they perceive a medium satisfaction in the management of human talent and the quality of service, however, it`s recommended to improving the attention permanently internal and external user.

Key word: management of human talent, quality of service.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Introducción	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación e importancia	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación 18

2.1.1. Antecedentes internacionales 17

2.1.2. Antecedentes nacionales 26

2.1.3. Antecedentes locales 30

2.2. Bases teóricas 37

2.2.1. Gestión del talento humano 37

2.2.1.1. Gestión de talentos humanos 37

2.2.1.2. Objetivos 38

2.2.1.3. Importancia 39

2.2.1.4. Evolución 40

2.2.1.5. Enfoques 40

2.2.1.6. Modelos 41

2.2.1.7. Factores para planificación 45

2.2.1.8. Funciones para la gestión 48

2.2.1.9. Dimensiones para la gestión 49

2.2.1.10. Teorías de gestión del talento humano 50

2.2.2. Calidad del servicio 54

2.2.2.1. Calidad de un bien o servicio 54

2.2.2.2. Componentes 54

2.2.2.3. Objetivos 55

2.2.2.4. Porqué calidad es importante 56

2.2.2.5. Tipos de calidad 56

2.2.2.6. Dimensiones 58

2.2.2.7. Gestión de calidad en programas sociales 59

2.2.2.8. Principios de gestión de calidad 60

2.2.2.9. Teorías de calidad de servicio 61

2.2.3. Programa Nacional País 63

2.2.3.1. ¿Qué es el programa nacional país? 63

2.2.3.2. ¿Cuál es el objetivo del programa nacional país? 64

2.2.3.3. Visión/Misión 64

2.2.3.4. Compromiso del programa país 65

2.3. Definición de términos 67

2.4. Formulación de hipótesis 69

2.4.1. Hipótesis general 69

2.4.2. Hipótesis específicas 69

2.5. Identificación de variables 70

2.6. Definición operativa de variables e indicadores 70

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación 74

3.2. Nivel de investigación 74

3.3. Métodos de investigación 75

3.4. Diseño de investigación 75

3.5. Población, muestra y muestreo 76

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 76

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 77

3.8. Descripción de la prueba de hipótesis 77

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de datos 79

4.2. Discusión de resultados 109

4.3. Proceso de prueba de hipótesis 113

Conclusiones

Recomendaciones

Referencia Bibliográfica

Anexos:

Anexo 1: Gestores del Programa Nacional País

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Anexo 3: Cuestionario

Anexo 4: Base de Datos

Anexo 5: Fotografías

Anexo 6: Constancia de aplicación de Instrumento otorgado por la jefa del Programa Nacional País-UT Huancavelica

Introducción

La investigación realizada sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Programa Nacional País – Unidad Territorial Huancavelica – 2018, se tuvo como objetivos: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio del personal en la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial; asimismo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano en su dimensión los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad de los gestores del Programa Nacional País Unidad Territorial Huancavelica, 2018. En la entidad pública, la gestión del talento humano es uno de los esenciales más significativos para el desarrollo de actividades relevantes del programa, el problema es el desconocimiento el retraso en el crecimiento social, económico y cultural del país. La Gestión de Talento Humano siendo conjunto de activos intangibles, relevantes para una organización. El estudio se ha realizado en cuatro capítulos: El capítulo I, en el cual se estudió y analizó 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. Capitulo III, se consideró tipo de investigación, nivel de investigación, métodos de investigación, diseño de

investigación, población, muestra, muestreo, se consideró técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y la descripción de a prueba de hipótesis. Capitulo IV, en este capítulo se consideró presentación e interpretación de datos, discusión de resultados y proceso de prueba de hipótesis. Esperando que el trabajo de investigación sea un aporte para el Programa Nacional País – Unidad Territorial Huancavelica – 2018 y otras Unidades Territoriales a nivel nacional del Ministerios de Desarrollo e Inclusión Social, y personas interesadas, sobre todo que sea útil para dar mayor importancia y valorar la gestión de talento y la calidad de servicio.

El Autor.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La gestión del talento humano, antes administración de recursos humanos, aparece con la misma noción de empresa a partir de la revolución industrial (segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX), por lo que no se puede considerar un tema novísimo, pero como definición teórica es a partir de 1927 cuando Elton Mayo introduce el término Recurso Humano que cobrará importancia con diversas obras de autores norteamericanos en la década de los 70 y principios de los 80.

A nivel nacional la gestión del talento humano en las instituciones públicas, como es en los programas sociales en él Perú viene implementando de manera permanente el mismo que se va tomando con mayor fuerza e interés, toda vez que es necesario seguir un proceso de una gestión del talento humano para contar con el personal idóneo.

En las entidades publica del departamento de Huancavelica, la gestión del talento humano aún no se implementa, por lo que es un problema contar con un profesional adecuado para la prestación de servicios de calidad.

Actualmente en el Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, no tiene un estilo gestión de talento humano adecuado, ya que los directivos que vienen asumiendo cargos como: monitores, gestores no tienen la especialidad adecuada y/o perfil profesional que se requiere para el puesto lo que conlleva a una mala calidad de servicio o una inadecuada atención al usuario.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País - ¿Unidad Territorial Huancavelica, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Qué relación existe entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País- ¿Unidad Territorial Huancavelica, 2018?

b) ¿Qué relación existe entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País- ¿Unidad Territorial Huancavelica, 2018?

c) ¿Qué relación existe entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País- ¿Unidad Territorial Huancavelica, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos:

a) Determinar la relación entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018.

b) Determinar la relación entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018.

c) Determinar la relación entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018.

1.4. Justificación e importancia

Este trabajo de investigación denominado “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica”. Se considera sumamente importante, puesto que permitió determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, está referido a la forma de conducir, soporte y monitoreo a los recursos humanos, esto hace ver las diferentes formas de conducir a un conjunto de elementos humanos a ello conlleva a dirigirse y ver el comportamiento individual de los recursos humanos dentro del programa.

Teniendo estas apreciaciones se confirma que la gestión del talento humano dentro de los programas sociales interactuan en la calidad de servicio que presta el programa nacional paìs.

Por ello fue importante realizar un estudio minucioso sobre este tema de la “Gestión del talento huamano y la calidad de servicio”, porque depende mucho de la forma de gestionar al elemento humano para ver el desempeño laboral que demuestra cada uno de los recursos humanos de la institución.

El desempeño laboral en los programas sociales se refiere a las capacidades, habilidades, cualidades y destrezas que interactuán con la naturaleza del trabajo y de la institución, para mejorar el comportamiento que puedan afectar al programa, teniendo en cuenta el planteamiento anterior, se pone de evidencia la importancia del desempeño laboral, toda ves que es un factor muy importante en la cual se manifiesta las dificultades o facilidades que encuentra el gestor.

Por lo tanto, se justifica la elaboración del presente trabajo de investigación, porque a partir de los resultados se obtuvieron el mejoramiento de la calidad de servicio, primordialmente a través del fortalecimiento de capacidades a los talentos o al talento humano y modernización de los procesos para integrar a nuevas personas, se está contribuyendo directamente con gestores y a la población quienes recibieron una atención de calidad, los gestores del Programa Nacional País del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, quienes por medio se desarrollaron actividades programadas en el Plan Operativo Institucional que, contribuyeron al mejoramiento de la atención a la ciudadanía y el aumento en el prestigio del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes del estudio en que sustenta y apoyo del trabajo de investigación se encontraron en las siguientes esferas:

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Reinoso Lara, 2015)**,** en el trabajo titulado “La Gestión por Competencias del Talento Humano y Calidad de Servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Pillaro”, tesis de maestría en Gerencia Publica, Universidad Técnica de Ambato, en la cual llega a las siguientes conclusiones:

- El departamento de enfermería del hospital básico Pillaro, se ha reestructurado por varias oportunidades según las normativas vigentes, pero no cuento con un modelo de gestión por competencias del talento humano que se oriente al cumplimiento objetivos institucionales y aún menos de las políticas públicas establecidas como normativa.
- La estructura del departamento de enfermería es obsoleta, pues es funcional y no en proceso provocando un estancamiento en la gestión y en desarrollo de actividades planificadas.
- La actual administración del sistema de gestión del talento humano en el departamento de enfermería pose limitaciones ya que no se encuentra estructurado en base a competencias si no más criterios, careciendo a herramientas de gestión permita satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos.
- Cada uno de los servidores (as) y trabajadores (as) 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 adecuado por parte del personal.
- El departamento de enfermería del Hospital Básico de Pillaro no posee una cultura de servicio, su trabajo lo realiza de manera funcional y mecánica.
- El personal de enfermería no cuenta con capacitación continua, las capacitaciones que tienen son más bien de carácter técnico, pero no enfocado 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 Pillaro no se encuentran satisfechos con la atención que recibe 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.
- El departamento de enfermería carece 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.

(Montolla Mejillones, 2013)**,** realizo la tesis Titulada "Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicio del Centro de Salud Área 1de Santa Elena Año 2013", Tesis de Licenciada en Administración, Universidad Estatal Península de Santa Elena, quien llega a las siguientes conclusiones:

- La atención a los usuarios se realiza de manera directa; es decir, se trata directamente al paciente, se le pregunta cuál es su problema y luego se designa a un médico de acuerdo a su necesidad.
- Los pacientes consideran que la atención es deficiente y una de las principales razones es la escasa cantidad de médicos, por lo que muchos pacientes se quedan sin atención.

- Los pacientes tienen que esperar hasta cuatro horas para ser atendidos en el área de consulta externa, debido a la demanda y al escaso número de médicos.
- Existen dos horarios de atención, en mañana 6:30 – 13:00 y tarde 13:00 – 21:00.
- Los empleados se equivocan en la designación de la especialidad médica de los pacientes.
- en el centro de Salud se atienden a 300 pacientes aproximadamente, se deben mejorar las instalaciones para la atención a los pacientes.
- No se provee la ausencia del personal médico en casos fortuitos, y se les entrega turno a los pacientes para médicos que no pueden atenderlos.
- La experiencia de varios años en el desempeño de un cargo a permitido desarrollar habilidades y destrezas en el personal.

(Eimbcke Bosch, 2014), realizo la tesis Titulada “Programa de Gestión de Talentos en una Empresa Chilena de Ingeniería y Construcción”, memoria para optar el título de Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial, quien llega a las siguientes conclusiones:

A partir del diseño propuesto, se puede concluir que se cumple el objetivo general, contando al finalizar este trabajo con un sistema

que permitiría identificar, desarrollar y retener a las personas con talento en la empresa.

Conjuntamente, a través de la etapa de Benchmarking se contribuyó a identificar los beneficios, reconocidos internacionalmente, que trae para las organizaciones gestionar a sus talentos. Los principales son:

- Optimizan la utilización de recursos a través de la focalización de los programas de capacitación y desarrollo de talentos. Además, permiten alinearlos con la estrategia de la organización y brechas individuales. Mejoran la motivación y compromiso de las personas con potencial de desarrollo, aumentado su retención.
- Alinean a los participantes con los objetivos estratégicos de la compañía, fomentando el trabajo en equipo.
- Logran mayor eficiencia, al asignar a las personas precisas a los cargos críticos.
- Aumentan la satisfacción a los trabadores, impactando positivamente en el clima laboral.

Todo lo anterior, según diversos estudios e numerosa evidencia empírica, genera finalmente un incremento en la productividad de la empresa, mejorando los resultados en un rango aproximado entre 15% y 23%.

En relación a la aplicación del programa de gestión de talentos se identificaron sus factores críticos de éxito. Estos son:

- Tener responsabilidades claras y compartidas. Se necesita un esfuerzo en conjunto con todos los niveles de la empresa, que conozcan el valor del programa que se comprometan con él, especialmente los líderes.
- Realizar al menos una vez al año una reunión estratégica con los directivos para calibrar los criterios de evaluación, validar a quienes ingresan al programa y definir las líneas acción. En esta instancia también se debe velar por mantener el programa alineado con los objetivos estratégicos de la organización.
- Crear oportunidades de desarrollo profesional flexibles, adaptándose a los intereses de las distintas personas.

Específicamente, con el rediseño del programa de talentos en la división Recubrimiento Boch, se logró crear mayor conciencia sobre el aporte que generan los talentos a la empresa. Respecto a la situación inicial, se avanzó en sistematiza el proceso, estableciendo un programa formal, con definiciones y metodología clara, facilitando su compresión y ejecución, alineando a los participantes en objetivos comunes.

Asimismo, se prevé que, a partir del estand ración realizada será posible adaptarlo a los requerimientos de otras áreas de la empresa y lograr en un futuro cercano, tener un solo programa de talentos integrado en la compañía. Incluso, puede servir de guía a otras o medianas o grandes organizaciones que requieran implementar un plan de gestión de talentos.

También se espera que los cambios en las evaluaciones de potencial y desempeño, generan una selección más rigurosa de los participantes del programa. Complementariamente con los cambios en el proceso de formación y desarrollo profesional, de aprovechar mejorar el talento presente en la organización y se proyecta que esto aumentaran la motivación, compromiso y retención de los participantes.

Además, se estima que en el largo plazo mejorar el clima laboral de la compañía, ya que al contar con líderes más motivados que realizan distintas actividades para trasmitir su conocimiento y experiencia a sus equipos de trabajo, se generan un circulo virtuoso de aprendizaje y motivación.

Por otra parte, al establecer indicadores para medir el impacto del programa, se ira creando un registro de su ejecución, lo que permitirá monitorear su efectividad real y analizar los planes de acción más efectivos.

Evaluando los costos de implementación del programa de gestión de talento en la división de recubrimiento, considerando los costos directos como los indirectos, estos suman alrededor de 30 millones de peso. Estos costos representan 1% del EBITAD 27 de recubrimiento del año 2013, el que alcanzo aproximadamente 3. 000 millones de peso.

Por lo tanto, considerando una situación ceteris paribus, el programa resulta rentable con un incremento de productividad mayor a un 1%. Este valor, de acuerdo a los estudios y la

experiencia internacional mostrada anteriormente debiese ser ampliamente superado, generando así importantes beneficios para la empresa.

En cuanto a los posibles riesgos, para evitar crear exceptivas demasiado altas en los participantes, especialmente en el desarrollo profesional se recomienda no hablar de posibilidades que no son ciertas. Por ejemplo: futuros ascensos a cargos que actualmente son ocupados por otros pueden no estar disponibles en el corto plazo, generando frustración en la persona si no se cumple su expectativa.

Otro posible riesgo, es que “se filtre” información confidencial del programa, por ejemplo, cuadrante de la matriz 9BOX en que esta cada uno, afectando negativamente el estado de ánimo de los trabajadores y el clima laboral. Para evitarlo se requiere adminístralo el proceso de forma profesional y cuidar el manejo de información.

Se elige EBBIDT como indicador de comparación, ya que es la medida más cercana a la “productividad real” que se tiene de la división recubrimiento cabe recordar que el sistema de gestión de talentos no garantiza que siempre se puede encontrar internamente una persona para ocupar un cargo crítico, en cuyo caso se deberá buscar externamente. Finalmente, dado que en Bosh ya existe una fuerte cultural de aprendizaje de capacitación, en la que se da mucha importancia al desarrollo de las personas,

se espera que el rediseño del programa sea implementado con éxito a partir del año 2014.

El proceso se deberá actualizando y mejorando anualmente, ya que, con el desarrollo tecnológico y cambios de la sociedad, irán surgiendo constantemente nuevos desafíos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Orozco Araoz, 2018) realizo la tesis titulado" Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018" para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Escuela de Pos grado de la Universidad de Cesar Vallejo, quien llega a las siguientes conclusiones:

- Primera: Se concluye que se determinó la relación que existe entre la gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018; con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,550.
- Segunda: Se concluye que se determinó la relación que existe entre la admisión de personas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018; con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,451.
- Tercera: se concluye que se determinó la relación que existe entre el desarrollo de personas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018; con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,480.

- Cuarta: Se concluye que se determinó la relación que existe entre la compensación de personas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018; con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,574.

(Asencios Trujillo, 2017), realizo la tesis titulado “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en el Hospital nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016” para optar el grado de maestro en gestión pública de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quien llega a las siguientes conclusiones:

- La presente investigación logro demostrar que existe una relación significativa moderada entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima. Es decir, los servidores administrativos que estuvieron gestionando su talento humano, vale decir, dispuestos a entregar lo mejor de sí a esta, la gestión de reclutamiento, selección, competencias labores o de compensación/motivación tuvieron a su vez una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no hicieron uso de su talento humano.
- Del mismo modo, se encontró que existe relación significativa moderada la admisión del personal y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Es decir, los servidores administrativos que tuvieron

que la admisión del personal y que, a su vez, la difusión, calificación o inducción, mostraron una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no gestionaron la admisión del personal humano.

- Por otro lado, se demostró que existe relación significativa moderada entre las capacidades o competencias laborales y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Es decir, los servidores administrativos que tuvieron que las capacidades y que, a su vez, los conocimientos, habilidades o actitudes, mostraron una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no gestionaron las capacidades del talento humano.
- Finalmente, se encontró que existe una relación significativa moderada entre la compensación de personal y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Es decir, los servidores administrativos que tuvieron que la compensación de personal y que, a su vez, la remuneración, motivación o planes de carrera, mostraron una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no gestionaron la compensación de personal del talento humano.

(Arias Montoya, 2017)**,** quien elaboro la tesis titulado “Gestión del Talento Humano en la Calidad de servicio del Call Center Técnico en una Empresa de Telecomunicaciones”, para optar el

grado de Doctorado en Administración de la Escuela de Posgrado de la Universidad Garcilaso de la Vega, quien llega a las siguientes conclusiones:

- Los datos obtenidos como producto del estudio permitieron determinar que la experiencia y motivación laboral que posee el personal, garantiza significativamente la fiabilidad de los servicios que reciben los usuarios de call center.
- Los datos obtenidos y posteriormente y puestos a prueba permitieron establecer que la frecuencia de la capacitación recibida por el personal técnico, incide directamente sobre la previsión de los servicios que se ofrecen a clientes y usuarios.
- Los datos obtenidos permitieron establecer a través de la prueba de hipótesis respectiva que las actitudes idóneas del personal técnico en el cumplimiento de sus funciones inciden directamente en las satisfacciones de las necesidades de seguridad los clientes y/o usuarios de la empresa de telecomunicaciones.
- Se ha establecido que las habilidades, experiencias y cuales, adquiridas por el personal, incide directamente en el mejoramiento de los procesos en la empresa de telecomunicaciones.
- Los datos obtenidos posteriormente contrastados permitieron determinar que las potencialidades profesionales que posee el personal, técnico de la empresa

telecomunicaciones incide directamente en la rapidez de los servicios que ofrecen a clientes y usuarios.

- Se ha establecido, como producto de la contratación de hipótesis, la valoración del conocimiento como factor de desarrollo logra significativamente el aprovechamiento de los recursos logísticos y tecnológicos que posee la organización.
- En conclusión, los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba lograron demostrar que la gestión del talento humano, incide significativamente en la calidad de servicio de call center en una empresa de telecomunicaciones del Perú.

2.1.3. Antecedentes locales

(Villafuerte Retamozo, 2017)**,** quien elaboró la Tesis titulado "Las Competencias Laborales y Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica Año 2015-2016" para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, la cual concluye en lo siguiente:

- Se determinó que las competencias laborales se relacionan e inciden positivamente en la calidad de servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en los 2015- 2016, y teniéndose un valor chi cuadrado hallado de x2 = 6.031, siendo menor al chi

cuadrado calculado de x2= 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 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 x2=9.089, siendo menor al chi cuadrado calculado x2=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 a 95%.
- Se determinó que la comunicación efectiva de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica se relacionan e influyen negativamente en los canales de atención a la ciudadanía en los años 2015-2016, y teniéndose el valor de chi cuadrado x2=30.407, siendo mayor al chi cuadrado calculado de x2=9.49, por lo tanto a no estar este valor en la región de aceptación, se acepta 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 relaciona e influyen

positivamente en la información de tramites en los 2015-2016, y teniéndose un valor de chi cuadrado x2=1.258, siendo menor al chi cuadrado calculado de x2=9.40 por lo tanto, al estar este valor en la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula (H0), con una significación de 0.05 y con una prueba de hipótesis al 95%.

(Osorio Torres & Zaravia Solano, 2016)**,** quienes elaboraron la tesis denominado “Gestión de Talento Humano y La Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial-Gobierno Regional de Huancavelica-2016” de la Escuela Profesional de Administración y Sistema de la Universidad Peruana Los Andes, para optar el grado académico licenciado de administración, quienes llegan a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que la gestión de talento humano con la calidad de servicio de personal de la Gerencia Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial-Gobierno Regional de Huancavelica-2016: existe una relación significativa de acuerdo al resultado de coeficiente r=0.549 se puede interpretar como positiva media, lo que quiere decir que es afirmativa.
- Es prescindible tener una gestión de talento humano en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, toda vez que esta Gerencia es la

columna vertebral en un Gobierno Regional para el crecimiento del Departamento de Huancavelica presta una calidad de servicio, se convierte como una necesidad de una población. Si con la necesidad de una población se cumple se podrá ver como una buena calidad de servicio.

- Se concluye una relación entre gestión de talento humano y los elementos tangibles del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica-2016. De acuerdo de Hernández et al (2014), el coeficiente r=0.455 se puede interpretar como positiva media por lo tanto es aceptable nuestra hipótesis. La relación que existe gestión de talento y los elementos tangibles es trascendental ya que para prestar un servicio de calidad también las instalaciones físicas, equipos deben ser modernos y tener como resultado buena calidad de trabajo.
- Se concluye que existe una relación entre gestión de talento humano y la confiabilidad del personal de la Gerencia Regional Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica-2016. De acuerdo a Hernández et al (2014) el coeficiente r=0.455 se puede interpretar como positiva media por lo tanto es aceptable nuestra hipótesis. Con este resultado se diferir que es importantes tener gestión de talento humano y la confiabilidad, ya que para dar respuestas a un problema es de manera fiable cuidoso y seguro sin errores.

- Se concluye que existe una relación entre gestión de talento humano y la capacidad de respuesta o responsabilidad del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica-2016. De acuerdo a Hernández et al (2014) el coeficiente r=0.395 se puede interpretar como positiva media por lo tanto es aceptable nuestra hipótesis. Con este nivel de relación entre gestión de talento humano y capacidad de respuesta o responsabilidad, se observa la disposición y voluntad de ayudar al personal y público en general.
- Se concluye que existe una relación entre gestión de talento humano y la seguridad del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica-2016. De acuerdo Hernández et al (2014) el coeficiente r=0.392 se puede interpretar como positiva muy débil por lo tanto es aceptable nuestra hipótesis.
- Siempre que exista una gestión de talento humano de seguridad será totalmente confiable ya que para dar una respuesta se encontrara al personal adecuado y competente.

(Gaspar Sanchez & Guillen Huaman, 2015) quienes elaboraron la tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial

de Huancavelica-Periodo 2012” para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Huancavelica, concluye a lo siguiente:

- La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, existe una correlación muy directa y fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0.882 teniendo en cuenta que será más fuerte cuando más se aproxima r a 1.
- Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, existe una correlación directa considerable entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0,664 teniendo en cuenta que será fuerte cuando más se aproxime 4 a 1.
- La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, existe una correlación directa considerable entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0.787 teniendo en cuenta que será más fuerte cuando más aproxime r a 1.

- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, existe correlación directa considerable entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0, 699 teniendo en cuenta que será más fuerte cuando más se aproxime r a 1.
- La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, existe una relación directa considerable entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0.748 teniendo en cuenta que será más fuerte cuando más se aproxime r a 1.
- la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, existe una correlación directa considerable entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0.672 teniendo en cuenta que será más cuando más se aproxime r a 1.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión del talento humano

2.2.1.1. Gestión de talentos humanos

(Vallejos Chavez, 2016) Busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importantes de la empresa, su gente.

(Chiavenato, 2009) Es la administración de los recursos humanos es conjunto de políticas prácticas y necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuento a las personas o a los recursos humanos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación de desempeños.

Es este sentido las personas constituyen parte integral de capital intelectual de la organización. Las organizaciones con éxito se dieron cuenta de ello y ahora tratan a sus trabajadores como asociados del negocio y proveedores de competencias, ya no como simples empleados contratados.

2.2.1.2. Objetivos

Según (Vallejos Chavez, 2016) Los objetivos de la administración del talento humano deben contribuir la eficacia de la organización estos son:

1	Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión	Se refiere al cumplimiento de los mismos
2	Proporcionar competitividad a la organización	Es decir, saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias del personal, ser productivos
3	Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas	Recluta y selecciona al personal más idóneo para retenerlo y mantenerlo motivado
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 frecuencias, lo que provoca un índice de infelicidad. En cambio, los trabajadores internos felices constituyen el éxito de la empresa
5	Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo	Es convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo para retener a los talentos
6	Administrar y generar cambios	Es adaptarse a los cambios sociales tecnológicos económicos culturales y políticos
7.	Mantener policías y éticas transparencia	Rendición de cuentas que muestren la transparencia que sea justa, confiable y ética
8	Sinergia	Es trabajar todos para un mismo fin, un mismo objetivo, sean estos de la organización o personales. Es

		decir, buscamos relaciones ganar-ganar a esto se conoce como cultura corporativa o estilo de administración
9	Diseñar el trabajo individual y en equipo	El diseño del trabajo individual y grupal debe ser significativos, agradable y motivador, ofreciendo excelentes condiciones de trabajo, mejorando las condiciones de la vida dentro de la organización
10	Recompensar a los talentos	Es importantes recompensar los cumplimientos de los objetivos de los trabajadores y recompensar, estimular su actuación dentro de la empresa
11	Evaluar su desempeño	La evaluación permite mejorar continuamente aspectos de capital intelectual de las personas en la organización

2.2.1.3. Importancia

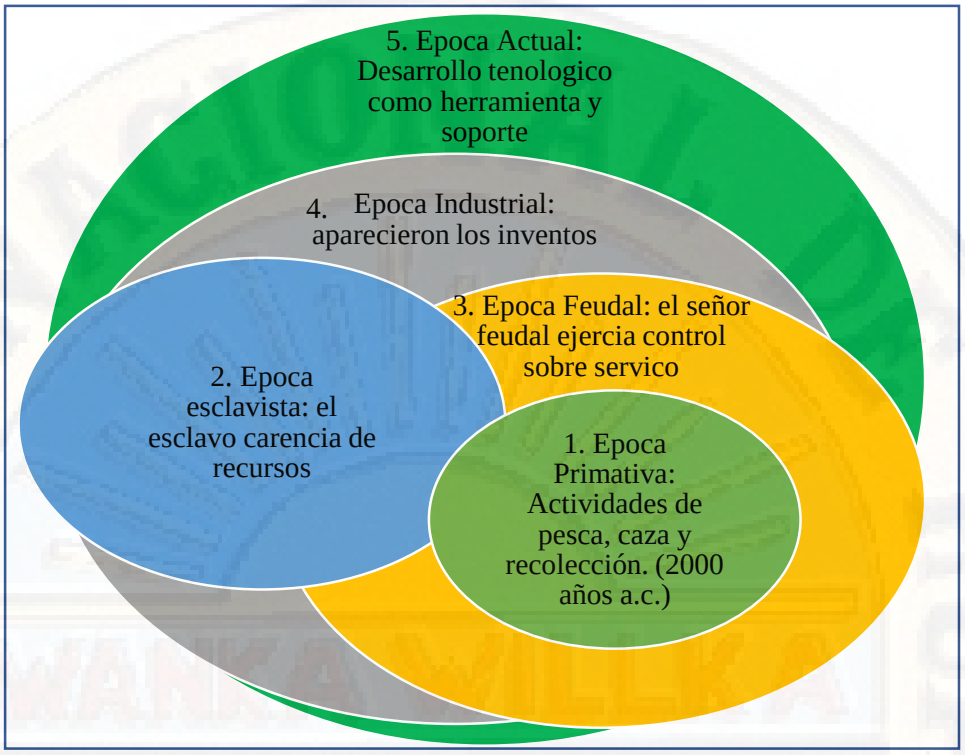
Según (Vallejos Chavez, 2016) existen trabajadores que están insatisfecho con el empleo actual o el clima organizacional convirtiéndose en una preocupación para los gerentes, estos problemas, si no se resuelven al momento, se convertirán en urgencias por resolver. En las empresas existe un sinnúmero 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 proporcional tiene 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 estratégicos para la organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano s influir en la relación organización-empleo

2.2.1.4. Evolución

De acuerdo a (Chiavenato, 2009) a lo largo, la gestión del talento humano a tenido grandes cambios debido a el desarrollo económico y las tendencias administrativas con respecto a su concepción y valoración partiendo de una visión eminentemente operativa desde actividades básicas para la subsistencia de un entorno social hasta nuestros días.



Elaboración propia, 2018.

2.2.1.5. Enfoques

a. Enfoque del talento humano:

Los hombres y las mujeres constituyen el elemento básico para la organización pueda lograr sus objetivos.

b. Enfoque administrativo:

La administración adecuada del talento humano es la responsabilidad.

c. Enfoque proactivo:

A partir de la anticipación adecuada de los desafíos que enfrentara la organización, la administración del talento

humano puede fomentar en los empleados y los gerentes estrategias que les permiten estar a la vanguardia de las dificultades en cualquier nivel.

2.2.1.6. Modelos

a) **Modelo de proyección organizacional:**

Corresponde a la definición de políticas y objetivos organizacionales que den respuestas los problemas identificados, los requerimientos del mercado y el desarrollo de las capacidades internas, a partir del capital humano

b) **Modelo de gestión de cambios:**

Se centran en la transformación organizacional y mejora en la producción a partir de la implementación de programas y procedimientos que permitan la mejora de los procesos.

c) **Modelo de gestión de calidad:**

Contribuye a crear la cultura de la calidad mediante la interiorización de prácticas de alto rendimiento y mejoramiento de procesos y facilitando la creatividad e innovación.

d) Planificación Estratégica de Talento Humano

(Vallejos Chavez, 2016)

La misión

Las organizaciones existen para hacer algo, es decir deben cumplir una misión. Misión significa encargo que se recibe, representa la razón de ser una organización, significa el fin o motivo por el que fue erada, para que debe servir cumplir los objetivos esenciales del negocio, atender las demandas sociales del cliente y del mercado. Se debe responder las siguientes preguntas básicas: ¿Quiénes somos?, ¿Por qué existimos?, ¿Qué hacemos? y ¿Por qué lo hacemos? La misión traduce la filosofía de la organización, sus valores, creencias, principios básicos, la ética, su responsabilidad social y respuestas a las necesidades del mercado.

Los valores

Son creencias básicas sobre que se puede hacer o no hacer, que es importantes y que no es importantes. Los valores constituyen las creencias y actitudes que ayuden a determinar el comportamiento individual. Son normas que rigen el comportamiento de las personas y las organizaciones para ellos se hacen hincapié en ciertos valores que sus integrantes deben respetar con su comportamiento.

Valores en el desempeño	Valores en las personas	Valores en los procesos
Ser la empresa proveedora de necesidad y aceptada	Orgullo y entusiasmo	Apertura y confianza en las relaciones

Compromiso con la seguridad y la salud de las personas	Comunicación para mantener información a las personas	Ética y responsabilidad social
Ser competitiva	Igualdad de oportunidades	Fomento a la creatividad la innovación y la toma de riesgos
Compromiso con la mejora continua	Amplia aceptación de la diversidad	Cumplimiento normas y disposiciones
El poder: los administradores deben administrar	Responsabilidad, apertura y confianza con las personas	Formulación participativa de los objetivos, medición y realimentación
Elitismo los buenos deben estar en la cima	La imparcialidad: considera que las percepciones y sentimientos son importante se justos no es sinónimo de bueno	Toma de decisiones
Las recompensas: el desempeño excelente debe ser recompensados	Espíritu de equipo: trabajar en equipo	Acciones congruentes con la misión y visión de la organización.
La eficacia: hace la cosa correctamente	El conocimiento: debilita al enemigo	La competitividad: el mejor sobrevive

La economía: cada actividad cuesta, nada es gratis	La oportunidad: el que arriesga, gana.	Responsabilidad: cada uno es responsable de lo que hace.

La visión

Es la imagen de la organización en un futuro es verse a sí misma proyectada en un tiempo y espacio. Generalmente se realiza una proyección para cinco años. Se debe contestar las siguientes preguntas:

¿Qué tipo de relaciones debe tener con los clientes? Y ¿cómo alcanzar sus objetivos?, ¿Qué oportunidades y desafíos debe enfrentar? La visión es lo pretender ser la empresa con la ayuda de las personas.

Donde estamos	Donde queremos llegar en el 20…
Ocupamos el tercer lugar en el mercado	Queremos el primer lugar en el mercado
Tenemos el 45% del mercado total	Queremos llegar al 65% del mercado
La satisfacción de los clientes	La satisfacción de los clientes, al 75%
Tenemos 300 clientes cada día	Queremos llegar a 600 clientes al día
Nuestro producto tiene una vida de tres meses	Nuestros productos
10% de empleados con nombramiento	Incrementar 20% la permanencia

2.2.1.7. Factores para planificación

Existen muchos factores que deben ser analizados como el ausentismo, la rotación, el cambio, de los requisitos de la

fuerza de trabajo-, estos factores forman parte de la planificación de la gestión del talento humano.

Ausentismo

Las ausencias son faltas o retraso para llegar al trabajo. El opuesto al ausentismo es la presencia. Las ausencias es la frecuencia y/o la duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan, constituye la suma de los periodos en los cuales los colaboradores se encuentran ausentes del trabajo sea por falta por retraso o por algún otro motivo.

La fórmula para calcular el costo total de ausencia incluye todos los días de trabajo perdidos por el motivo que fuere, ya sea por vacaciones, enfermedad, maternidad, accidentes de trabajo, con permiso o licencias de todo tipo por motivos personales inevitables como enfermedades, accidentes, responsabilidades familiares y personales, problemas de transportes al llegar al trabajo, los que disminuyen la permanencia en el lugar de trabajo. El índice de ausentismo puede ser mensual o anual, ejemplo si es el 3% las organizaciones tienen ausentismo y cuenta con el 97% de su fuerza de trabajo durante el periodo. Las organizaciones premian las presencias y sancionan las ausencias, realizando recompensas para fomentar la permanencia.

Rotación de personal

La rotación del personal es el resultado de la salida de algunos empleados y entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La rotación es el flujo de entrada y salida de personas en una organización, las entradas compensan las salidas de personas. A cada separación casi siempre corresponde una contratación de un sustituto para reemplazarlo. Esto significa que el flujo de salidas puede ser por separaciones, despidos y jubilaciones y se compensan con el flujo equivalente de entradas o contrataciones de personas.

A la separación es cuando una persona deja de ser miembro de una organización. Existen dos tipos de separación:

- **Separación por iniciativa del empleado**: se presenta cuando un empleado decide, por razones personales o profesionales, terminar la relación trabajo con el empleador. La decisión de separarse depende de dos percepciones.

  - ❖ La satisfacción del empleado con el trabajo
  - ❖ El número de alternativas atractivas de ahí fuera de la organización en el mercado

- **Separación por iniciativa de la organización:** es cuando la organización decide separar a los empleados para sustituirlos con otros más adecuados sobre la base de sus necesidades, para corregir problemas de selección inadecuada o para reducir fuerza de trabajo. Los cambios en el diseño de los puestos provocan transferencias, recolocaciones, tareas compartidas, reducción de horas de trabajo y despido de los colaboradores.

2.2.1.8. Funciones para la gestión

Según (Chiavenato, 2009) en su libro “administración de Recursos Humanos” que las funciones de la gestión de 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

2.2.1.9. Dimensiones para la gestión:

a) **Admisión de personas**: el proceso de selección es la búsqueda de la educación entre lo que pretende la organización y lo que las personas ofrecen. Pero no solo las organizaciones escogen, las personas también eligen las organizaciones donde quieren trabajar, hay una elección recíproca. (Chiavenato, 2009)

b) **Organizar personas:** dentro del proceso de organizar y colocar personas, es importantes orientarse a realizar un diseño organizacional de desempeño de puesto y su respectiva evaluación del desempeño. (Vallejos Chavez, 2016, pág. 61)

c) **Recompensar a las personas:** constituye elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales se han alcanzados y los objetivos individuales se han satisfechos. Por tal razón, los procesos para ofrecer recompensas destacan entre los principales procesos administrativos del área de recursos humanos dentro de las organizaciones. La palabra recompensa significa una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. Una recompensa es un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de la retribución, la

realimentación o el reconocimiento de su desempeño en la organización. (Chiavenato, 2009, pág. 278)

2.2.1.10. Teorías de gestión de talento humano

La teoría que puede influenciar con mayor significancia en la gestión de talento humano es la teoría de la motivación de acuerdo a las demandas trascendentales en las últimas décadas uno de los objetivos de estudio que dio comienzo a muchas teorías su principal investigación tiene la finalidad nuestro bienestar emocional, así como nuestra propia motivación para que llevemos a cabo nuestros objetivos vitales y podamos experimentar los beneficios que consigo nuestro propio desarrollo personal.

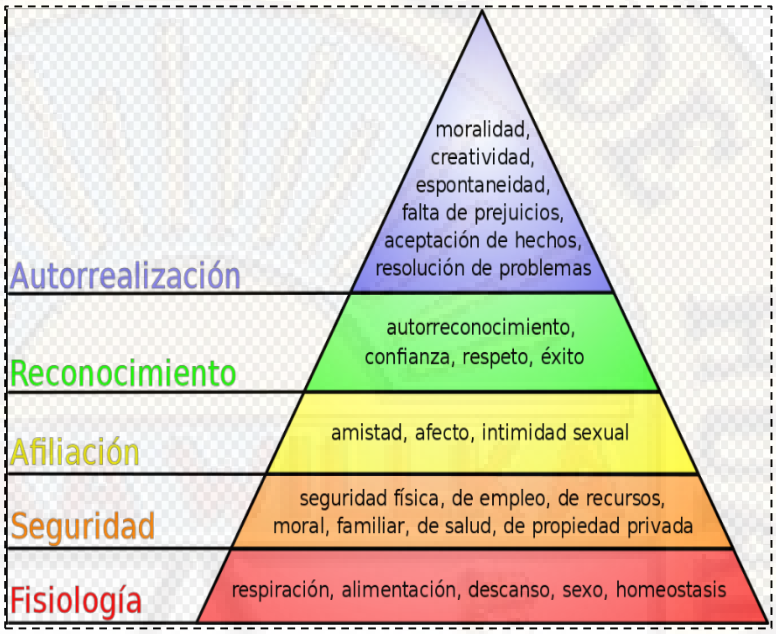
Teoría de las necesidades humanas-Abran Maslow

Las necesidades que tenemos los seres humanos no impulsan para tener la fuerza de voluntad para superar todas las dificultades que nos presentan día a día. La motivación con esas ganas que nos impulsan a querer conseguir algún objetivo y satisfacer nuestras necesidades humanas. Es porque Maslow se dedicó a investigar cuales son aquellas necesidades que tenemos las personas y finalmente creo un modelo conocido la

pirámide el mismo que consta de 05 niveles jerárquicos que a continuación se detalla:

1. **Necesidades básicas o fisiológicas:** al ser las necesidades básicas aquellas implicadas en nuestra propia supervivencia, se encuentra el poder respirar, comer y beber, vestirse, tener relaciones sexuales, etc. Por ejemplo, una persona que cuenta con la ropa adecuada para cubrirse del frio en invierno y pueda alimentarse de manera adecuada, se poder decir que tiene cubierta las necesidades básicas o fisiológicas que le permite sobrevivir. Por el contrario, una persona que vive en la calle y pasa hambre y frio, no tiene cubiertas este tipo de necesidades que necesitamos para sobrevivir por lo que corre el riesgo de no poder lograr.
2. **Seguridad:** se refiere a la necesidad de sentirnos seguros y protegidos en la vida.
3. **Afiliación:** es la necesidad que tenemos las personas de pertenecer a un grupo social y sentirnos aceptados por él.
4. **Reconocimiento:** todas aquellas necesidades de reconocimiento y aceptación propia y de parte de los demás.
5. **Autorrealización:** este es el nivel más alto en la jerarquía de las necesidades y para llegar a él

necesitamos tener todas las demás necesidades satisfechas ya que se refiere a la sensación de ser feliz en la vida.



Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

1. Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
2. A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de la orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de auto realización debido a que es una conquista individual.
3. Las necesidades más elevadas no surgen en la medida, si no en que las más bajas van siendo

satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominaran sobre los superiores.

4. Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

Observaciones a la teoría de Maslow

Existen otras ocho teorías de motivacionales más importantes, pero cada una de ellas tiene su propia particularidad ya que tratan diferentes puntos, los mismo que nos da a conocer como es la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, teoría de factor dual de Herzberg, teoría de Mac Clelland, teoría X de McGregor, teoría de las expectativas, (Vroom, Poder y Lawler), teoría ERC (Alderfer), teoría de Fijación de metas (Locke), teoría de la equidad (Adams). La teoría de Maslow recibió muchas críticas, pero es la única que se acerca a la persona de manera personalizada el mismo que nos ayuda a desarrollarnos de manera total.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Calidad de un bien o servicio

(Abadi, 2004, pág. 4) Como la totalidad de funciones características o comportamiento de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral es decir evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

(Israel Galviz, 2011, pág. 44) como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega de producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc) evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones de cliente.

2.2.2.2. Componentes

Según (Abadi, 2004, pág. 6) los componentes son:

1. **Confiabilidad:** la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

2. **Accesibilidad:** las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ella y puedan recibir un servicio rápido.
3. **Respuestas:** se entiende por tal la disposición atender y da un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido.
4. **Seguridad:** los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riegos que no existen dudas sobre las prestaciones.
5. **Empatía:** quiere decir ponerse en la situación del cliente en su lugar para saber cómo se siente.
6. **Tangibles:** las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados estar bien presentados, de acuerdo a ñas posibilidades de cada organización y de su gente.

2.2.2.3. Objetivos

Los objetivos que puedan surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

2.2.2.4. Porqué calidad es importante

Según (Abadi, 2004, pág. 14) la calidad es importante porque nos permite:

- **Diferenciarnos de la competencia:** (para establecer estrategias que aseguren el mejoramiento continuo de la calidad las causales generan diferencias de la competencia)
- **Satisfacer a los clientes:** (para monitorear y evaluar las expectativas y necesidades del cliente ara asumirlas y satisfacer y satisfacerlas de forma razonable)
- **Tener empleados satisfechos: (**para mejorar el clima organizacional y desarrollar las fortalezas personales**)**
- **Aumentar la productividad** (al disminuir la variabilidad en los procesos)
- **Innovar: (**modificando continuamente los productos para satisfacer los nuevos requerimientos de los clientes cada vez exigentes**)**

2.2.2.5. Tipos de calidad

- **Calidad como prestigio/excelencia:** la connotación que este primer concepto corresponde a la forma como la calidad está supeditada al prestigio o reputación académica y social que tienen determinadas instituciones acreditadas, distinguiéndose unas de otras. De manera que al ser una característica muy difícil de evaluar objetivamente por procedimientos

estandarizables el juicio de expertos cobra importancia en forma como debe ser evaluada, convirtiéndose así en juicios de valor subjetivos que en algunos casos se establecen la forma engañosa.

- **Calidad en función de los recursos:** desde esta perspectiva se puede observar como la calidad es considerada meramente un producto que solo puede ser ofrecido si se tienen los recursos económicos, físicos y el talento humano entre otros estableciéndose de esta manera la diferenciación de un centro educativo respectivo de otro. De manera que al momento valorar la calidad, esta se evalúa en función de la modernización de su infraestructura y equipos, la cualificación de productividad académica de los docentes y el desempeño de los estudiantes
- **Calidad como resultado:** el interés general que se persigue por medio de esta perspectiva consiste en que a partir del éxito de los egresados es que se logra valorar la calidad de los centros educativos. Sin embargo, promover la función misional de la universidad mediante los resultados laborales de los egresados sigue siendo una mirada reduccionista.
- **Calidad como cambio (valor agregado)** una de las principales características que hay que tener en cuenta para determinar el valor de las instituciones educativas sobre la calidad se explica por como estas influyen

positivamente en el cambio de conducta de los estudiantes. Sin embargo, al momento de evaluar la calidad de la educación desde esta perspectiva resulta difícil de realizar por cuanto existen fuerzas sociales externas a la universidad que son condicionantes en la conducta de los estudiantes.

- **Calidad como adecuación de propósitos:** desde este enfoque particular la estimación de calidad de una institución siempre estará definida a partir del ámbito legal y normativo, lo cual posibilita valorar objetivamente a partir de la ley la calidad educativa; sin embargo, supone efectos negativos al no dejar margen de flexibilidad a las instituciones en la toma de decisiones que emergen a partir del mundo globalizado y competitivo de hoy.
- **Calidad como perfección o mérito:** para comprender la calidad desde este enfoque las instituciones en primera medida deben promover e implementar una cultura de la calidad que logre ser sostenible en el tiempo, para que a partir de la perfección de los procesos se logren excelentes resultados.

2.2.2.6. Dimensiones

Según (Israel Galviz, 2011, pág. 46) las dimensiones son las siguientes:

- **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. Influyen en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo.

- **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.

- **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,

- **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

2.2.2.7. Gestión de calidad en programas sociales

La presente directiva es de aplicación a todos programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, la

misma que se debe ejecutar tomando en consideración las características de cada programa social en materia de metas, objetivos, marco legal, estructura orgánica, necesidades y servicios que brinda. La implementación de la Sistema de Gestión Calidad tiene alcance sobre o más procesos misionales del programa social.

2.2.2.8. Principios de gestión de la calidad

a) **La calidad como un derecho ciudadano del programa social**: Los usuarios de los programas sociales son ante todo y fundamentalmente ciudadanos para quienes la calidad del servicio es un derecho.

b) **Liderazgo para la calidad**: el logro de los objetivos en calidad descansa en el liderazgo basado en la competencia, idoneidad moral y capacidad de dialogo y comunicación. Se trata de alcanzar acuerdos entre unidades de trabajo niveles de gestión nacional, territorial y local, proveedores, organizaciones comunales, todos ellos son distintos grados de desarrollo y que a través de proceso de inclusión social alcanzan importantes niveles de interdependencias y autonomía.

c) **Participación de personal de los programas sociales**: su participación es protagónica en los servicios que brindan los programas sociales y fundamentales para mejorar la calidad, pero en igual medida, sus

necesidades y motivaciones constituyen preocupación central de la organización.

d) **Enfoque basado en proceso y resultado**: los sistemas gestión de calidad alcanzan sus objetivos con mayor eficacia y eficiencia cuando las actividades que agregan valor y recursos relacionados se gestionan mediante procesos articulados que mejoran el desempeño de la organización y en función a resultados esperados en los usuarios.

e) **Relaciones mutuamente beneficiarias**. El personal del programa social establece relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de servicio, principalmente de aquellas que forman parte y contribuyen con la cadena de valor de los servicios prestados por los programas sociales.

2.2.2.9. Teoría de calidad de servicio

Según los autores (Karl Albretch y Jan Carlzon) se centran en vender al cliente lo que realmente desea comprar y su metodología la basan en 07 principios a saber:

1. Manejar la libreta de calificaciones del cliente
2. Reconocer al cliente
3. Hablar frente a frente
4. Manejar las encuestas centradas en el ¿cuándo? ¿por qué? Y ¿cómo?
5. Analizar la información

6. Hacer propuestas
7. Cerrar ciclos

Karl Albertch, aporta el servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos.

En la parte superior de triangulo esta la estrategia del servicio, la cual está determinada por la enunciación de estándares de servicio y la descripción de funciones juegan un papel importantísimo en el proceso de evaluación de desempeño de los empleados.

Al lado derecho del triángulo se presenta la gente que da los servicios, esto incluye los empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente y la persona gerencial, que supervisa la entera operación del servicio.

La parte izquierda de triangulo gráfica el sistema que permite al personal dar el servicio al cliente.

Por su parte karlson aporta a la teoría lo que son los momentos de verdad y se llama así a cada instante en que el 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.

2.2.3. Programa Nacional País

2.2.3.1. ¿Qué es el programa nacional país?

Es un programa social que busca acercar los servicios del Estado a la población vulnerable ubicadas en zonas rurales dispersas y contribuir a la reducción de brechas o carencia de servicios públicos en dicho ámbito, a través de la implementación de dos plataformas:

- **Las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS):** embarcaciones fluviales que recorren ríos de la Amazonía peruana para llevar servicios del Estado a las poblaciones más alejadas del país. En las embarcaciones, los pobladores pueden acceder a las oficinas del Banco de la Nación, RENIEC, Salas de Cirugía, oficinas del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, así como del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- **Las Plataformas de Servicios Tambos (Tambos)**: son la presencia efectiva del Estado en el ámbito rural y rural disperso, para lo que cuentan con personal capacitado y equipamiento moderno, que facilitan de forma gratuita a

todas las entidades públicas y privadas, con el objetivo que brinden sus servicios en materias sociales y productivas a la población pobre y pobre extrema del ámbito de los Tambos.

2.2.3.2. ¿Cuál es el objetivo del programa nacional país?

El Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS” tiene como objetivo facilitar el acceso de la población pobre y extremadamente pobre, especialmente la asentada en los centros poblados del área rural y de manera dispersa, a los servicios y actividades, en materias sociales y productivas que brinda el Estado.

2.2.3.3. Visión/Misión

Visión

El Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS” lidera la articulación de servicios y actividades en materia económica, social y productiva, en su ámbito de responsabilidad, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población pobre y extremadamente pobre ubicada en zonas rurales y rurales dispersas.

Misión

Promover la articulación social de las entidades públicas y privadas con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida e inclusión social de la población pobre y extremadamente pobre asentada en centros poblados

rurales o asentada de manera dispersa, en zonas donde la presencia del Estado es débil.

2.2.3.4. Compromiso del programa país:

- ✓ Promover y facilitar la articulación intersectorial e intergubernamental, nacional, regional y local; de entidades públicas y privadas, brindando nuestras instalaciones para la prestación de servicios que respondan a las necesidades de la población del ámbito de influencia del Programa, identificando y gestionando el riesgo, con la firme convicción de satisfacer sus necesidades.
- ✓ Implementar mecanismos para prevenir la contaminación ambiental, proteger el medio ambiente, la biodiversidad y los ecosistemas con el uso sostenible de los recursos naturales y la atención oportuna de emergencias ambientales que se pudiesen presentar dentro de nuestras operaciones.
- ✓ Prevenir la ocurrencia de accidentes, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales de nuestros colaboradores y partes interesadas en el desarrollo de nuestras actividades o aquellas ejecutadas en nuestro nombre, minimizando y controlando los factores de riesgo de seguridad y salud en el trabajo existentes y los que se pudiesen generar.

- ✓ Participar en el desarrollo de iniciativas, el respeto a los derechos humanos declarados en el “Código de Ética”, tomando en consideración las expectativas relacionados a la Responsabilidad Social de nuestros colaboradores y partes interesadas.
- ✓ Asegurar la consistencia, almacenamiento y protección de la información de la gestión, comprometiéndonos en el uso de sistemas informáticos y de seguridad de la información de primer nivel que garanticen la confidencialidad, trazabilidad y disponibilidad de la información.
- ✓ Fomentar una cultura responsable, al rechazar ser parte de actividades ilícitas; promoviendo la integridad de nuestros colaboradores, sin temor a represalias ante el informe de incidentes; contando con una autoridad independiente para ejercer la función antisoborno, y con el establecimiento y aplicación de medidas disciplinarias ante el incumplimiento de esta política de Gestión, principios y valores.
- ✓ Garantizar la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado, el cumplimiento de los requisitos legales, normativa y otros acuerdos suscritos por la organización; asegurando el desarrollo sostenible, la responsabilidad social, la competencia sana, la participación, consulta, toma de conciencia y el bienestar

de nuestros colaboradores y partes interesadas pertinentes.

2.3. Definición de términos

Se utilizaron algunos conceptos que sustentan el trabajo y esto fue:

- **Gestión:** hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

- **Talento humano:** se refiere a la persona apta para determinada ocupación entonces talento humano se entenderá como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación asumiendo sus habilidades destrezas, experiencias, aptitudes propias de las personas talentosas.

- **Talento:** especial capacidad intelectual o aptitud que una persona tiene para aprender las cosas con facilidad o para desarrollar con mucha habilidad una actividad.

- **Eficiencia:** es virtud o facultad para lograr un efecto. También es la acción con que se logra ese efecto.

- **Eficacia:** se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

- **Habilidad**: significa utilizar y aplicar el conocimiento ya sea para resolver problemas o situaciones crear e innovar. En otras palabras, habilidades es la transformación del conocimiento en resultado.

- **Conocimiento:** constituye el resultado de aprender a aprender de forma continua dado que le conocimiento es la moneda más valiosa del siglo.

- **Actitud:** es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias.

- **Aptitud:** es la habilidad o postura que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen desempeño de un negocio, industria, arte, deporte, entre otros.

- **Selección de personal**: es un proceso que es realizando mediante concepciones técnicas efectivas consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de gerencia de recursos humanos con el objetivo de encontrada la candidata que mejorar se adecue a las características requeridas presente y futuras.

- **Calidad de servicios**: como la totalidad de funciones características o comportamientos de un bien o servicio.

- **Servicio**: es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

- **Calidad**: es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio la calidad es vital para el consumidor ya que ella de tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación alta y significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Hi)

No existe una relación alta y significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Ho)

2.4.2. Hipótesis específicas:

a) Existe una relación alta y significativa entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018.

b) Existe una relación alta y significativa entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018.

c) Existe una relación alta y significativa entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018.

2.5. Identificación de variables

Variable 01: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Variable 02: CALIDAD DE SERVICIO

2.6. Definición operativa de variables e indicadores

Variable 01: GESTION DEL TALENTO HUMANO

(Vallejos Chavez, 2016, pág. 16)La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerlos un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente. (Vallejos Chavez, 2016, pág. 16) La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se siente comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se lograra la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos.

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	El talento humano en la era del conocimiento surge de equipos de gestión del talento humano, que sustituyen a los departamentos de recursos humanos. Las practicas del RH se delegan a los gerentes de línea de toda la institución y ellos se convierten en administradores de recursos humanos (chavienato pág. 42) <u>Definición Operacional</u> Para evaluar la gestión del talento humano se medirá las dimensiones: gestión del talento humano y la calidad de servicio en los Gestores del Programa Nacional País, Unidad	**ADMISIÓN DE PERSONAS**	➢ Conocen el procedimiento de reclutamiento. ➢ La evaluación lo realiza previo un análisis. ➢ Comité evalúa al personal adecuadas. ➢ Entrevista. ➢ Inducción.
		ORGANIZACIÓN PERSONAL	➢ Asignación de funciones. ➢ Experiencia laboral. ➢ Utiliza aprendizaje continuo. ➢ Habilidades en el trabajo.
		COMPENSACIÓN PERSONAL	➢ Funciones del puesto. ➢ El gestor se encuentra comprometido. ➢ Se otorga incentivos. ➢ Cuenta con un jefe asertivo. ➢ Cuenta con un jefe que le inspira confianza. ➢ Se le proporciona herramientas de trabajo. ➢ Se ejecuta planes o niveles de carrera.

	Territorial Huancavelica.		

Variable 02: CALIDAD DE SERVICIO

(Israel Galviz, 2011, pág. 44) La calidad de servicio se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios, justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto, un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes independientemente de lo diestramente que se realicen no están dando un servicio de calidad. La calidad de servicio es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una persona se manifiesta a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para los usuarios: el usuario no deja el servicio porque tiene valor para él, es decir aptitud para el uso.

VARIABLE 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE SERVICIO	Se define como calidad de servicio a una totalidad de funciones, características o comportamientos de los servicios prestados, estos servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de ser recibidas. <u>Definición Operacional</u> Para definir el valor de la calidad de servicio para lo cual es de mucha importancia tener dicha variable en la institución.	**ELEMENTOS TANGIBLES**	➢ Instalaciones físicas. ➢ Capacitaciones. ➢ Desempeño laboral. ➢ Los colaboradores son consecuentes
		CONFIABILIDAD	➢ Indumentaria adecuada. ➢ Facilidades para mejorar un ambiente confortable. ➢ El usuario se siente satisfecho
		CAPACIDAD DE RESPUESTA.	➢ Cumplen con las normas de puntualidad. ➢ Respuesta a los usuarios. ➢ Demuestran actitud. ➢ Trabajadores son reconocidos. ➢ Practican el código de ética. ➢ Premian o estimulan a los trabajadores. ➢ Saber el idioma quechua.

CAPÍTULO III

METODOLOGÌA DE LA INVESTIGACIÒN

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación de tipo aplicada. Lisandro Carvajal (2013) a decir que se define la investigación básica como unidad Científica y Tecnológica que descubre leyes universales o leyes generales ya sean de la Naturaleza, de la Sociedad de la Información o del Conocimiento.

3.2. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolla a un nivel de correlacional. Debido a que busca establecer la correlación entre la Gestión del talento Humano y la Calidad de Servicio de los Gestores (trabajadores) del Programa Nacional País Unidad Territorial Huancavelica, 2018.

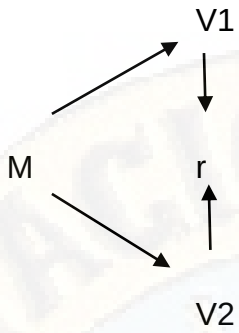
Oseda, Cori (2017, p. 107), explica que la investigación correlacional, tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracteriza porque primero se miden las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas que se estima la correlacional.

3.3. Métodos de investigación

El presente trabajo utilizó los métodos inductivo-deductivo, de análisis -síntesis, complementado con el método estadístico y como método de investigación se utilizó el método científico ya que se usó de un conjunto de conocimiento organizados a fin de conocer la verdad del hecho. Ahora debe comprenderse que ella es un proceso continuo de búsqueda de conocimiento. El hombre de ciencia busca constantemente alcanzar la mayor verisimilitud es los hechos. Autor: Santiago Valderrama Mendoza 2013.

3.4. Diseño de investigación.

Oseda, Cori (2017, pág. 47-48), este diseño se caracteriza porque en una misma muestra específica, se miden dos variables de estudio, luego esta se compara estadísticamente (se correlacionan), mediante un coeficiente de correlación. Su esquema es la siguiente:



Leyenda:

M: Muestra de estudio

V1: Gestión del talento humano

V2: Calidad de servicios

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Para la presente investigación, de acuerdo al documento fuente conseguida del Programa Nacional País – Unidad Territorial Huancavelica, 2018 se consideró a 45 gestores (trabajadores).

3.5.2. Muestra

En este caso se consideró como muestra a los 45 gestores por ser la población pequeña, lo que se denomina “muestra censal”.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación titulado: Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Programa Nacional País –

Huancavelica – 2018, se utilizó la técnica de recolección de datos mediante la observación y encuesta a cada Gestor. Los instrumentos que se utilizaron para la investigación fueron: los cuestionarios que se diseñaron y aplicaron como cuestionario especifico mediante el juicio de expertos (validez-confiabilidad), a fin de levantar información consistente sobre el comportamiento de las variables materia de investigación. La observación: como técnica complementaria mediante la observación, se ha abstraído la realidad de los procesos de gestión del talento humano y como es la calidad de los servicios.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El presente trabajo de investigación titulada: Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Programa Nacional País – Huancavelica – 2018, estuvo enmarcado al momento de tabular los datos a través del uso de histogramas o diagrama, por otro lado, se utilizó el programa SPSS 24.

3.8. Descripción de la prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis es necesaria que se utilice la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, el cual nos permitió contrastar las variables de investigación correlacional.

CAPÍTULO IV

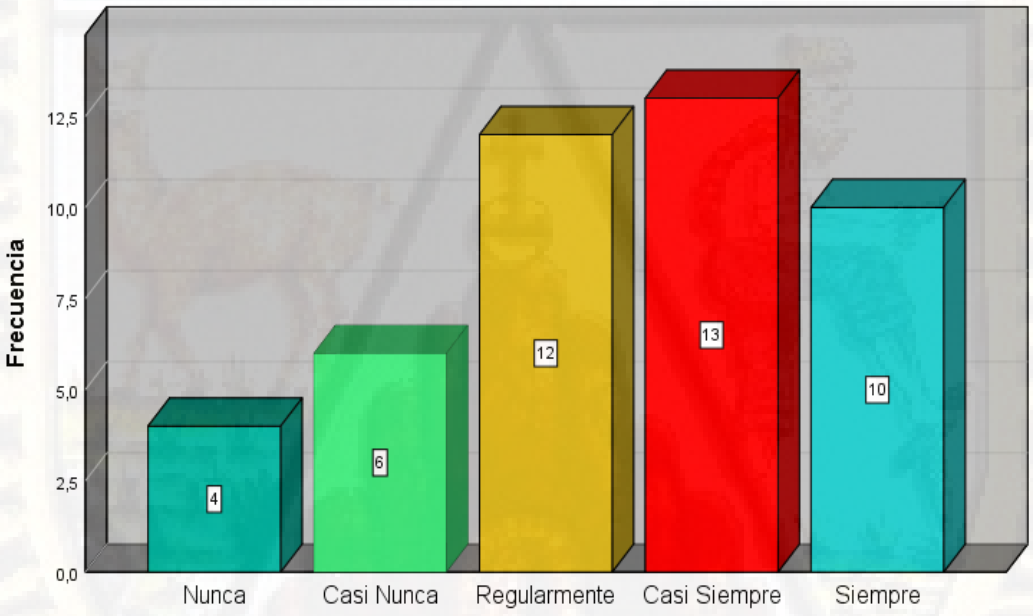
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de datos

Tabla 1: Los Servidores realizan procedimiento de reclutamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,9	8,9	8,9
	Casi Nunca	6	13,3	13,3	22,2
	Regularmente	12	26,7	26,7	48,9
	Casi Siempre	13	28,9	28,9	77,8
	Siempre	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 1: Los Servidores realizan procedimiento de reclutamiento

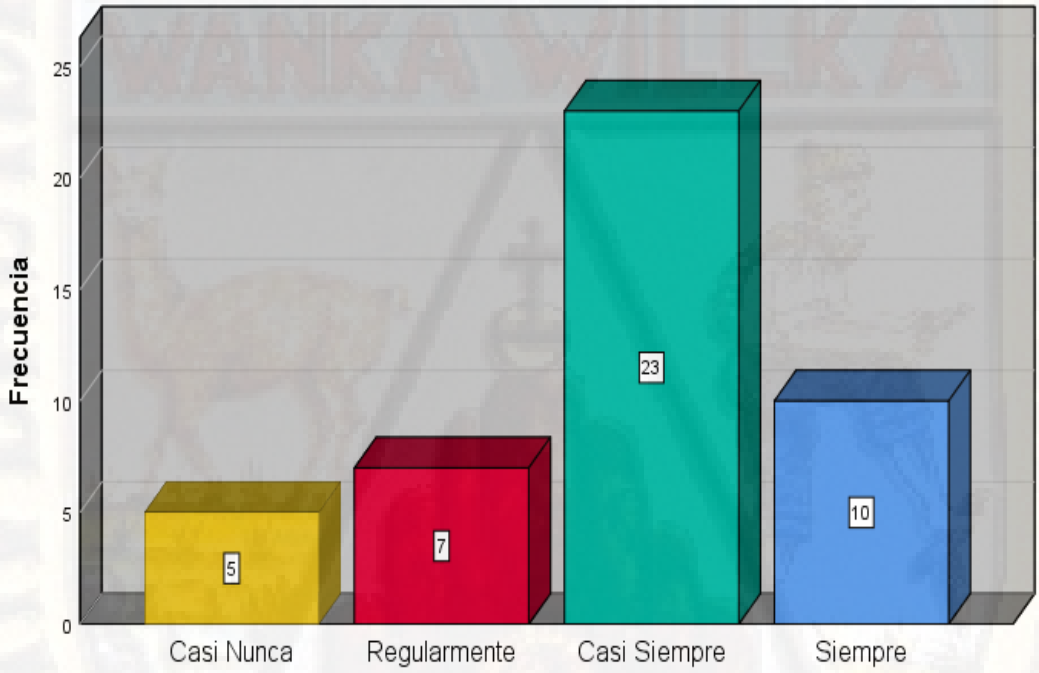


En la tabla 1 y figura 1, se observa que 13 (28,9%), de los gestores encuestados perciben que casi siempre los servidores administrativos realizan el procedimiento de reclutamiento, por otro lado, 4 (8,9%) los gestores perciben que nunca los servidores administrativos conocen el procedimiento de reclutamiento lo cual califican a la evaluación como bajo.

Tabla 2: La necesidad del puesto lo realiza previo un análisis

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	11,1	11,1	11,1
	Regularmente	7	15,6	15,6	26,7
	Casi Siempre	23	51,1	51,1	77,8
	Siempre	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 2: La necedidad del púesto lo realiza previo un analisis

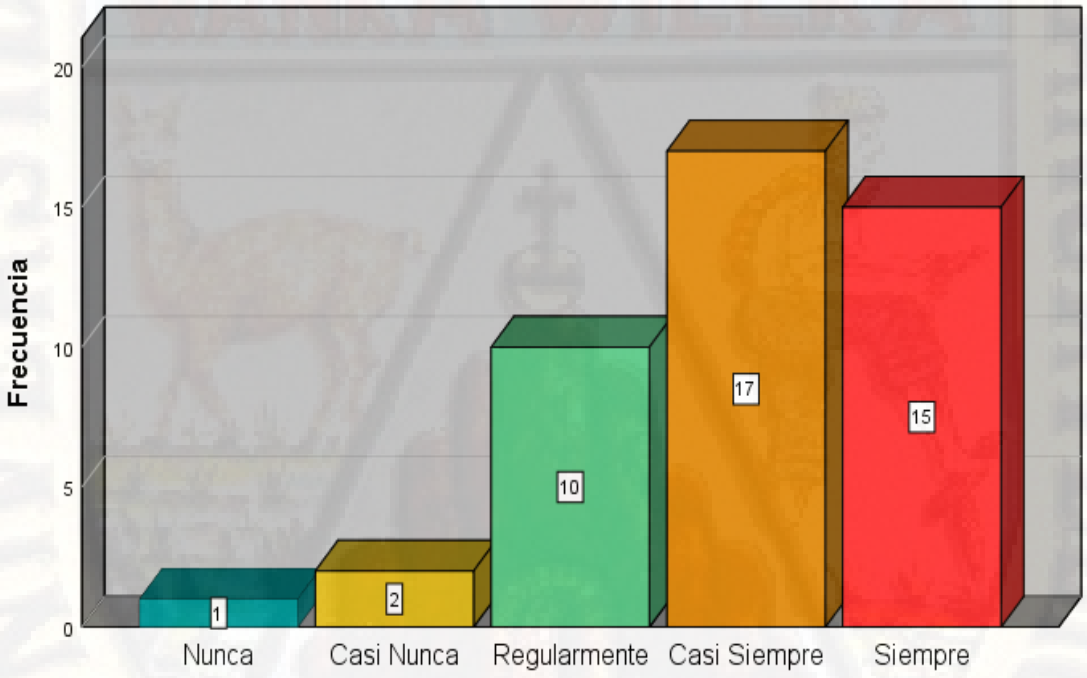


En la tabla 2 y figura 2, se observa que 23 (51.1%) de los gestores encuestados perciben que casi siempre es tener la necesidad contar con un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación del área usuaria, de la misma manera el 5 (11.1%) los gestores perciben que casi nunca tiene la necesidad de contar de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación del área usuaria.

Tabla 3: Evalúan la Admisión del personal idóneo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi Nunca	2	4,4	4,4	6,7
	Regularmente	10	22,2	22,2	28,9
	Casi Siempre	17	37,8	37,8	66,7
	Siempre	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 3: Evaluan la Admisión del personal idóneo

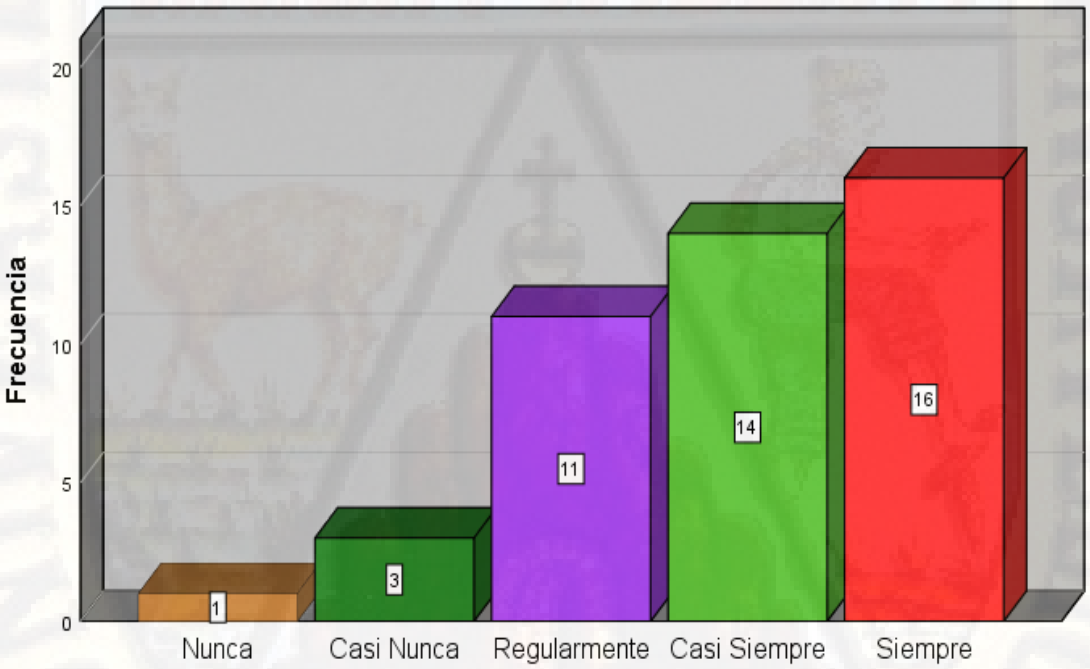


En la tabla 3 y figura 3, se puede observar que 17 (37.8%) de gestores encuestados perciben que casi siempre el comité que evalúa la admisión del personal idóneo son los adecuados y conocen la calidad para seleccionar un personal idóneo, de la misma manera el 1 (2.2%) los gestores perciben que nunca el comité que evalúa la admisión del personal son los adecuadas y conocen la calidad para seleccionar un personal idóneo.

Tabla 4: La entrevista del personal es imparcial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi Nunca	3	6,7	6,7	8,9
	Regularmente	11	24,4	24,4	33,3
	Casi Siempre	14	31,1	31,1	64,4
	Siempre	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 4:La entrevista del personal son imparciales

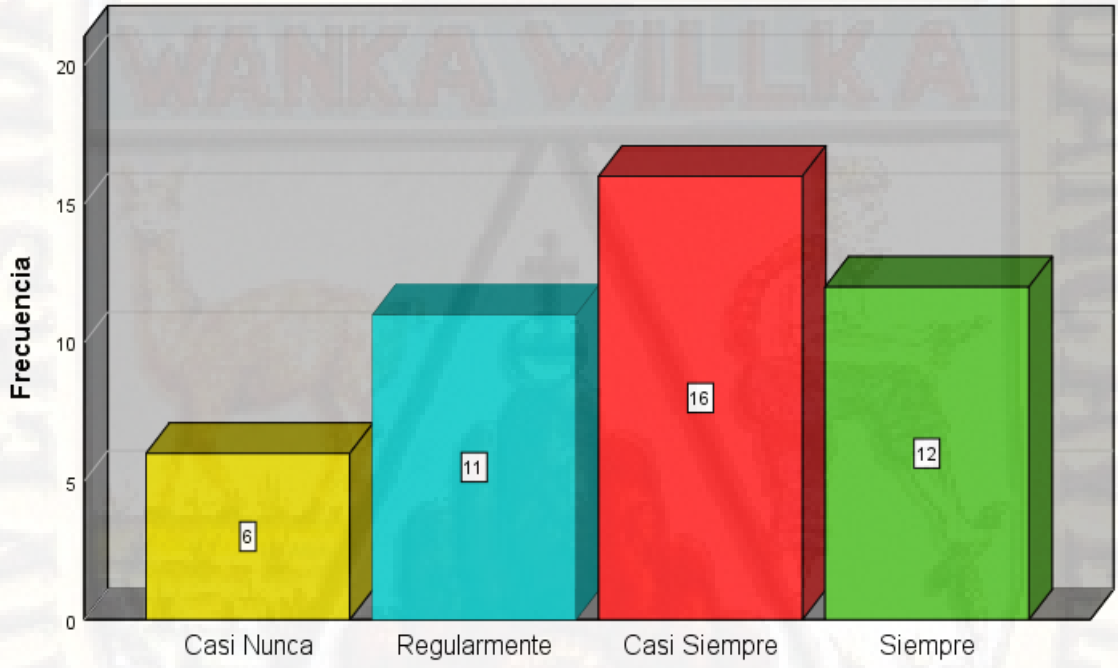


En la tabla 4 y figura 4, se puede observar que 16 (35.6%) de los gestores encuestados perciben que siempre las entrevistas que se desarrollan en la selección del nuevo personal son imparciales y transparentes, de la misma manera el 1 (2.2%) los gestores perciben que nunca las entrevistas que se realizan en la selección del nuevo personal son imparciales y transparentes.

Tabla 5: Se realiza inducción al nuevo talento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	13,3	13,3	13,3
	Regularmente	11	24,4	24,4	37,8
	Casi Siempre	16	35,6	35,6	73,3
	Siempre	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 5: Se realiza la inducción al nuevo talento

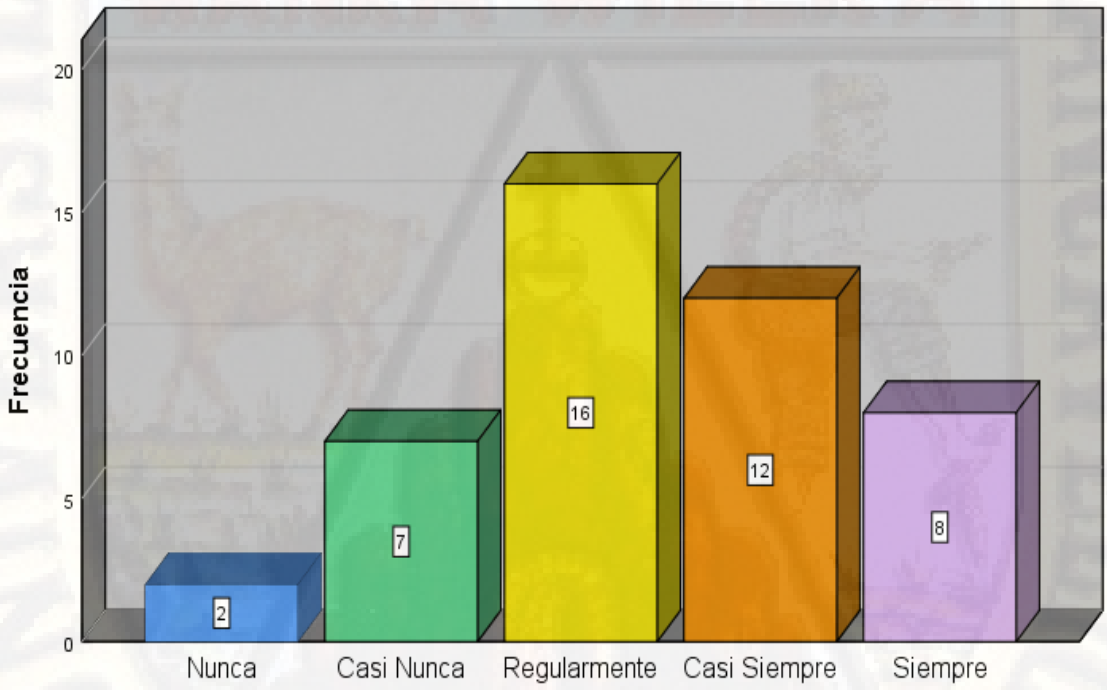


En la tabla 5 y figura 5, se puede observar que 16 (35.6%) gestores encuestados perciben que casi siempre se realiza una inducción general al nuevo talento, por otro lado, el 6 (13.3%) los gestores perciben que casi nunca se realiza una inducción general al nuevo talento.

Tabla 6: Se asignan funciones de acorde a su conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Casi Nunca	7	15,6	15,6	20,0
	Regularmente	16	35,6	35,6	55,6
	Casi Siempre	12	26,7	26,7	82,2
	Siempre	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 6: Se asignan funciones de acorde a su conocimiento

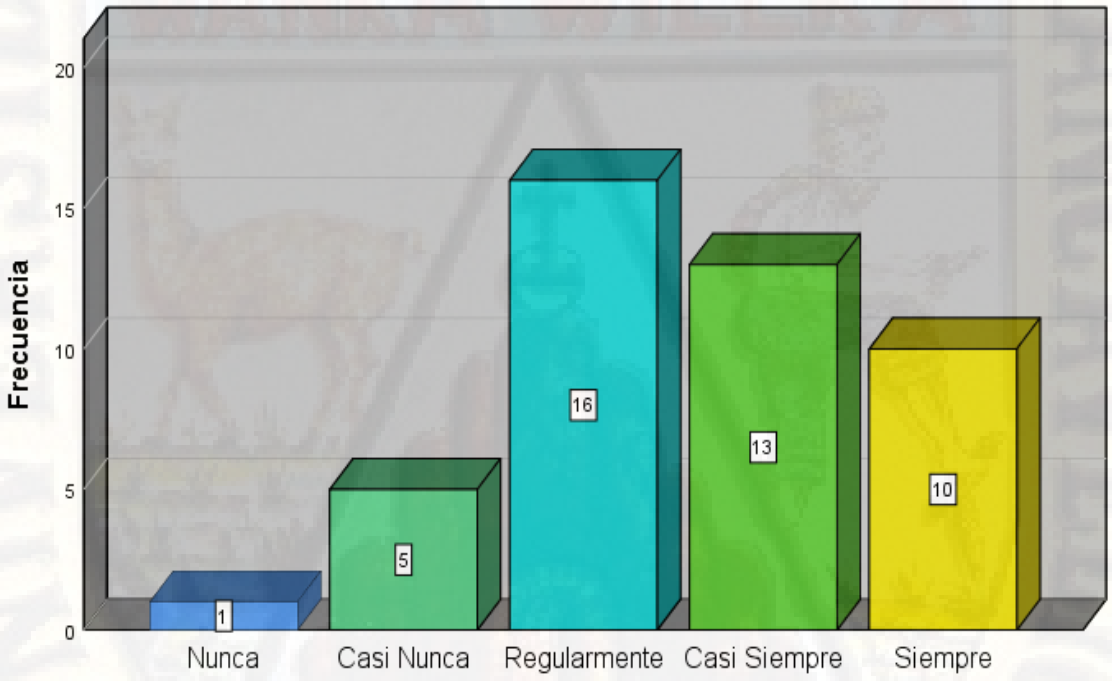


En la tabla 6 y figura 6, se puede observar que 16 (35.6%) gestores encuestados perciben que regularmente al servidor se le asigna funciones del puesto acorde a su conocimiento o su formación académica, por otro lado el 2 (4.4%) los gestores perciben que nunca al servidor se le asigna funciones del puesto acorde a su conocimiento o su formación académica.

Tabla 7: La experiencia es considerado en sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi Nunca	5	11,1	11,1	13,3
	Regularmente	16	35,6	35,6	48,9
	Casi Siempre	13	28,9	28,9	77,8
	Siempre	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 7: La experiencia es considerado en sus funciones

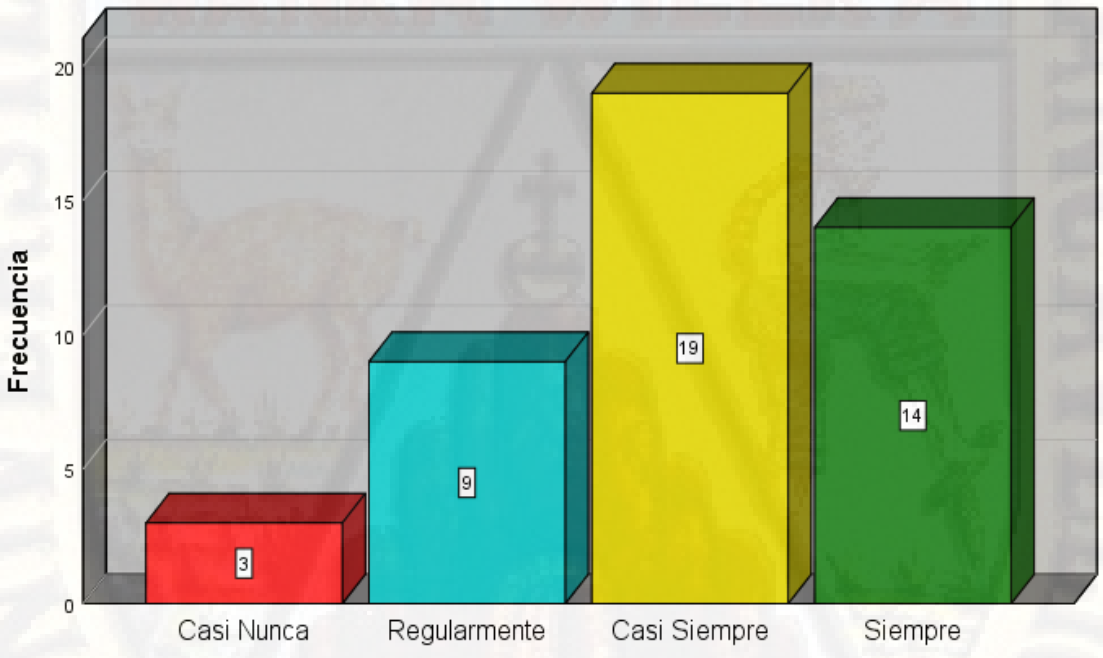


En la tabla 7 y figura 7, se observar que 16 (35.6%) los gestores encuestados perciben que regularmente se tiene en cuenta la experiencia laboral que cuenta el servidor es considerado para la asignación de sus funciones, por otro lado, el 1 (2.2%) de los gestores perciben que nunca se tiene en cuenta la experiencia laboral que cuenta el servidor es considerado para asignación de sus funciones.

Tabla 8: El servidor utiliza aprendizaje continuo de un especialista

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	6,7	6,7	6,7
	Regularmente	9	20,0	20,0	26,7
	Casi Siempre	19	42,2	42,2	68,9
	Siempre	14	31,1	31,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 8: El servidor utiliza aprendisaje continuo de un especialista

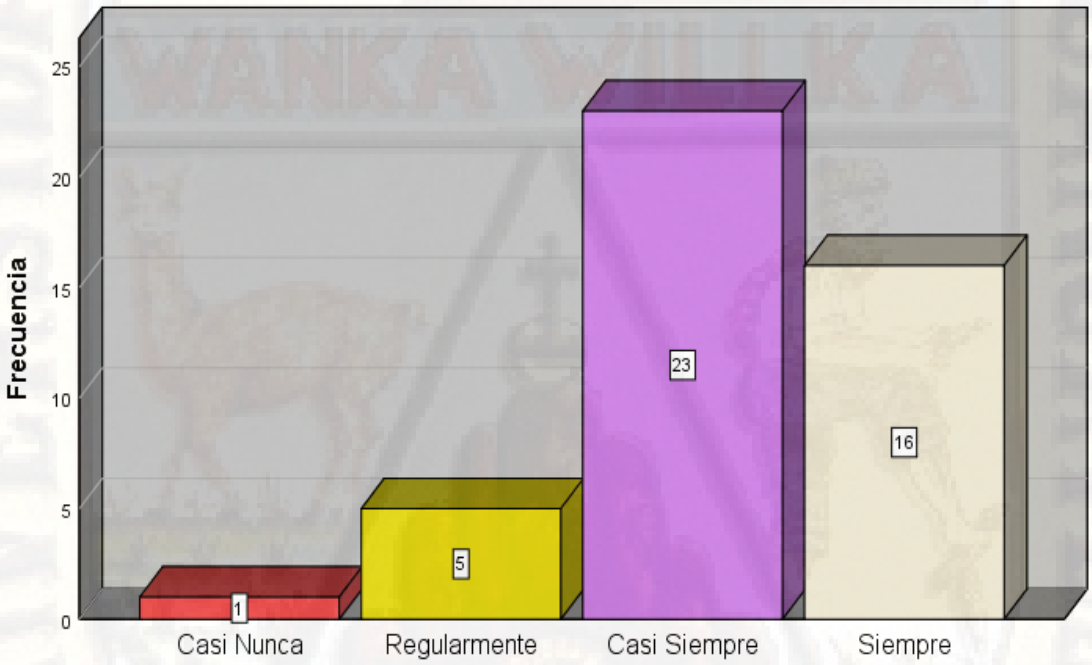


En la tabla 8 y figura 8, se observar que 19 (42.2%) los gestores encuestados perciben que casi siempre el servidor utiliza el aprendizaje continuo, de la misma manera busca la orientación de un especialista para obtener mejores resultados, por otro lado, el 3 (6.7%) de los gestores perciben casi nunca el servidor utiliza el aprendizaje continuo, no busca la orientación de un especialista para obtener mejores resultados.

Tabla 9: El servidor posee habilidades en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Regularmente	5	11,1	11,1	13,3
	Casi Siempre	23	51,1	51,1	64,4
	Siempre	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 9: El servidor posee habilidades en el trabajo

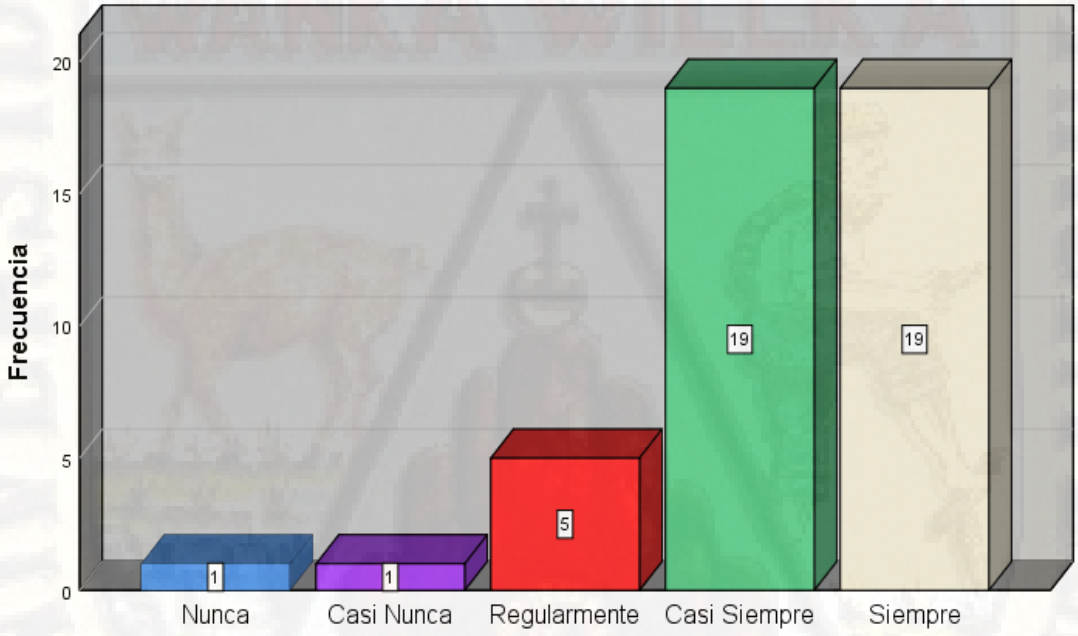


En la tabla 9 y figura 9, se observar que 23 (51.1%) los gestores encuestados perciben que casi siempre el servidor posee habilidades en el trabajo como: la motivación, comunicación, imparcialidad e inteligencia emocional, integración social, solución de conflictos, por otro lado, el 1 (2.2%) de los gestores perciben casi nunca el servidor posee habilidades en el trabajo como: la motivación, comunicación, imparcialidad e inteligencia emocional, integración social, solución de conflictos.

Tabla 10: Las funciones asignado lo realiza con compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi Nunca	1	2,2	2,2	4,4
	Regularmente	5	11,1	11,1	15,6
	Casi Siempre	19	42,2	42,2	57,8
	Siempre	19	42,2	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 10: Las funciones asignado lo realiza con compromiso

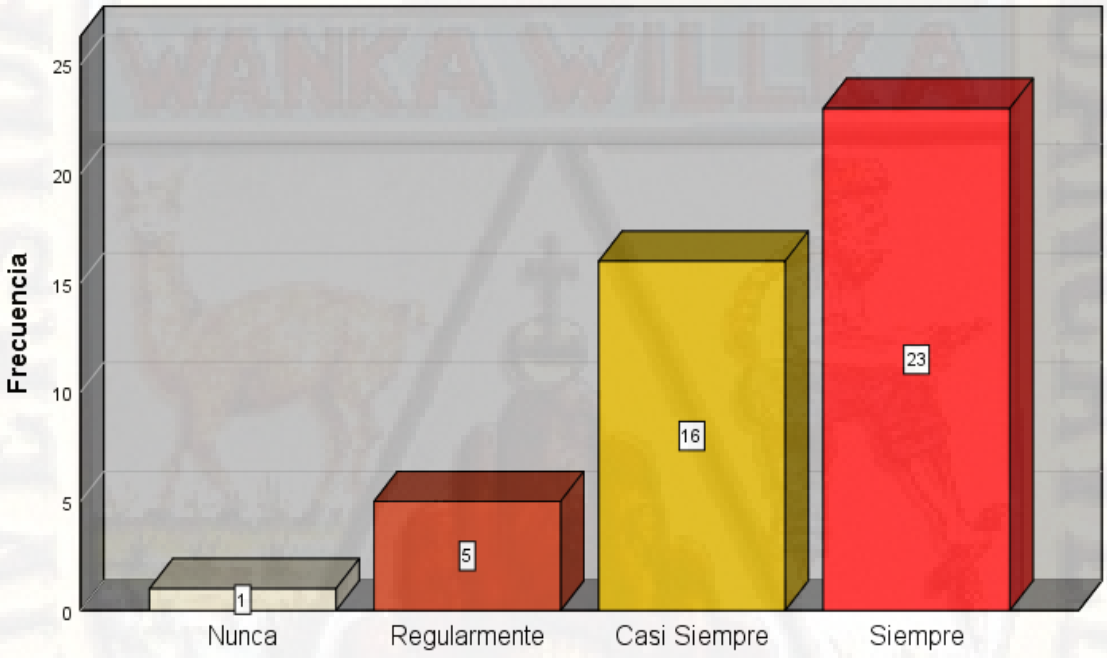


En la tabla 10 y figura 10, se observar que 19 (42.2%) los gestores encuestados perciben que casi siempre y siempre las funciones que realiza el servidor, lo hace con compromiso y voluntad, por otro lado, el 1 (2.2%) de los gestores perciben que nunca y casi nunca las funciones que realiza el servidor, lo hacen con compromiso y voluntad.

Tabla 11: El Gestor se encuentra comprometido con la Institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Regularmente	5	11,1	11,1	13,3
	Casi Siempre	16	35,6	35,6	48,9
	Siempre	23	51,1	51,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 11: El Gestor se encuentra comprometido con la Institución

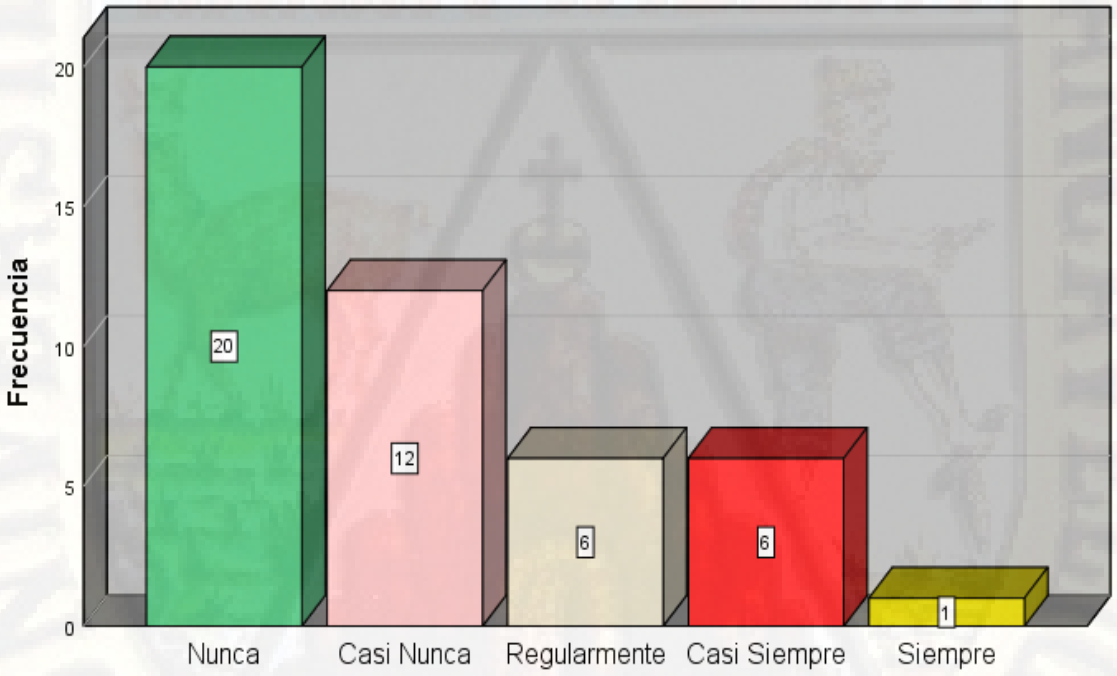


En la tabla 11 y figura 11, se observar que 23 (51.1%) los gestores encuestados perciben que siempre se encuentra comprometido en su institución demostrando trabajo en equipo, por otro lado, el 1 (2.2%) de los gestores perciben que nunca están comprometidos con su institución demostrando trabajo en equipo.

Tabla 12: Al Gestor se le otorga incentivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	44,4	44,4	44,4
	Casi Nunca	12	26,7	26,7	71,1
	Regularmente	6	13,3	13,3	84,4
	Casi Siempre	6	13,3	13,3	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 12: Al Gestor se le otorga incentivo

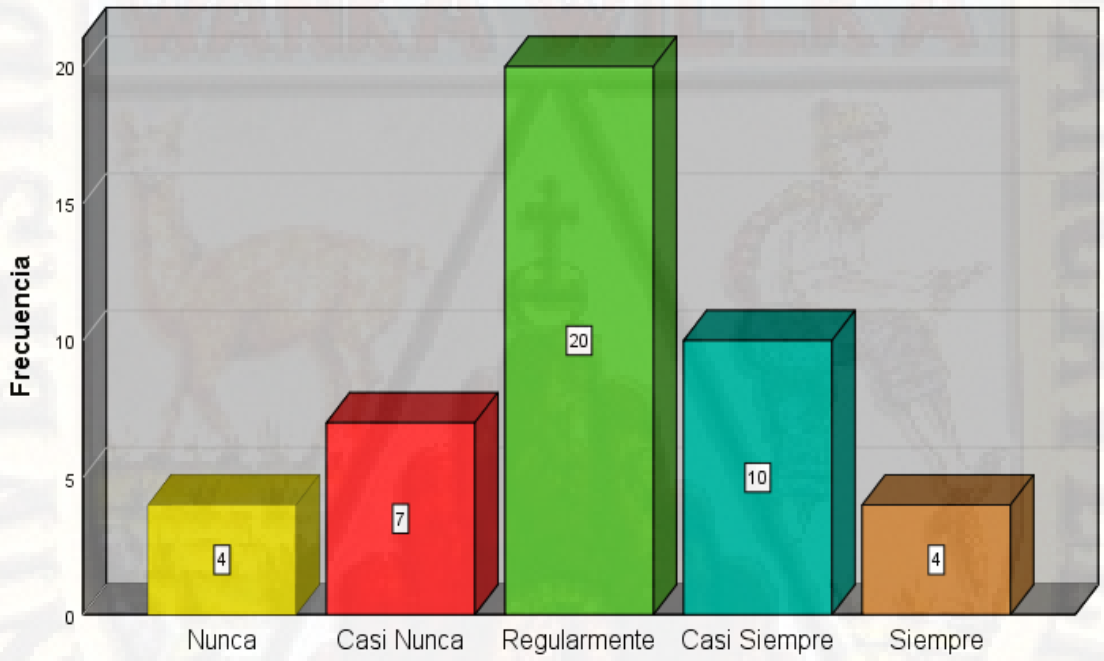


En la tabla 12 y figura 12, se observar que 20 (44.4%) los gestores encuestados perciben que nunca se le otorga incentivos, reconocimiento y/o compensaciones, por otro lado, el 1 (2.2%) de los gestores perciben que siempre se les otorga incentivos, reconocimiento y/o compensaciones.

Tabla 13: Cuenta con un jefe asertivo, brinda condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,9	8,9	8,9
	Casi Nunca	7	15,6	15,6	24,4
	Regularmente	20	44,4	44,4	68,9
	Casi Siempre	10	22,2	22,2	91,1
	Siempre	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 13: Cuenta con un jefe asertivo, brinda condiciones laborales

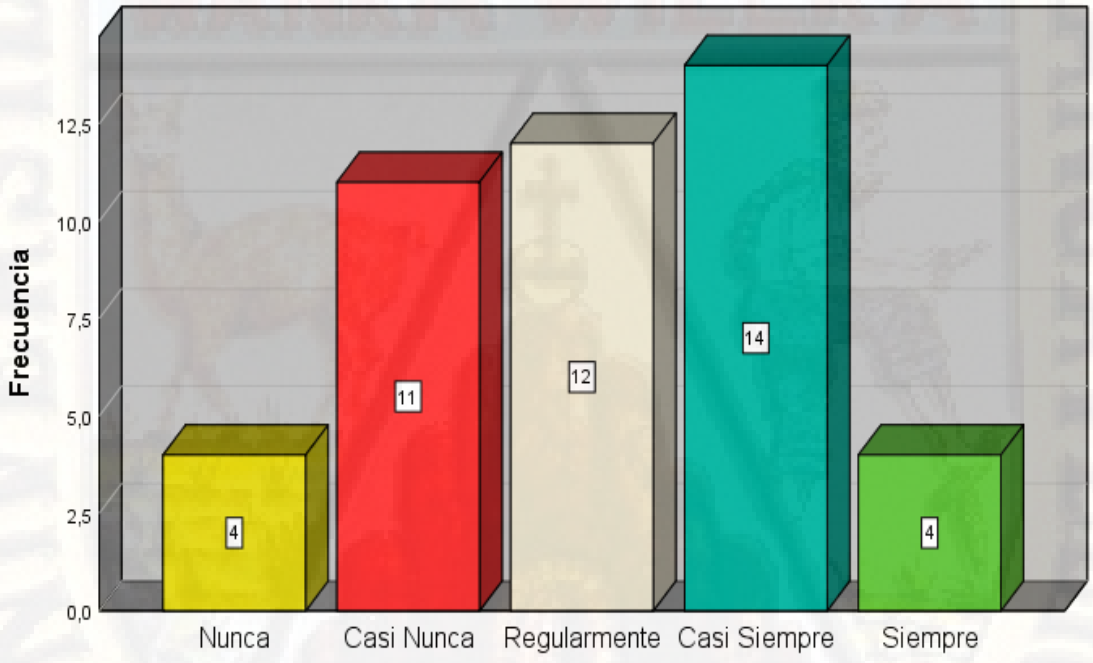


En la tabla 13 y figura 13, se observar que 20 (44.4%) los gestores encuestados perciben que regularmente cuentan con un jefe asertivo, que brinda buenas condiciones laborales y esparcimiento físico, por otro lado, el 4 (8.9%) de los gestores perciben que nunca y siempre opinan que cuentan con un jefe asertivo, que brinda buenas condiciones laborales y esparcimiento físico.

Tabla 14: Cuenta con un jefe que inspira confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,9	8,9	8,9
	Casi Nunca	11	24,4	24,4	33,3
	Regularmente	12	26,7	26,7	60,0
	Casi Siempre	14	31,1	31,1	91,1
	Siempre	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 14: Cuenta con un jefe que inspira confianza

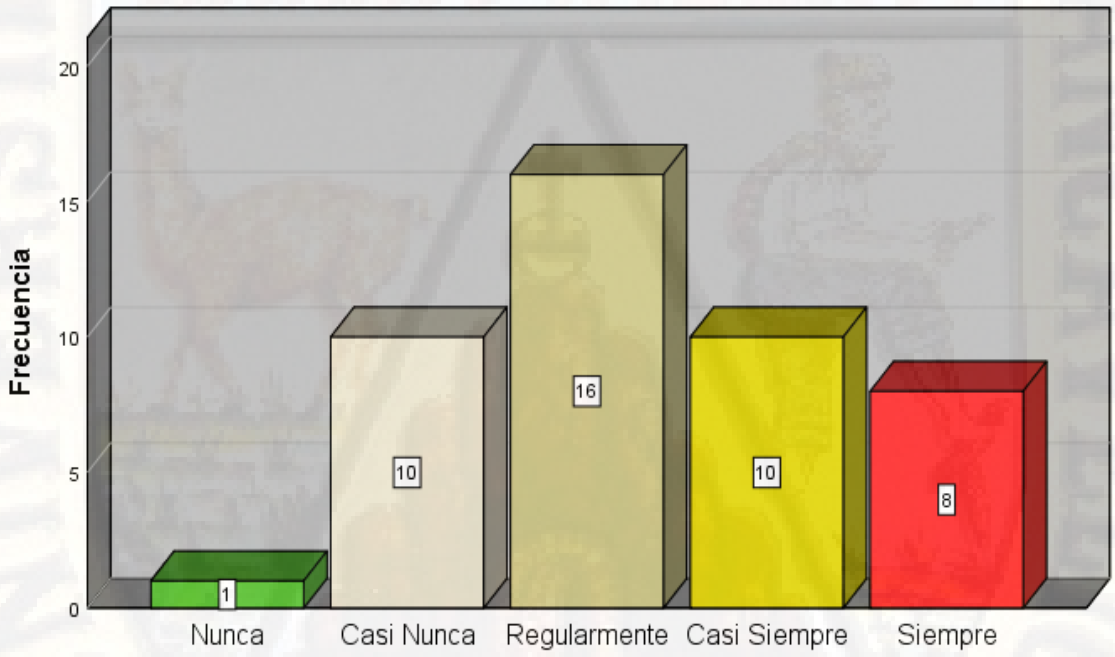


En la tabla 14 y figura 14, se observar que 14 (31.1%) de los gestores encuestados perciben que casi siempre se cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada, por otro lado, el 4 (8.9%) los gestores encuestados perciben que nunca y siempre se cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada.

Tabla 15: Se le proporcionan herramientas de trabajo adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi Nunca	10	22,2	22,2	24,4
	Regularmente	16	35,6	35,6	60,0
	Casi Siempre	10	22,2	22,2	82,2
	Siempre	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 15: Se le proporcionan herramientas de trabajo adecuadas

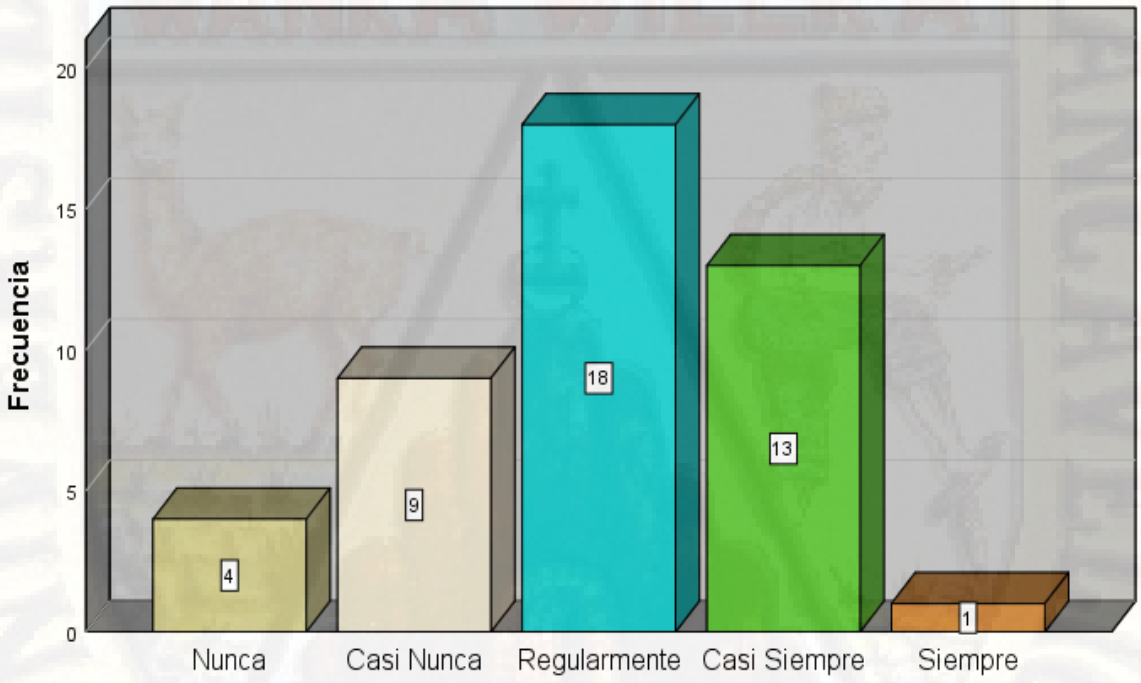


En la tabla 15 y figura 15, se observar que 16 (35.6%) los gestores encuestados perciben que regularmente se le proporciona las herramientas de trabajo adecuadas para que ejecute sus funciones, por otro lado, el 1 (2.2%) los gestores perciben que nunca se le proporciona las herramientas de trabajo adecuadas para que ejecute sus funciones.

Tabla 16: Se ejecuta planes que permite contar con mejores salariales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,9	8,9	8,9
	Casi Nunca	9	20,0	20,0	28,9
	Regularmente	18	40,0	40,0	68,9
	Casi Siempre	13	28,9	28,9	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 16: Se ejecuta planes que permite contar con mejores salariales

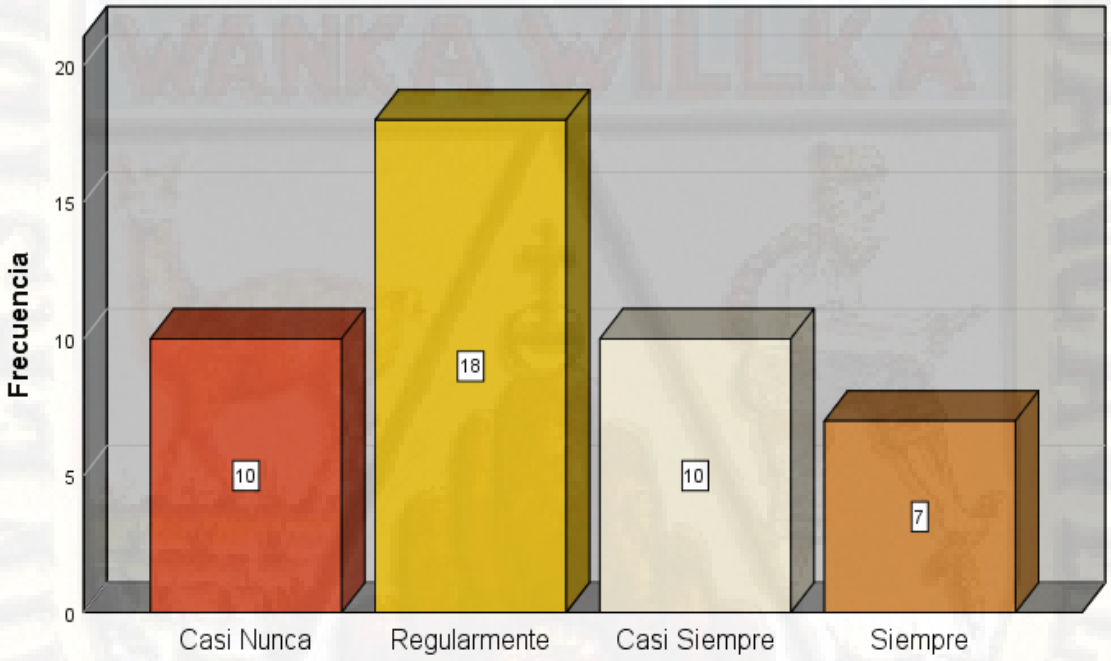


En la tabla 16 y figura 16, se observar que 18 (40%) los gestores encuestados perciben que regularmente se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales, por otro lado, el 1 (2.2%) los gestores perciben que siempre se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales.

Tabla 17: Se renuevan y hacen mantenimiento de la Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	22,2	22,2	22,2
	Regularmente	18	40,0	40,0	62,2
	Casi Siempre	10	22,2	22,2	84,4
	Siempre	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 17: Se renuevan y hacen mantenimiento de la Instalaciones

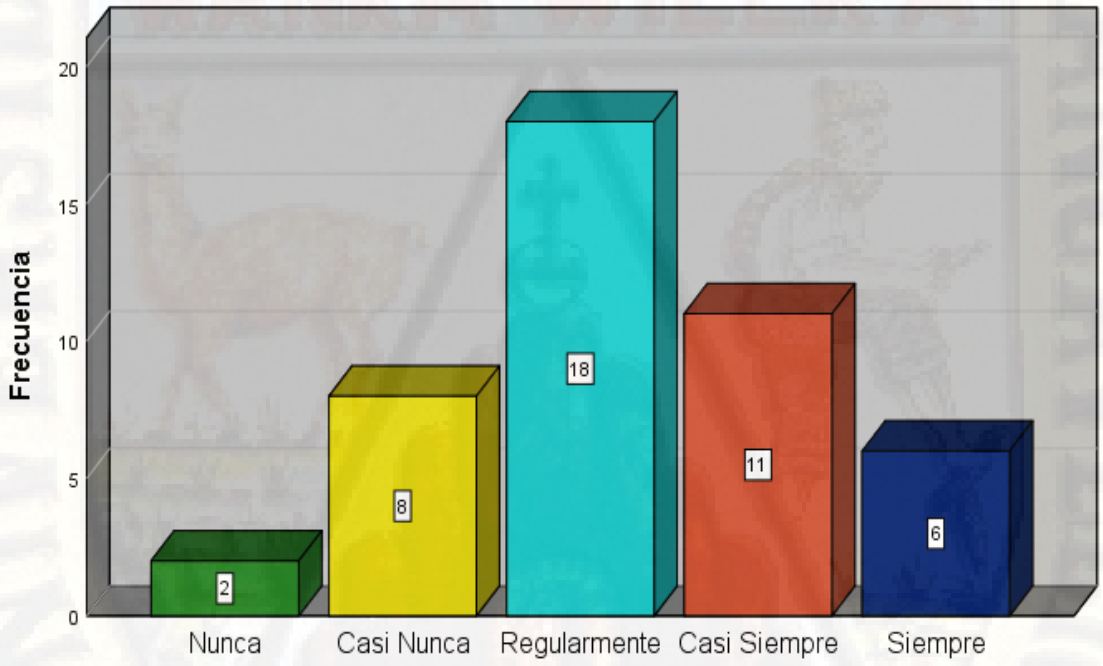


En la tabla 17 y figura 17, se observar que 18 (40%) los gestores encuestados consideran que regularmente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la institución, por otro lado, el 7 (15.6%) los gestores perciben que siempre renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la institución.

Tabla 18: Considera que las capacitaciones han sido permanentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Casi Nunca	8	17,8	17,8	22,2
	Regularmente	18	40,0	40,0	62,2
	Casi Siempre	11	24,4	24,4	86,7
	Siempre	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 18: Considera que las capacitaciones han sido permanente

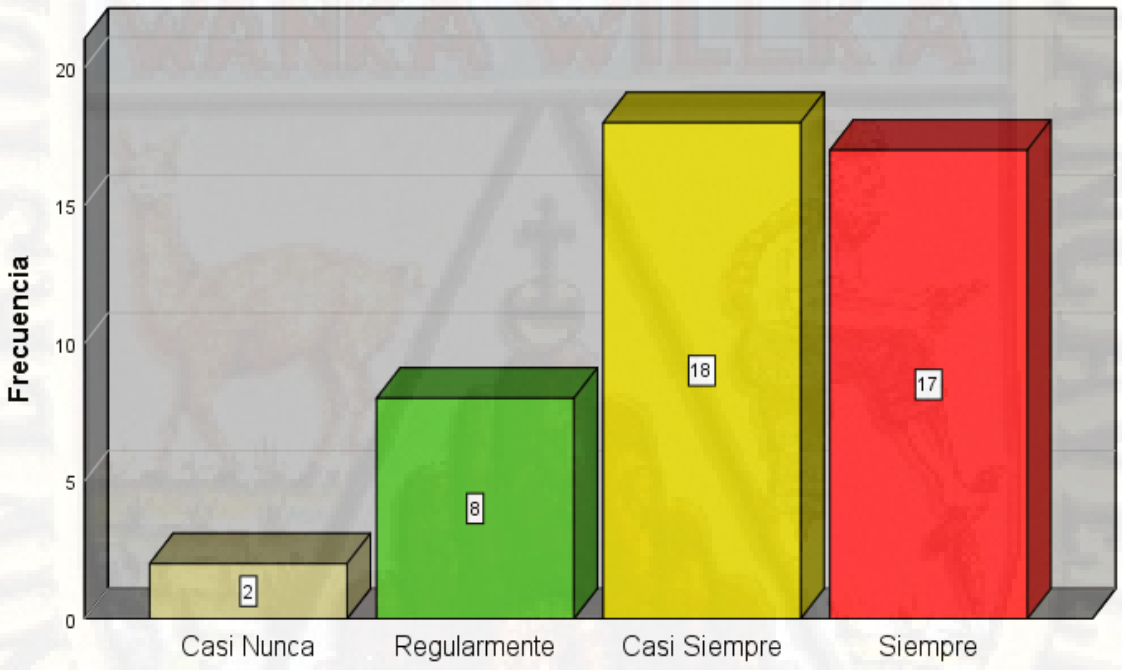


En la tabla 18 y figura 18, se observar que 18 (40%) los gestores encuestados consideran que regularmente debe desarrollarse las capacitaciones, por otro lado, el 2 (4.4%) los gestores perciben que nunca deben desarrollarse las capacitaciones.

Tabla 19: Considera que su desempeño laboral es productivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Regularmente	8	17,8	17,8	22,2
	Casi Siempre	18	40,0	40,0	62,2
	Siempre	17	37,8	37,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 19: Considera que su desempeño laboral es productivo

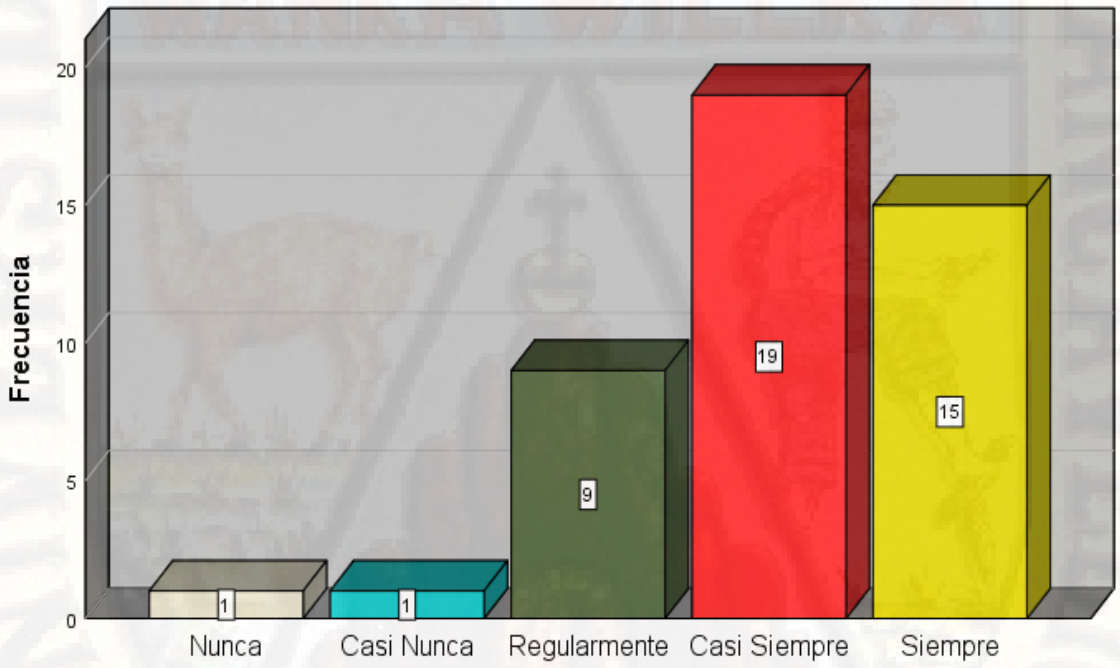


En la tabla 19 y figura 19, se observar que 18 (40%) los gestores encuestados consideran que casi siempre que su desempeño laboral es productivo, por otro lado, el 2 (4.4%) los gestores perciben que casi nunca su desempeño laboral es productivo.

Tabla 20: Los trabajadores son consecuentes en las labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi Nunca	1	2,2	2,2	4,4
	Regularmente	9	20,0	20,0	24,4
	Casi Siempre	19	42,2	42,2	66,7
	Siempre	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 20: Los trabajadores son consecuentes en la labores

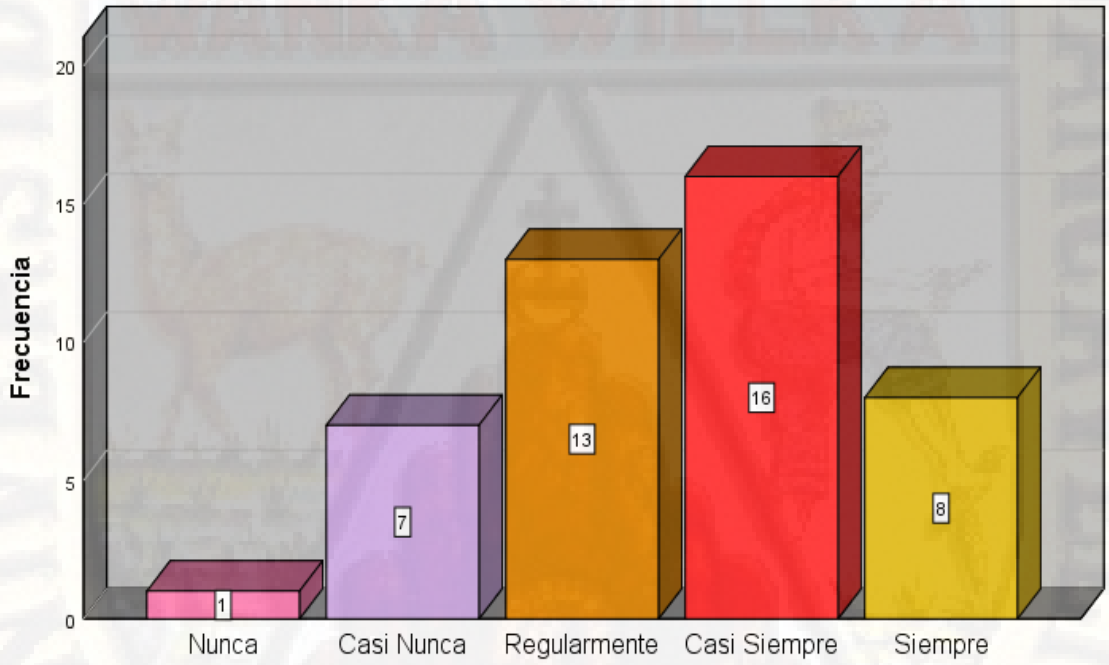


En la tabla 20 y figura 20, se observar que 19 (42.2%) los gestores encuestados consideran que casi siempre los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan, por otro lado, el 1 (2.2%) los gestores perciben que nunca y casi nunca son consecuentes en las labores que realizan.

Tabla 21: Asisten al centro de trabajo con indumentaria adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi Nunca	7	15,6	15,6	17,8
	Regularmente	13	28,9	28,9	46,7
	Casi Siempre	16	35,6	35,6	82,2
	Siempre	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 21: Asisten al centro de trabajo con indumentaria adecuada

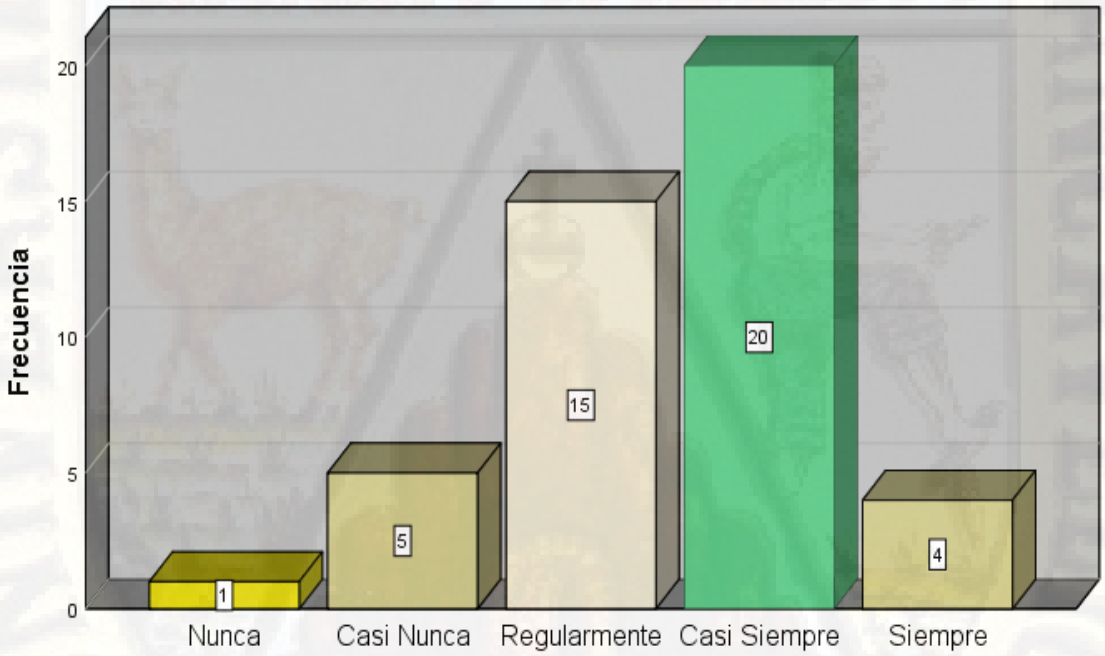


En la tabla 21 y figura 21, se observar que 16 (35.6%) los gestores encuestados consideran que casi siempre asisten al centro de trabajo con indumentaria adecuada para oficina, por otro lado, el 1 (2.2%) los gestores perciben que nunca asisten al centro de trabajo con indumentaria adecuada para oficina.

Tabla 22: Otorgan facilidades para brindando confortabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi Nunca	5	11,1	11,1	13,3
	Regularmente	15	33,3	33,3	46,7
	Casi Siempre	20	44,4	44,4	91,1
	Siempre	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 22: Otorgan facilidades para brindando confortabilidad

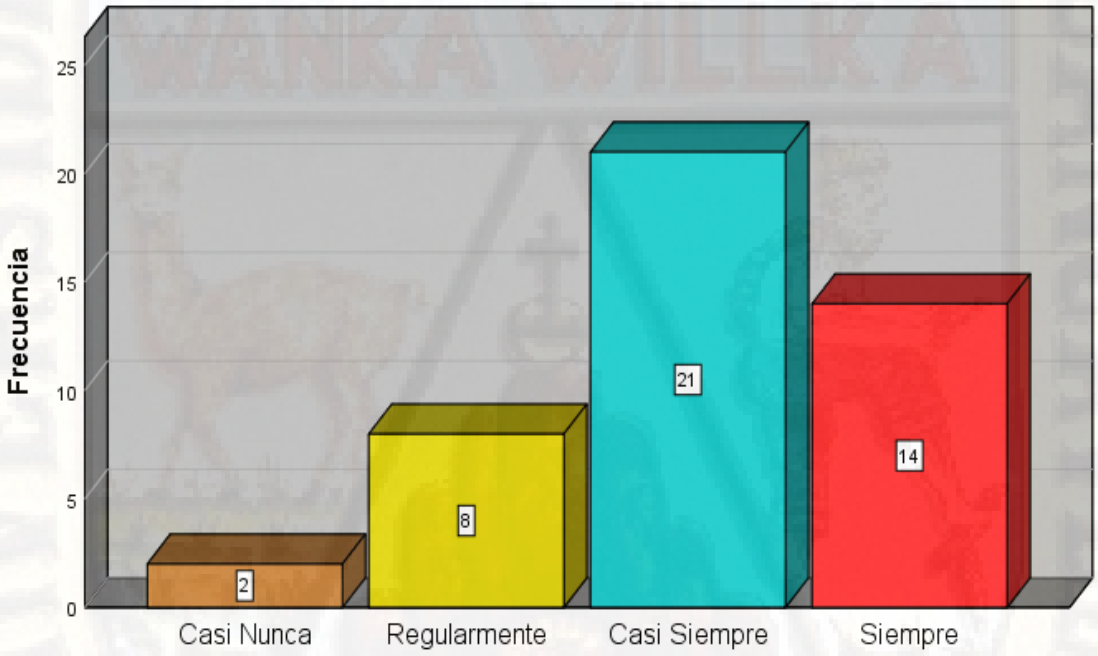


En la tabla 22 y figura 22, se observar que 20 (44.4%) los gestores encuestados consideran que casi siempre otorgan las facilidades para mejorar en el ambiente para que sea confortable, por otro lado, el 1 (2.2%) los gestores perciben que nunca brindan las facilidades para mejorar el ambiente para que sea confortable.

Tabla 23: Los usuarios se sienten satisfecho ofrecida de los Gestores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Regularmente	8	17,8	17,8	22,2
	Casi Siempre	21	46,7	46,7	68,9
	Siempre	14	31,1	31,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 23: Los usuarios se sienten satisfecho ofrecida de los Gestores

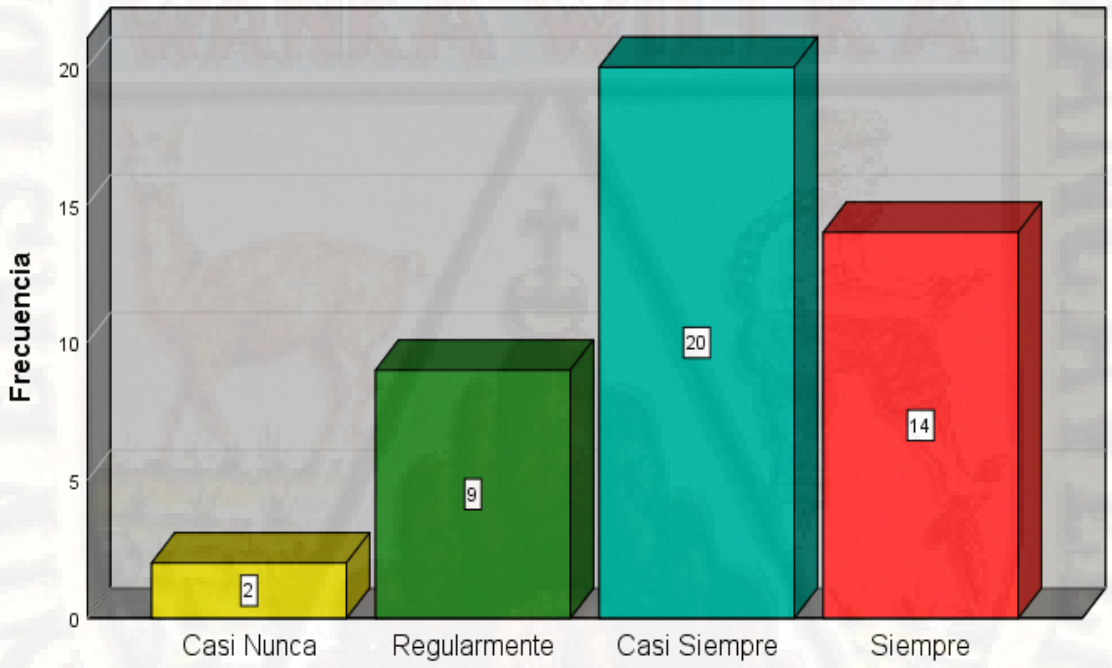


En la tabla 23 y figura 23, se observar que 21 (46.7%) los gestores encuestados consideran que casi siempre el usuario se siente satisfecho con la atención, por otro lado, el 2 (4.4%) los gestores perciben que casi nunca los usuarios se sientes satisfecho con la atención.

Tabla 24: Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Regularmente	9	20,0	20,0	24,4
	Casi Siempre	20	44,4	44,4	68,9
	Siempre	14	31,1	31,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 24: Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad

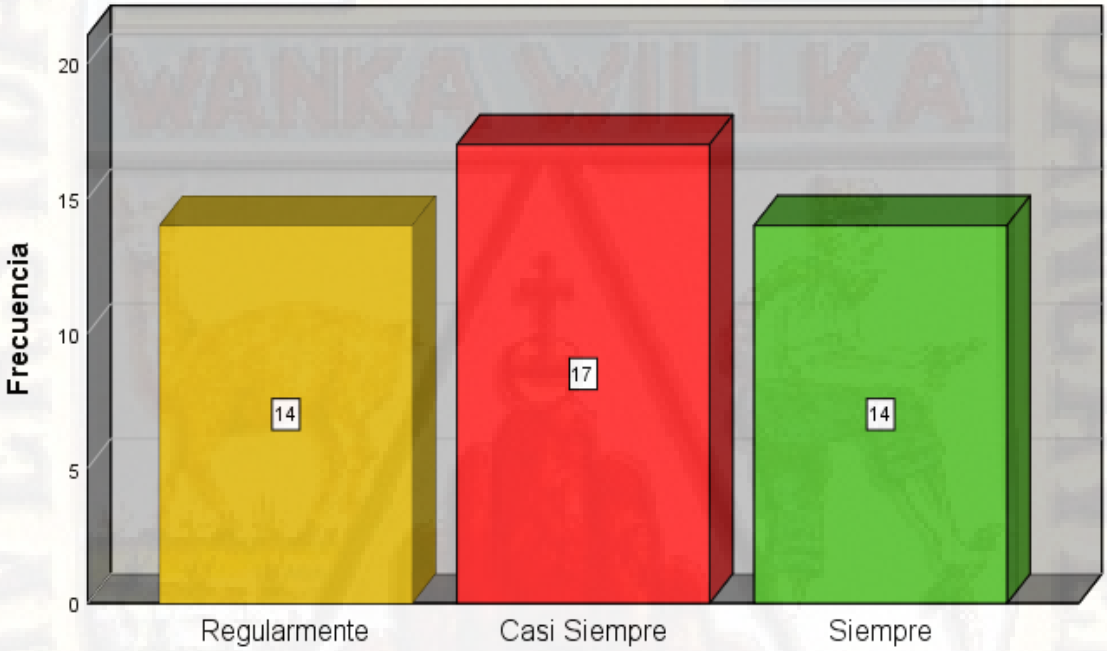


En la tabla 24 y figura 24, se observar que 20 (44.4%) los gestores encuestados consideran casi siempre se cumple con las normas de puntualidad y responsabilidad de los trabajadores, por otro lado, el 2 (4.4%) los gestores perciben que casi nunca se cumple con las normas de puntualidad y responsabilidad de los trabajadores.

Tabla 25: La respuesta a los usuarios es de manera inmediata

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	14	31,1	31,1	31,1
	Casi Siempre	17	37,8	37,8	68,9
	Siempre	14	31,1	31,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 25: La respuesta a los usuarios es de manera inmediata

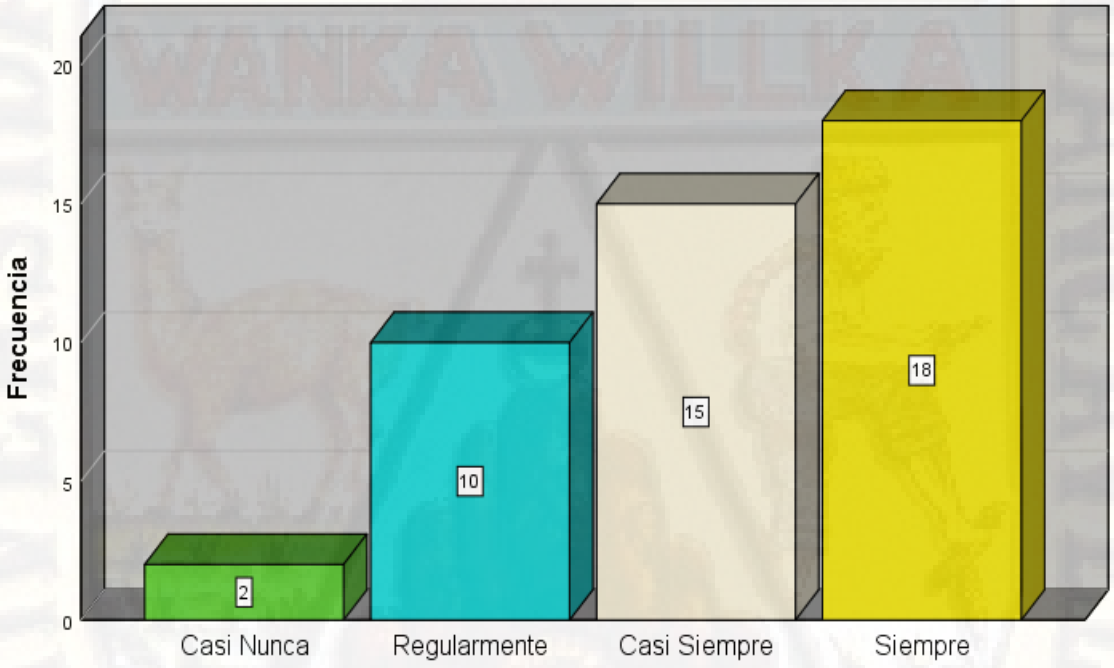


En la tabla 25 y figura 25, se observar que 17 (37.8%) los gestores encuestados consideran que casi siempre a los usuarios se le da respuesta de manera inmediata, por otro lado, el 14 (31.1%) los gestores perciben que regularmente y siempre a los usuarios se le da respuesta de manera inmediata.

Tabla 26: Los trabajadores demuestran buena actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Regularmente	10	22,2	22,2	26,7
	Casi Siempre	15	33,3	33,3	60,0
	Siempre	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

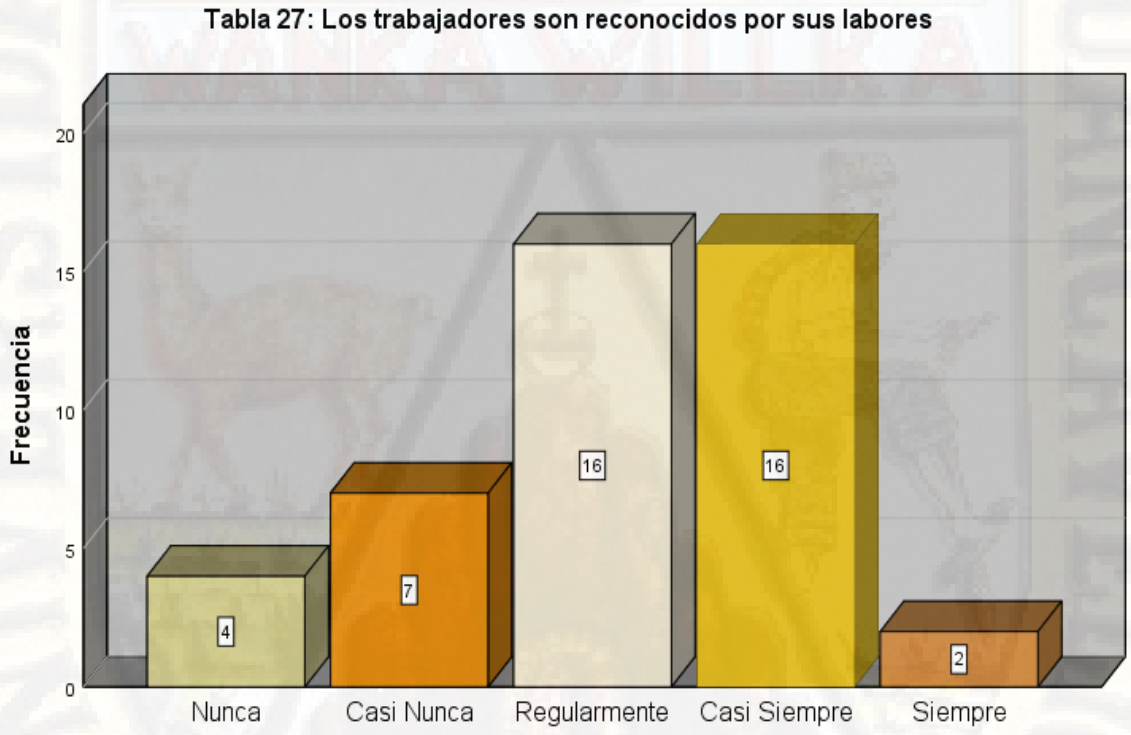
FIGURA 26: Los trabajadores demuestran buena actitud



En la tabla 26 y figura 26, se observar que 18 (40%) los gestores encuestados consideran que siempre los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios, por otro lado, el 2 (2.2%) los gestores perciben casi nunca los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios.

Tabla 27: Los trabajadores son reconocidos por sus labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,9	8,9	8,9
	Casi Nunca	7	15,6	15,6	24,4
	Regularmente	16	35,6	35,6	60,0
	Casi Siempre	16	35,6	35,6	95,6
	Siempre	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

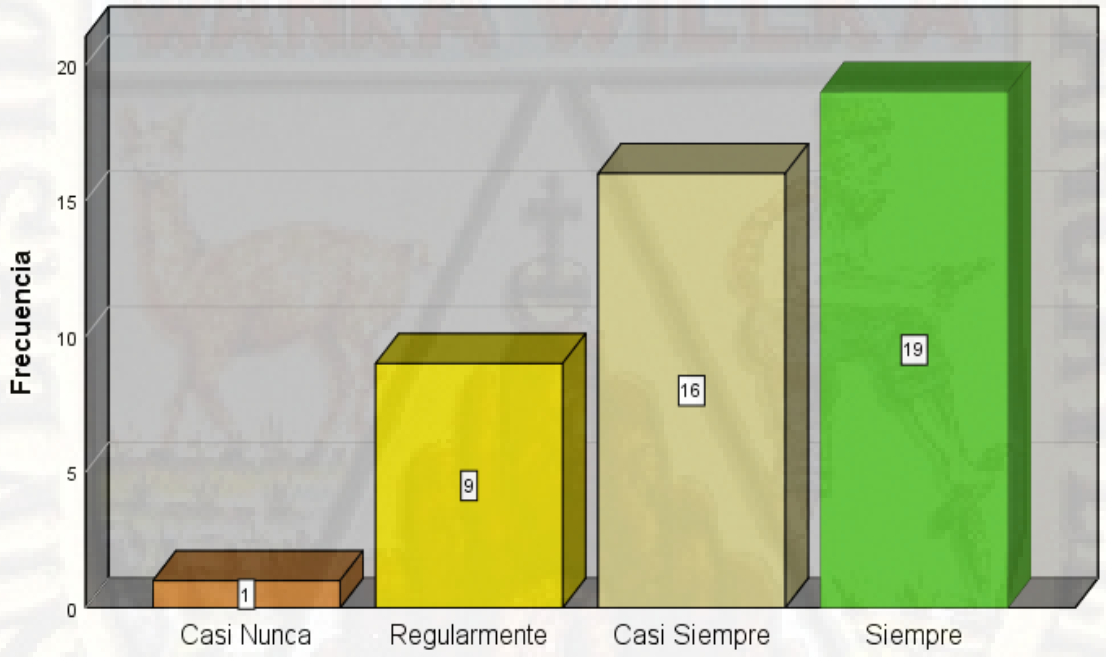


En la tabla 27 y figura 27, se observar que 16 (35.6%) los gestores encuestados consideran que regularmente y casi siempre los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables, por otro lado, el 2 (2.2%) los gestores perciben que siempre los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables.

Tabla 28: Los trabajadores practican el código de ética

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Regularmente	9	20,0	20,0	22,2
	Casi Siempre	16	35,6	35,6	57,8
	Siempre	19	42,2	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 28: Los trabajadores practican el codigo de ética

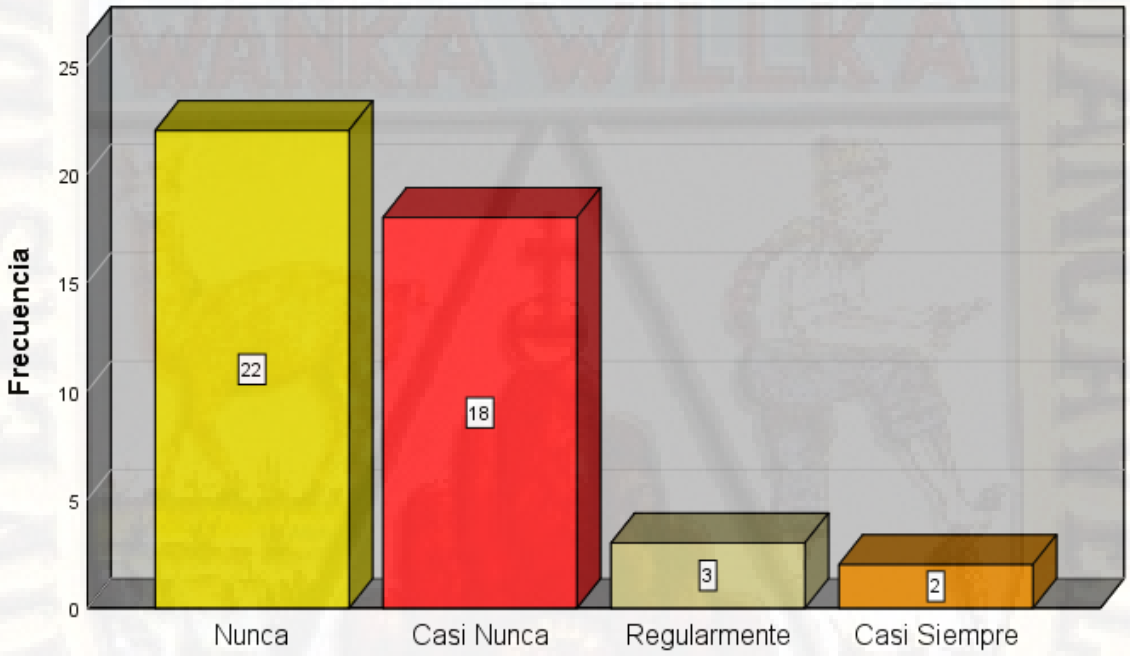


En la tabla 28 y figura 28, se observar que 19 (42.2%) los gestores encuestados consideran que siempre los trabajadores practican el código de ética en la institución, por otro lado, el 1 (2.2%) los gestores perciben que casi nunca los trabajadores practican el código de ética en la institución.

Tabla 29: Premian o estimulan a los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	48,9	48,9	48,9
	Casi Nunca	18	40,0	40,0	88,9
	Regularmente	3	6,7	6,7	95,6
	Casi Siempre	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 29: Premian o estimulan a los trabajadores

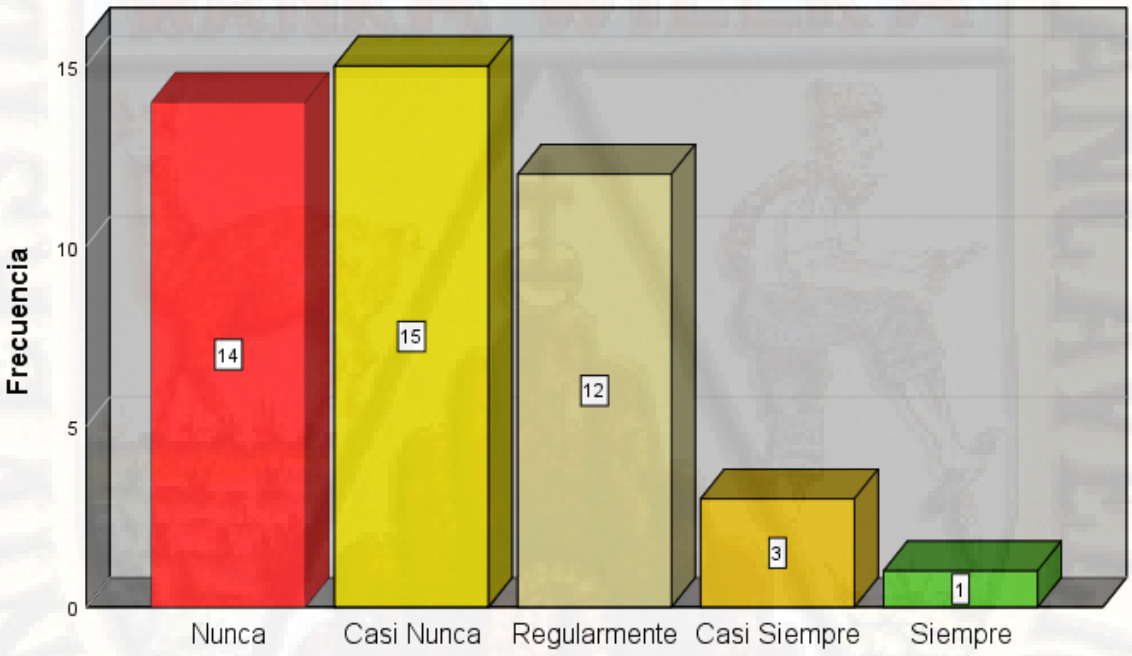


En la tabla 29 y figura 29, se observar el 22 (48.9%) los gestores encuestados consideran nunca premian o estimulan a los trabajadores, por otro lado, el 2 (2.2%) de los gestores perciben que casi siempre premian o estimulan a los trabajadores.

Tabla 30: Implementan el Idioma Quechua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	31,1	31,1	31,1
	Casi Nunca	15	33,3	33,3	64,4
	Regularmente	12	26,7	26,7	91,1
	Casi Siempre	3	6,7	6,7	97,8
	Siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

FIGURA 30: Implementan el Idioma Quechua



De acuerdo a las encuestas realizadas el resultado del 15 (33.3%) los gestores consideran que casi nunca implementan el idioma quechua, por otro lado, el 1 (2.2%) opinan que siempre implementan el idioma quechua.

4.2. Discusión de resultados

Considerando que, en las entidades públicas del departamento de Huancavelica, la gestión del talento humano aún no se implementa, por lo que es un problema contar con profesionales adecuados para la prestación de servicios de calidad ya conociendo el problema, nos motivó realizar el trabajo de investigación donde planteamos el problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018? y los problemas específicos fueron: ¿Qué relación existe entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018? ¿Qué relación existe entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018? y ¿Qué relación existe entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018? Luego se procedió a formular el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018. Siendo los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. b) Determinar la relación entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018 y c) Determinar la relación entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal

del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. Partimos del antecedente planteado por: (Osorio Torres & Zaravia Solano, 2016), quienes elaboraron la tesis denominado “Gestión de Talento Humano y La Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial-Gobierno Regional de Huancavelica-2016” de la Escuela Profesional de Administración y Sistema de la Universidad Peruana Los Andes, para optar el grado académico licenciado de administración, quienes llegan a las siguientes conclusiones:- Se concluye que la gestión de talento humano con la calidad de servicio de personal de la Gerencia Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial-Gobierno Regional de Huancavelica-2016: existe una relación significativa de acuerdo al resultado de coeficiente r=0.549 se puede interpretar como positiva media, lo que quiere decir que es afirmativa.- Es prescindible tener una gestión de talento humano en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, toda vez que esta Gerencia es la columna vertebral en un Gobierno Regional para el crecimiento del Departamento de Huancavelica presta una calidad de servicio, se convierte como una necesidad de una población. Si con la necesidad de una población se cumple se podrá ver como una buena calidad de servicio. - Se concluye una relación entre gestión de talento humano y los elementos tangibles del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica-2016. De acuerdo de Hernández et al (2014), el coeficiente r=0.455 se puede interpretar como positiva media por lo

tanto es aceptable nuestra hipótesis. La relación que existe gestión de talento y los elementos tangibles es trascendental ya que para prestar un servicio de calidad también las instalaciones físicas, equipos deben ser modernos y tener como resultado buena calidad de trabajo. La hipótesis general planteada fue: Existe una relación alta y significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Hi) y la hipótesis nula es que no existe una relación alta y significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Ho). Las hipótesis específicas fueron: a) Existe una relación alta y significativa entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018, b) Existe una relación alta y significativa entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018 y c) Existe una relación alta y significativa entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. Teniendo estas apreciaciones se confirma que la gestión del talento humano dentro de los programas sociales interactúa en la calidad de servicio que presta el programa nacional país. A partir de los resultados se obtuvieron el mejoramiento de la calidad de servicio, primordialmente a través del fortalecimiento de capacidades a los talentos o al talento humano y modernización de los procesos para integrar a nuevas personas, se está contribuyendo directamente de parte de los gestores a la

población quienes recibieron una atención de calidad, los gestores del Programa Nacional País del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, quienes por medio se desarrollaron actividades programadas según el Plan Operativo Institucional que, contribuyeron al mejoramiento de la atención a la ciudadanía y el aumento en el prestigio del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Luego de apreciar los resultados del trabajo de campo, se llegaron a las siguientes conclusiones: Existe media correlación (0,493) entre la admisión de personas y los elementos tangibles en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. La correlación es significativa (0,001). 2. Existe baja correlación (0,228) entre la organización del personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. La correlación no es significativa (0,132) y 3. Existe media correlación (0,486) entre la compensación del personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. La correlación es significativa (0,001). Por lo tanto, de modo general podemos concluir que: Existe una relación alta y significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica en el período 2018.

4.3. Proceso de prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de Hipótesis “a”

✪ **Planteamiento de la hipótesis:**

Existe una relación alta y significativa entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Hi)

No existe una relación alta y significativa entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Ho)

✪ **Correlación en SPSS**

Correlaciones

			Admisión de Personas	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Admisión de Personas	Coeficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45

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

✪ **Conclusión:**

Existe media correlación (0,493) entre la admisión de personas y los elementos tangibles en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. La correlación es significativa (0,001).

4.3.2. Prueba de Hipótesis “b”

✪ **Planteamiento de la hipótesis:**

Existe una relación alta y significativa entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Hi)

No existe una relación alta y significativa entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Ho)

✪ **Correlación en SPSS**

Correlaciones

			Organización Personal	Confiabilidad
Rho de Spearman	Organización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,228
		Sig. (bilateral)	.	,132
		N	45	45
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,228	1,000
		Sig. (bilateral)	,132	.
		N	45	45

✪ **Conclusión:**

Existe baja correlación (0,228) entre la organización del personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. La correlación no es significativa (0,132).

4.3.3. Prueba de Hipótesis “c”

✪ **Planteamiento de la hipótesis:**

Existe una relación alta y significativa entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Hi)

No existe una relación alta y significativa entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Ho)

✪ **Correlación en SPSS**

Correlaciones

			Compensación del Personal	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Compensación del Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	45	45
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45

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

✪ **Conclusión:**

Existe media correlación (0,486) entre la compensación del personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. La correlación es significativa (0,001).

CONCLUSIONES

1. Existe media correlación (0,493) entre la admisión de personas y los elementos tangibles en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. La correlación es significativa (0,001). Se sustenta en los resultados del trabajo de campo en que la mayoría del personal considera que en la admisión de personas que las evaluaciones se realizan previo análisis mediante el comité a través de la entrevista y la inducción hacia los participantes con respecto a los elementos tangibles se consideran a las instalaciones físicas adecuadas, se capacita al personal para evaluar sus desempeños. Esto indica el grado de colaboración y su consecuencia con la entidad.

2. Existe baja correlación (0,228) entre la organización del personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. La correlación no es significativa (0,132). Se sustenta en los resultados del trabajo de campo que en la mayoría del personal considera que para la organización del personal se considera la asignación de funciones en base a la experiencia y las habilidades que tiene cada trabajador en el trabajo, esto permite fomentar su aprendizaje continuo con respecto a la confiabilidad es necesaria mantener una buena imagen con ambientes confortables y la indumentaria adecuada del personal que labora en la entidad donde el público usuario se sienta satisfecho de los servicios que se presta en la entidad.

3. Existe media correlación (0,486) entre la compensación del personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. La correlación es significativa (0,001). Se sustenta en los resultados del trabajo de campo en que la mayoría del personal considera que, para la compensación del personal es primordial considerar las funciones en los puestos asignados que permitan identificar un plus para los incentivos y que permitan tener al trabajador las herramientas necesarias para trabajar para cumplir la ejecución de sus planes o niveles de carrera en la administración pública, es de vital apoyo que se cuente con jefes asertivos y que les inspire confianza a los trabajadores de la entidad con respecto a la capacidad de respuesta es necesario el cumplimiento normativo como respuesta a las necesidades de servicios hacia el usuario donde se practique el código de ética y también se premie o estimule al trabajador mediante una actitud proactiva en la entidad, siendo necesario el idioma quechua para la localidad de Huancavelica.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, para la gestión del talento humano se debe buscar el desarrollo e involucramiento del capital humano en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la institución; la gestión del talento humano permitirá la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando a los gestores de la institución en conocer las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerlos un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica.

2. Se recomienda, para brindar los servicios de calidad en el Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica el personal que labora debe atender con cortesía, oportunidad o rapidez en el servicio orientado a satisfacer sus necesidades y expectativas. Ya que, brindar un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones normativas, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del servicio en la realidad y al momento que se requiera el usuario o administrado. También se debe considerar en toda la institución a través del programa que la calidad de servicio es una estrategia competitiva, y que la

competitividad de una persona en este caso del trabajador y los gestores se manifiestan cuando se cumplen las condiciones básicas de calidad en el servicio.

3. Se recomienda, que a través del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica el personal que labora deben otorgarse incentivos no solo monetarios sino de capacitaciones permanentes sobre todo en temas de brindar servicios de calidad y como se debe atender a los usuarios del programa. Los trabajadores que laboren deben poseer destrezas habilidades técnicas y humanas donde la cortesía y la amabilidad en la atención sea prioritario para el trabajador donde ese ambiente dotado de tecnología moderna, infraestructura y equipamiento sean las más adecuadas para que los usuarios del programa se sientan satisfechos con los servicios de calidad que se prestan; esto dependerá de contar con buenos gestores estratégicos que dirigen y gestionan a través del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica.

REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS

Abadi, M. (2004). Calidad de servicio. En M. Abadi, *Calidad de servicio* (págs. 4,7, 11). Buenos Aires: Facultad de Ciencias Economicas.

Arias Montoya, F. J. (2017). *Gestión del Talento Humano en la Calidad de Servico del Call Center Técnico en una Empresa de Telecomunicaciones del Perú.* Lima.

Asencios Trujillo, C. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016.* Lima.

Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano. En I. Chiavenato, *Gestión de Talento Humano* (págs. 47,48). Mexico: MC Graw Hill Educación.

Eimbcke Bosch, C. D. (2014). *Programa de Gestión de Talentos de una Empresa Chilena de Ingenieria y Construcción.* Santigo de Chile.

Gaspar Sanchez, S., & Guillen Huaman, D. J. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica-Periodo 2012.* Huancavelica.

Huarác Quispe, Y. (2016). *Gestión de Talento Humano y la Satisfación Laboral en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2014.* Huancavelica.

Israel Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. En G. Israel Galviz, *Calidad en la Gestión de Servicios* (pág. 44). Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

Montolla Mejillones, E. V. (2013). *Gestion del Talento Humano y la Calidad de Servicio del Centro de Salud Aréa 1de Santa Elena Año 2013.* Libertad-Ecuador .

Orozco Araoz, E. R. (2018). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.* Lima.

Osorio Torres, Y., & Zaravia Solano, F. Y. (2016). *Gestión de Talento Humano y La Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondiconamiento Territorial-Gobierno Regional de Huancavelica-2016.* Huancavelica.

Reinoso Lara, M. G. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermeria del hospital basico Pillaro.* Ambato-Ecuador.

Vallejos Chavez, L. M. (2016). *Gestión de Talento Humano.* Ecuador: Escuela Superior de Chimborazo.

Villafuerte Retamozo, E. H. (2017). *Las Competencias Laborales y Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaiones de Huancavelica Año 2015-2016.* Huancavelica.

ANEXOS

PERÚ | Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

PAIS Plataformas de Acción para la Inclusión Social

DIRECTORIO UNIDAD TERRITORIAL HUANCAVELICA - PROGRAMA NACIONAL PAIS

JEFE UNIDAD TERRITORIAL : Yajharo Karina Velasquez Robladillo
Correo: yvelasquez@pais.gob.pe — **CEL: 954816329**

MONITOR REGIONAL : Jilmer Abimelec Cayllahua Bustamante
Correo: jacksito4151@gmail.com — **CEL: 999922144**

ASISTENTE ADMINISTRATIVO : Yumela Roxana Ordoñez Ccora
Correo: yumela_nasus@hotmail.com — **CEL: 918324752**

Nº	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	TAMBO	GESTOR (Apellidos y nombres)	DNI	CELULAR
1	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ANDABAMBA	LINDAPAMPA	GONZALES CCANTO, LUIS FIDEL	23378613	920059726
2	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	PAUCARA	PAUCARA	TAIPE VARGAS, ANTONIO	43037342	997706091
3	HUANCAVELICA	ANGARAES	SECCLLA	ATUNA QUIHUAY	FERNANDEZ TICLLACURI, HIPOLITO	40979048	956950880
4	HUANCAVELICA	ANGARAES	LIRCAY	CHAHUARMA	ORE VALENCIA, HEIDY	41075188	967669418
5	HUANCAVELICA	ANGARAES	LIRCAY	SAN JUAN DE DIOS-LIRCAY	TORRES ORTIZ, CARMEN	44578957	959960700
6	HUANCAVELICA	ANGARAES	SANTO TOMAS DE PATA	SANTO TOMAS DE PATA Y ANEXOS ANTA Y MESACCOCHA	DIAZ SACCACO, JAVIER	44566759	942720718

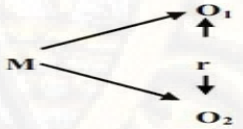
7	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	AURAHUA	ALBANA ORCCON	ROJAS MORA, MIGUEL ANGEL	42064898	996644555
8	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	TANTARA	ANCARUMI	URBINA PEREZ, FELIX SANTOS	40385604	990712524
9	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	SANTA ANA	CHOCLOCOCHA PREDIO RUSTICO	SOLANO CONTRERAS, HILBER	20103234	948860323 947499056
10	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	AURAHUA	COCHAMARCA	SOLANO RAMOS EDISON CLODOALDO	44082977	941021252 953662820
11	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CAPILLAS	COCHAPAMPA-CAPILLAS	RAMIREZ RODRIGUEZ, DENY LUIS	23276705	941043038
12	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CHUPAMARCA	COLCABAMBA	DOLORIER CORNEJO, EDWIN	20039440	948422614
13	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	HUACHOS	HUAJINTAY	NESTAREZ HUAYCOCHEA GERVER IVAN	70387044	955972940
14	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	HUAMATAMBO	HUAMATAMBO	GALVAN CANALES LEONEL SALVADOR	40123923	968524714
15	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CHUPAMARCA	MEJORADA	CHINCHON YALLE, CARLOS ALBERTO	44006812	947625994
16	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	SANTA ANA	PUCAPAMPA	CALDERON HUATUCO JOSE CARLOS AMARU	44079715	968503855
17	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CASTROVIRREYNA	SAN ISIDRO DE COCHA	MARCAÑAUPA AROTOMA, ANTONIO	41411362	910829187 - 951508941
18	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	TANTARA	TANTARA	BENDEZU QUISPE ANTONIO INDALECIO	28288287	986980689
19	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	EL CARMEN	CHANCHARA	ALARCON MORA, ERICK EDUARDO	42279853	971713740
20	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	SAN PEDRO DE CORIS	OXAPATA	RONCEROS HUANACHIN, ROLANDO	10251568	971502501
21	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	PAUCARBAMBA	SAN CRISTOBAL DE CCOCHA	MARTINEZ ROMERO, WILBER	42877715	980573845
22	HUANCAVELICA	CHURCAMPA	ANCO	SANTA CRUZ DE CONOCC	VILLAVERDE ESPINOZA, ROBERT	23201863	960274882

23	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	ACORIA	ALTO ANDINO	HUAMAN REQUENA, EFRAIN	41869775	950067060
24	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	MANTA	CCORISOTOC	ASTETE CASAS ALEXIS	20101621	959588598
25	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	YAULI	CHOPCA	TEOFILO SALAZAR SEDANO	41984847	976087605
26	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUACHOCOLPA	HUACHOCOLPA	MARCOS TALAVERANO, LUIS FELIPE	23249152	954411801
27	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	CUENCA	LUQUIA	CAYLLAHUA PANTOJA, URBANO	23269919	995493702
28	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANDO	OLLANTAYTAMBO	HUAMAN HUAMAN, JOSE CARLOS	44407053	920742524
29	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	SACCSAMARCA	GIRALDEZ PAUCAR, ANA	23275650	926311670
30	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	YAULI	SAN JUAN DE CARHUACC	MARCOS TALAVERANO, KATYA	42783237	967680629
31	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	YAULI	VISTA ALEGRE	DE LA CRUZ HUAMANI, JUAN JONIFER	47265013	978800680
32	HUANCAVELICA	HUAYTARA	CORDOVA	ARENALES	PAUCAR MONCADA, JOSUE	70016209	992688259
33	HUANCAVELICA	HUAYTARA	PILPICHACA	LLILLINTA INGAHUASI	ARANGO AUCCASI, RUBEN	46619524	927071244 961063616
34	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SAN ANTONIO DE CUSICANCHA	SACSAQUERO	ORELLANA HUAMANÑAHUI WILVER	43493951	944623896
35	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SAN FRANCISCO DE SANGAYAICO	SAN JUAN DE OCORO	HINOSTROZA CORDOVA, ANGELA INGRID	71129025	949549450
36	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SANTIAGO DE CHOCORVOS	SANTIAGO DE CHOCORVOS	SANTOS ARNULFO VASQUEZ GOICOCHEA	27574357	942281780 0
37	HUANCAVELICA	HUAYTARA	SANTIAGO DE QUIRAHUARA	SANTIAGO DE QUIRAHUARA	PILLACA VARGAS, KATTHE EVELY	46186953	941802398 967900038

38	HUANCAVELICA	HUAYTARA	TAMBO	TAMBO	PEREZ ROBLES YURICO ABIGAIL	73599989	917371032
39	HUANCAVELICA	TAYACAJA	TINTAY PUNCU	COCHABAMBA GRANDE	MIGUEL YUPANQUI, FRANCISCO BARTON	20677713	964824222
40	HUANCAVELICA	TAYACAJA	PICHUS	PARIAC	LAURA HIDALGO, ALEXANDER	42406859	990915059
41	HUANCAVELICA	TAYACAJA	COLCABAMBA	RANRA	RAMOS CUEVA, JULIO CESAR	20104514	966658600
42	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SURCUBAMBA	SAN ANTONIO DE CHILLIHUA	HUINCHO LLOCLLA, RYDER GROBER	80634170	999171106 - 991339104
43	HUANCAVELICA	TAYACAJA	QUICHUAS	SAN ISIDRO DE MUTUYPATA	LAVADO GALARZA, RICHARD KENNY	45589530	950558785
44	HUANCAVELICA	TAYACAJA	SALCABAMBA	TUNAC HUANCARUMI	SANCHEZ OSCANOA WILLY JUBER	43466749	968931005
45	HUANCAVELICA	ANGARAES	CCOCHACCASA	CCASCCABAMBA			

OFICINA REGIONAL HUANCAVELICA: Av. Ernesto Morales Nº 548 y Jr. Colmenares N° 300 Distrito de Ascensión - HUANCAVELICA
Telf. 067 - 481415; 067 - 309335

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA NACIONAL PAÍS - UNIDAD TERRITORIAL HUANCAVELICA, 2018 "

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO NIVEL MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS EN LA INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País - ¿Unidad Territorial Huancavelica, 2018? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS:** a) ¿Qué relación existe entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País- ¿Unidad Territorial Huancavelica, 2018? b) ¿Qué relación existe entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País- ¿Unidad Territorial Huancavelica, 2018? c) ¿Qué relación existe entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País- ¿Unidad Territorial Huancavelica, 2018?	**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** a) Determinar la relación entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018. b) Determinar la relación entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. c) Determinar la relación entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018.	**HIPÓTESIS GENERAL:** Existe una relación alta y significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Hi) No existe una relación alta y significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País- Unidad Territorial Huancavelica, 2018. (Ho) **HIPÓTESIS SECUNDARIAS (HI)** a) Existe una relación alta y significativa entre la admisión de personas y el elemento tangible en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. b) Existe una relación alta y significativa entre la organización personal y la confiabilidad en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018. c) Existe una relación alta y significativa entre la compensación personal y la capacidad de respuesta en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, 2018.	**VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:** **Variable 1:** *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO* DIMENSIONES: ❖ Admisión de Personas ❖ Organización Personal ❖ Compensación Personal **Variable 2:** *CALIDAD DE SERVICIO* DIMENSIONES: ❖ Elementos Tangibles ❖ Confiabilidad ❖ Capacidad de Respuesta.	**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** La investigación se ubica en un tipo de investigación aplicada que según Valderrama (2013) "la investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta. **NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** El presente trabajo de investigación es de nivel correlacional basado en lo precisado por Hernández (2010) , los estudios de alcance explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos **MÉTODOS:** Científico, Análisis, -Síntesis, Inductivo-Deductivo, Estadístico Complementado con el método estadístico. **DISEÑO:**  	**POBLACIÓN:** La Población está compuesta por 45 gestores que trabajan en el Gobierno Regional en el Programa Nacional País en la provincia de Huancavelica. . **MUESTRA:** Hernández citado en el (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69). por lo que, la muestra está compuesta por 45 gestores que trabajan en el Gobierno Regional en el Programa Nacional País en la provincia de Huancavelica. .	**TÉCNICAS EN LA:** • Observación • Encuestas **INSTRUMENTOS:** • Ficha de Observación • Cuestionario **TÉCNICAS EN LA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS** Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realizamos la tabulación; por consiguiente, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos las cuales serán base para la interpretación y discusión. Se utilizó el paquete estadístico del programa SPSS24. **DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS** Realizamos la contrastación de Hipótesis cumpliendo los requisitos de su aplicación. Se ha medido la correlación de las variables a investigarse aplicando la prueba de hipótesis "Rho" de Spearman.

Matriz de Consistencia.

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

CUESTIONARIO

Estimado(a) trabajadores, a continuación, encontrarán una serie de interrogantes acerca del proyecto de tesis titulado: **"GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA NACIONAL PAIS-HUANCAVELICA, 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.**

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

N°	INTERROGANTES	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
I.	**GESTION DEL TALENTO HUMANO**					
01	¿Los servidores administrativos realizan el procedimiento de reclutamiento de personal?					
02	¿La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación del área usuaria?					
03	¿Los comités que evalúan la admisión del personal seleccionan el personal idóneo?					
04	¿Las entrevistas que se realizan en la selección del nuevo personal son imparciales?					
05	¿Se realizan una inducción general al nuevo talento?					
06	¿Al servidor les asignan funciones de puestos acorde a su conocimiento o formación académica?					
07	¿La experiencia laboral que cuenta el servidor es considerado en la asignación de funciones?					
08	¿El servidor utiliza el aprendizaje continuo, busca la orientación de un especialista para obtener mejores resultados?					
09	¿El servidor posee habilidades en el trabajo tales como: motivación, comunicación, imparcialidad e inteligencia emocional, integración social, solución de conflictos?					
10	¿Las funciones del puesto asignado al servidor, lo realizan con compromiso y voluntad?					
11	¿El gestor se encuentra comprometido con su institución demostrando trabajo en equipo?					
12	¿Al gestor se le otorga incentivos, reconocimiento y/o compensaciones?					
13	¿Cuenta con un jefe asertivo que brinda buenas condiciones laborales y un ambiente agradable?					
14	¿Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada (los servidores)?					
15	¿Se le proporcionan las herramientas de trabajo adecuadas para que ejecuten sus funciones?					
16	¿Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales?					
II	**CALIDAD DE SERVICIO**					
17	¿Se renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la Institución?					
18	¿Considera que las capacitaciones ofrecidas han sido permanentes?					
19	¿Considera que su desempeño laboral es productivo?					
20	¿Los trabajadores son consecuentes en las labores que realizan?					
21	¿Asisten al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina, los trabajadores?					
22	¿Otorgan las facilidades para mejorar el ambiente brindando confortabilidad?					
23	¿Los usuarios se sienten satisfecho con la atención ofrecida de los gestores?					
24	¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?					
25	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?					
26	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?					
27	¿Los Trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?					
28	¿Los trabajadores practican el código de ética en la institución?					
29	¿Premian o estimulan a los trabajadores?					
30	¿Implementan a los gestores de la institución con el idioma quechua?					

¡Gracias por su Atención!

RESUMEN: DATOS OPTENIDOS DEL CUESTIONARIO APLICADO

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	1	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	1
2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	1
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2
4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	3	2
5	4	4	3	3	4	2	2	3	4	5	5	2	3	2	3	2	2	3	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	1	3
6	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	1	1
7	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	5	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2
8	3	4	5	5	2	3	4	5	5	4	5	4	2	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	2	2
9	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2
10	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	1	1	1	2	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4	4	1	5	1	2
11	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	1
12	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	1	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1
13	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	1	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	1	3
14	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	1	4
15	2	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	2	2	2	3	4	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2
16	5	5	5	4	3	2	4	3	4	5	5	1	1	1	2	1	2	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	1	3
17	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
18	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	4	4	2	2	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	2	2
19	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	1	5
20	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	1	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	1
21	2	4	3	4	5	2	3	5	5	4	3	4	1	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	1	3
22	4	4	4	2	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	2	4
23	3	2	1	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	4	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	2	5	2	2
26	5	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	1	2	2	4	2	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1
27	4	4	5	5	5	1	3	4	4	5	5	1	2	2	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	5	1	1
28	1	3	4	5	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1

29	1	4	4	3	2	2	3	4	4	5	4	1	3	3	1	3	4	1	3	4	2	2	4	4	4	4	1	4	1	1
30	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	2	3
31	5	3	2	2	3	1	1	5	5	4	5	1	2	1	4	2	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	1	5	1	1
32	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	4	3	3	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2
33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	1	3
34	4	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3
35	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	5	2	5	1	1
36	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	1	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	2	5	1	1
37	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	4	2	3
38	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	1	2
39	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
40	5	4	3	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	1	2
41	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2
42	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	1	2
43	3	4	4	2	3	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	1	3
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
45	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4

PANEL FOTOGRAFICO

Foto N.º 01

Foto N.º 02

Foto N.º 03

Foto N.º 04

Foto N.º 05

Foto N.º 06

Foto N.º 07

Foto N.º 08

Foto N.º 09

Foto N.º 10

CARGO

SOLICITO: **CONSTANCIA**

JEFA DE LA UNIDAD TERRITORIAL DE HUANCAVELICA PROGRAMA NACIONAL PAIS.

Yo, JERAL CARLOS YALLI RIVEROS, identificado con DNI Nº 42477292, domiciliado en el Jr. San Antonio S/N, del Distrito de Huancavelica, Provincia de Huancavelica y Departamento de Huancavelica, ante usted me presento y expongo lo siguiente.

Habiendo aplicado cuestionario a 45 Gestores Institucionales del Programa Nacional País de los diferentes Tambos, la cual mi persona está ejecutando Tesis Titulado "**Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en el Programa Nacional País – Huancavelica - 2018**", para ello solicito **CONSTANCIA** para dar mayor validez a lo aplicado de los cuestionarios.

POR LO EXPUESTO

Pido a usted jefa de la Unidad Territorial de Huancavelica acceda a mi petición conforme a lo solicitado por ser justicia que espero alcanzar.

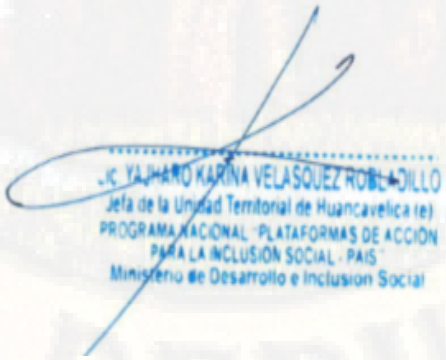
Huancavelica 15 de mayo del 2019

JERAL CARLOS YALLI RIVEROS
DNI Nº 42477292

CONSTANCIA

Consta por el presente que el señor JERAL CARLOS YALLI RIVEROS, identificado con DNI N.º 42477292, con domicilio en Jr. San Antonio S/N – Huancavelica, quien ha realizado la aplicación de 45 cuestionarios de la Tesis Titulado "Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en el Programa Nacional PAÍS-Huancavelica-2018"

Se le expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines convenientes.

Huancavelica, 14 de mayo del 2018.

Atentamente