

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Gestión del talento humano y la calidad de servicio a los usuarios
en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín – 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Salazar Baldeón, Helen Rosalía

ASESOR: Campos Salazar, Oscar Augusto

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41956588

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22409462

Grado/Título: Grado de doctor en ciencias económicas y sociales Mención en economía y sociología

Código ORCID: 0000-0003-2105-8474

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Gonzales Acuña, Martín Moisés	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22512599	0000-0002-6062-6705
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:15 horas del día 31 del mes de julio del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtro. Martín Moisés Gonzales Acuña	(Secretario)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 977-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JUNÍN – 2023”**, presentada por la Bachiller, **SALAZAR BALDEON, Helen Rosalia**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) PROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 QUINCE y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 17:00 horas del día **31 del mes de julio del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
N° DNI 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE



Mtro. Martín Moisés Gonzales Acuña
N° DNI 22512599
Código ORCID: 0000-0002-6062-6705
SECRETARIO



Mtra. Diana Huerto Orizano
N° DNI 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
VOCAL

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **OSCAR AUGUSTO CAMPOS SALAZAR**, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 588-2023-D-FCEMP-PAAE- UDH de la (los) estudiante(s) **SALAZAR BALDEÓN, Helen Rosalía**, de la investigación titulada **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JUNÍN - 2023”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 18 de agosto de 2023.

Campos Salazar, Oscar Augusto
DNI N° 22409462
Código Orcid N° 0000-0003-2105-8474

TESIS-SALAZAR BALDEÓN

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	20%	9%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Alexander Cruz Rojas. "Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad", Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública, 2021 Publicación	1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositorio.upla.edu.pe



Apellidos y Nombres: Campos Salazar, Oscar Augusto
DNI: N° 22409462
Código Orcid: N° 0000-0003-2105-8474

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar hasta este momento de la vida, manteniéndome con buena salud junto a mi familia y poder lograr mis metas y objetivos trazados en lo académico, profesional y familiar.

A mi padre, que desde el cielo guía mis pasos, a mi madre, por su apoyo incondicional, su paciencia, su preocupación constante por mí para lograr mis proyectos de vida, por sus oraciones por mi salud, por los valores inculcados, los cuales me han servido para salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hija, por su preocupación y oraciones por mi salud y bienestar para lograr todos mis sueños y proyectos de vida.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a la Universidad de Huánuco, la cual me albergó en sus aulas durante los años de estudio y a mis docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales Programa Académico de Administración de Empresas por sus enseñanzas y consejos para lograr mis metas.

Agradecer a mi asesor Dr. Oscar Augusto Campos Salazar, por su apoyo en el asesoramiento y su constante preocupación para concluir con la tesis.

Asimismo, mi agradecimiento a todas las personas que apoyaron para hacer posible la investigación y por hacer un espacio en su valioso tiempo para el desarrollo de las encuestas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I.....	14
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS.....	23
2.2.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	23
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO.....	28

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	36
2.3.1.	DESARROLLO DE LAS PERSONAS	36
2.3.2.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	36
2.3.3.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	36
2.3.4.	RECOMPENSAR A LAS PERSONAS	37
2.4.	HIPÓTESIS.....	37
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	37
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	37
2.5.	VARIABLES.....	38
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE	38
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	38
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
CAPÍTULO III.....		40
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN		40
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.1.1.	ENFOQUE	40
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	40
3.1.3.	DISEÑO	41
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.2.1.	POBLACIÓN	42
3.2.2.	MUESTRA.....	42
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.3.2.	PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS	44
3.3.3.	PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	44
CAPÍTULO IV.....		46
RESULTADOS.....		46
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	46
4.1.1.	INSTRUMENTO UTILIZADO EL INSTRUMENTO UTILIZADO FUE EL SIGUIENTE	46
4.2.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE TABLAS	46
4.2.1.	DE LA VARIABLE 1	47
4.2.2.	DE LA VARIABLE 2	58

4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS SEGÚN VARIABLE Y DIMENSIONES.....	71
4.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....	92
4.4.1. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	92
4.4.2. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1.....	93
4.4.3. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2.....	95
4.4.4. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3.....	97
CAPÍTULO IV.....	99
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	99
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO CON LAS BASES TEÓRICAS Y LOS ANTECEDENTES	99
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES.....	102
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	103
ANEXOS.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Como Jefe, usted, propicia que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral?	47
Tabla 2 ¿Como Jefe, usted, promueve la asistencia del personal a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores? ..	48
Tabla 3 ¿Cree Usted, que el personal a su cargo, desde su puesto de trabajo y las funciones que realiza le permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?	49
Tabla 4 ¿Cómo Jefe, cree usted que el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?	51
Tabla 5 ¿Dentro de su área, tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez?	52
Tabla 6 ¿En su centro de trabajo, se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma periódica?	53
Tabla 7 ¿Cree usted que el personal a su cargo se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	54
Tabla 8 ¿Existe un programa de incentivos en su centro laboral, que motive la mejora del desempeño del personal?	56
Tabla 9 ¿Cómo Jefe, cree usted que el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados?.....	57
Tabla 10 ¿La actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar el servicio es el adecuado?	58
Tabla 11 ¿Cree usted que los trabajadores muestran empatía al momento de brindar la atención?	59
Tabla 12 ¿Los trabajadores lo atienden con respeto?	60
Tabla 13 ¿La información que le brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna?.....	61
Tabla 14 ¿La comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente? ...	62
Tabla 15 ¿Los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado?	63
Tabla 16 ¿Tiene usted que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado?	64
Tabla 17 ¿Los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA?	65

Tabla 18 ¿Los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites?	66
Tabla 19 ¿Para usted, el acceso a la UGEL Junín es de fácil acceso?	67
Tabla 20 ¿Cree usted que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes?	68
Tabla 21 ¿Cree usted que todos los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables? Organizado que le permite ahorrar recursos, tiempo y dinero	69
Tabla 22 La variable gestión del talento humano.....	71
Tabla 23 La gestión del talento humano en su dimensión desarrollo de las personas	71
Tabla 24 La gestión del talento humano en su dimensión colocación de personas	73
Tabla 25 La gestión del talento humano en su dimensión recompensar a las personas	76
Tabla 26 La variable calidad de servicio	78
Tabla 27 La variable calidad de servicio en su dimensión trato profesional durante la atención	78
Tabla 28 La variable calidad de servicio en su dimensión información.....	82
Tabla 29 La variable calidad de servicio en su dimensión tiempo de provisión	82
Tabla 30 La variable calidad de servicio en su dimensión resultado de la gestión/entrega	86
Tabla 31 La variable calidad de servicio en su dimensión accesibilidad.....	88
Tabla 32 La variable calidad de servicio en su dimensión confianza.....	90
Tabla 33 Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio	92
Tabla 34 Correlación entre desarrollo de las personas y la calidad de servicio	94
Tabla 35 Correlación entre la colocación de las personas y la calidad de servicio.....	95
Tabla 36 Correlación entre recompensar a las personas y la calidad de servicio	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Como Jefe, usted, propicia que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral	47
Figura 2 ¿Como Jefe, usted, promueve la asistencia del personal a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores? ..	48
Figura 3 ¿Cree Usted, que el personal a su cargo, desde su puesto de trabajo y las funciones que realiza le permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?	49
Figura 4 ¿Cómo Jefe, cree usted que el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?	51
Figura 5 ¿Dentro de su área, tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez?	52
Figura 6 ¿En su centro de trabajo, se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma periódica?	53
Figura 7 ¿Cree usted que el personal a su cargo se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	54
Figura 8 ¿Existe un programa de incentivos en su centro laboral, que motive la mejora del desempeño del personal?	56
Figura 9 ¿Cómo jefe, cree usted que el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados?.....	57
Figura 10 ¿La actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar el servicio es el adecuado?	58
Figura 11 ¿Cree usted que los trabajadores muestran empatía al momento de brindar la atención?	59
Figura 12 ¿Los trabajadores lo atienden con respeto?.....	60
Figura 13 ¿La información que le brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna?.....	61
Figura 14 ¿La comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente? ..	62
Figura 15 ¿Los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado?	63
Figura 16 ¿Tiene usted que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado?	64
Figura 17 ¿Los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA?.....	65

Figura 18 ¿Los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites?	66
Figura 19 ¿Para usted, el acceso a la UGEL Junín es de fácil acceso?.....	67
Figura 20 ¿Cree usted que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes?	68
Figura 21 ¿Cree usted que todos los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables? Organizado que le permite ahorrar recursos, tiempo y dinero	69
Figura 22 La variable gestión del talento humano	71
Figura 23 La gestión del talento humano en su dimensión desarrollo de las personas	73
Figura 24 La variable gestión del talento humano	75
Figura 25 La variable gestión del talento humano	76
Figura 26 La variable calidad de servicio	78
Figura 27 La variable calidad de servicio en su dimensión trato profesional durante la atención	80
Figura 28 La variable calidad de servicio en su dimensión resultado de la gestión/entrega	82
Figura 29 La variable calidad de servicio en su dimensión tiempo de provisión	84
Figura 30 La variable calidad de servicio en su dimensión resultado de la gestión/entrega	86
Figura 31 La variable calidad de servicio en su dimensión accesibilidad	88
Figura 32 La variable calidad de servicio en su dimensión confianza.....	90

RESUMEN

El presente trabajo de investigación posee el objetivo principal de determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023.

El estudio fue desarrollado con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, se planteó bajo el diseño de tipo no experimental de corte transeccional o transversal, teniendo como base de estudio a la Directora, Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, directores designados y directores encargados de las instituciones educativas, durante el año 2023. Se encuestó a 5 trabajadores de la UGEL Junín, con la intención de conocer su opinión acerca de la Gestión del Talento Humano y se encuestó a 26 directores con el fin de conocer su opinión referente a la Calidad de Servicio que se brinda a los usuarios en la UGEL Junín. Los resultados obtenidos se analizaron estadísticamente a través de la tabulación de datos en Excel y resultado e interpretación de los resultados y gráficos realizados el programa SPSS, aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Las dimensiones que se emplearon para la investigación son el desarrollo de las personas, colocación de personas, recompensar a las personas, las cuales tienen una relación directa con la Calidad de Servicio a los usuarios en la UGEL Junín, luego del análisis e interpretación de datos arrojó resultado que indica que existe una relación positiva alta, entre gestión de talento humano y la Calidad de Servicio a los usuarios en la UGEL Junín, demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano se mejora grandemente la calidad de servicio a los usuarios dentro de la institución.

Palabras claves: Gestión, talento, calidad, servicio, usuarios, unidad, gestión.

ABSTRACT

The present research work has the main objective of determining the relationship that exists between Human Talent Management and the Quality of Service to users in the Junín Local Educational Management Unit, 2023.

The study was developed with a quantitative approach and a descriptive correlational level, it was proposed under the non-experimental design of a transectional or cross-sectional type, having as the basis of the study the Director, Area Heads of the Junín Local Educational Management Unit, designated directors and directors in charge of educational institutions, during the year 2023. 5 workers of the UGEL Junín were surveyed, with the intention of knowing their opinion about Human Talent Management and 26 directors were surveyed in order to know their opinion regarding the Quality of Service that is provided to users in the UGEL Junín. The results obtained were statistically analyzed through the tabulation of data in Excel and the result and interpretation of the results and graphs made by the SPSS program, applying the Spearman's Rho correlation coefficient.

The dimensions that were used for the investigation are the development of people, placement of people, rewarding people, which have a direct relationship with the Quality of Service to users in UGEL Junín, after the analysis and interpretation of data. yielded a result that indicates that there is a high positive relationship between human talent management and the Quality of Service to users in the UGEL Junín, thus demonstrating that, if good human talent management is developed, the quality of service to users within the institution.

Keywords: Management, talent, quality, service, users, unit, management.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre la gestión del talento humano y la Calidad de Servicio a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín.

El trabajo se realizó en esta institución con motivo de buscar la relación entre la gestión de talento humano y la Calidad de Servicio a los usuarios, se pretende obtener información referente a la importancia de la gestión de talento humano para los trabajadores de la UGEL Junín y en qué medida se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios en la UGEL Junín, así poder optimizar los recursos generando resultados positivos en bien de la institución y de los trabajadores, ya que esto mejora la experiencia y formación profesional de cada persona.

En el primer capítulo, se describe el problema de investigación y la realidad problemática en que se encuentra la gestión del talento humano, dentro de la UGEL Junín.

En el segundo capítulo, se encuentran los antecedentes y la fundamentación teórica de las variables y dimensiones sobre la cual está sustentado el trabajo de investigación.

En el tercer capítulo, se trata de la metodología de la investigación; se fundamenta la descripción de la hipótesis, el tipo y diseño de investigación, las técnicas y métodos de análisis de datos, la operacionalización de las variables, la población de estudio; ofreciendo así una idea clara sobre la forma en que se trabajó para llegar a los resultados finales.

En el cuarto capítulo, se demuestra los resultados obtenidos a través del instrumento utilizado que fue la encuesta, la cual se aplicó a la Directora y Jefes de Línea de la UGEL Junín y a los directores de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL Junín.

En la última parte del trabajo se encuentra las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas revisadas y los anexos.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

(Chiavenato, 2003 como se citó en Rodríguez et al, 2021) explican que: Gestionar talento humano es bastante sensible al conocimiento predominante de las instituciones. Considerado como situacional, dependiendo de factores como la cultura y estructura organizacional aceptada, las peculiaridades del contexto interno y externo, tipo de negocio, tecnología utilizada y otra infinidad de variables significativas.

(Giha, 2015 como se citó en Sanabria, 2015) menciona que: El recurso humano es uno de los activos principales de las instituciones y de los países. La apropiada instrucción al gestionar el recurso humano es una prioridad para las naciones que buscan ser los primeros dentro del panorama internacional.

Castillo F. (2010) indica que: Gestionar el Talento Humano, se vuelve trascendental, porque las entidades logran obtener el éxito debido a las personas que trabajan y de cómo trabajan, por lo tanto, invertir en las personas produce considerables beneficios.

Feigenbaum A. (2014) menciona que: La calidad es una forma de vida corporativa, el modo de como diriges la institución. Afirma que la calidad no está centrada en la cadena productiva, sino en la función administrativa de las instituciones, conceptualizando así la teoría general de las normas de calidad, que ratifican, que los componentes del sistema no se centran en el área técnica de una institución, más bien implican aspectos administrativos, organizacionales y de marketing, buscando acertar con la satisfacción del usuario y la gestión económica laboral.

En el territorio peruano, gestionar el talento humano o recurso humano fueron variando en las entidades; inicialmente, las dependencias de recursos humanos buscaban que un empleado cumpla funciones específicas de acuerdo al cargo para el que fue contratado o designado; lo que impedía el

crecimiento personal y laboral de la persona, ya que realizando un trabajo específico, no encontraba la motivación para su desarrollo personal y profesional, actualmente las entidades públicas o privadas empiezan a entender la importancia de contar con un personal calificado, responsable, comprometido, identificado e implicado con los propósitos institucionales, por ello también es importante evaluar la conexión que esto conlleva con la calidad de servicio ofrecida por el trabajador.

Por su parte Vallejo (2016) menciona que, administrar el talento humano en las instituciones es muy necesario para la consecución de las mismas, contar con individuos no es precisamente poseer talentos, puesto que, un talento es un ser excepcional, aunque no todo individuo es un talento. Para considerarlos como tal, los seres humanos deben poseer algún atributo competitivo que lo valore. En la actualidad el talento comprende un cuarteto de perspectivas primordiales que incrementan su competitividad: Conocimiento, Habilidad, Juicio y Actitud.

La calidad al momento de ofrecer un bien o servicio incluye toda actividad que aborde desde la idea y puesta en marcha de la elaboración de los bienes o servicios, el acceso y la atención en ventanilla, hasta momento de recibir lo solicitado en la institución. (<https://rc-consulting.org/blog/2022/05/calidad-de-servicio-al-ciudadano/>, consultado el 18 de mayo de 2023)

La Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Junín (UGEL Junín) como instancia descentralizada del Gobierno Regional de Junín con autonomía competencial, para instituir una gestión educativa con transparencia, equidad y eficiencia, que respalde una apropiada descentralización de la educación, para mejorar la idoneidad en la administración de las Instituciones Educativas y Redes Educativas con excelencia e igualdad; impulsando mecanismos de vigilancia y control ciudadano con participación de la colectividad.

En la Unidad de Gestión Educativa Local de Junín (UGEL Junín), creado por Disposición Complementaria del D.S. N° 015-2002-ED, que reestructura

el Área de Desarrollo Educativo de Junín, para dar paso a la Unidad de Gestión Educativa Local–Junín, en la cual hasta el momento no se ha podido realizar una buena Gestión del Talento Humano, lo cual es negativo en relación a la calidad de servicio que se brinda a los usuarios, uno de los motivos es que no se cuenta con el presupuesto adecuado para contratar la cantidad de personal que se necesita al ser una Unidad Ejecutora, por lo que algunos de los trabajadores deben desempeñar varios cargos a la vez, lo que implica que no se pueda cumplir al 100% las labores que demanda cada cargo que desempeñan; otra de las causales es el ámbito geográfico, lo cual hace que muchos profesionales de otros lugares no deseen laborar en la zona por las inclemencias del clima, esto genera que algunas convocatorias que se realizan para contratar personal queden desiertas y a causa de esto se tiene que solicitar la baja de perfil y contratar personal con mínima experiencia en el cargo, lo cual produce falta de compromiso, conciencia laboral, cansancio y estrés laboral.

Esta situación también implica que los trabajadores que asumen varios cargos, sufran de fatiga mental y estrés laboral, a causa del exceso de trabajo generado por las diferentes funciones asignadas y la asistencia a diversas capacitaciones por cada puesto que ocupa, ya que el Ministerio de Educación, el Ministerio de Economía y otras entidades vinculadas al sector, convocan constantemente a reuniones de trabajo, capacitaciones o asistencias técnicas, a las cuales muchas veces no se puede asistir por la recarga laboral y el cruce de horarios de estas, teniendo que autofinanciar sus capacitaciones y estudios de manera particular para engrandecer sus conocimientos y estar acorde con el trabajo, mejorar el desempeño laboral y por ende ofrecer una buena calidad de servicio a los usuarios. Otro problema que se puede evidenciar dentro de la entidad, es que no se cuenta con un programa de incentivos no monetarios con lo que se pueda recompensar a los trabajadores que ganan bajas remuneraciones y al personal que logra cumplir las metas u objetivos establecidos, por todos estos motivos no se logra tener una buena retención de personal, lo cual implica que la atención a los usuarios muchas veces no sea oportuna y de calidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano en la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera se relaciona el desarrollo de las personas con la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023?
- ¿De qué manera se relaciona el recompensar a las personas la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023?
- ¿De qué manera se relaciona la colocación de las personas con la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre el desarrollo de las personas y la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023.
- Determinar la relación entre recompensar a las personas y la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023.

- Determinar la relación entre la colocación de las personas y la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este trabajo permitió incrementar la comprensión y percepción respecto como Gestionar el Talento Humano y la relación que conlleva con la Calidad de Servicio a los usuarios, dado que los empleados pasan gran parte de su vida trabajando en una institución, la cual necesita de los mismos para funcionar y muchas veces la dependencia de recursos humanos no logra contratar personal suficiente o idóneo para el trabajo. Finalmente, se plantearon opiniones y sugerencias que apoyen investigaciones posteriores.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

A través de esta investigación, cada trabajador de la Unidad de Gestión Educativa Local de Junín pudo comprender la importancia que tiene Gestionar el Talento Humano y como se encuentra relacionado con la Calidad de Servicio que se brinda los usuarios, al tener una información completa, se puede mejorar el estado situacional de la institución y a su vez implementar las medidas necesarias que conlleven al avance de la competencia productiva de los empleados de la entidad.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para alcanzar el propósito de la investigación, se elaboró dos instrumentos de medición mediante el análisis del marco conceptual de las variables, para poder identificar las dimensiones e indicadores de ambos, tanto de la Gestión del Talento Humano y de la Calidad de Servicio. Posteriormente nuestros instrumentos fueron aplicados a la muestra poblacional. Asimismo, pasaron por la prueba estadística de confiabilidad y validez.

Además, esta investigación sirvió para justificar la hipótesis y enunciar aportaciones científicas como tecnológicas.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones son los factores externos que se convierten en dificultades para el investigador los cuales suelen presentarse durante el desarrollo de la investigación. Esto hace que a veces se confundan las limitaciones del investigador que pueden ser referente a la disponibilidad de tiempo, con las limitaciones de la investigación que podrían ser por no contar con los recursos financieros suficientes.

En la presente investigación una de las limitaciones fue que no todos los directores de las instituciones educativas a encuestar se encontraban dentro de la provincia y que solo los días viernes se puede tener la presencia física de ellos, ya que los directores de zona rural llegan cada fin de semana a realizar sus trámites y es así que en esos momentos se logró recabar la información requerida para la investigación

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El actual proyecto de investigación es viable, puesto que cuenta con el compromiso personal y tiempo para llevarlo a cabo, asimismo se tiene los medios necesarios como son: recursos económicos y materiales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Pérez (2014) en su tesis titulada “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”, para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, cuyo objetivo general fue “Establecer la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”, concluye: “La calidad del servicio que brinda la cooperativa es buena, la misma que requiere de ajustes en el área de recursos humanos para que una calificación de muy buena.”

Montoya (2013) en su tesis titulada “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena año 2013”, para la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, cuyo objetivo general fue “Elaborar un modelo de gestión de talento humano, mediante el estudio institucional para mejoramiento de la calidad de servicio del centro de Salud “ÁREA 1 DE SALUD” del Cantón Santa Elena.”, concluye: “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”.

Chicaiza (2022) en su tesis titulada “La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa “Plastifull”, para la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, cuyo objetivo general fue “Analizar la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa “Plastifull”, concluye: “La gestión del talento humano es un factor crítico y de mucha importancia a la hora de mantener una ventaja competitiva dentro de una empresa y tener éxito en la calidad del servicio que brinda a sus clientes. A pesar de que la empresa “Plastifull” presenta una

falencia administrativa de no contar con un modelo de gestión de talento humano, ha obtenido resultados positivos en la percepción de clientes sobre la calidad del servicio. Es decir, la inexistencia de un modelo de gestión de talento humano no ha tenido una incidencia significativa en la calidad del servicio brindado”.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Alzamora (2021), en su tesis titulada “Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Ucayali, 2021.” para la Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú, cuyo objetivo general fue “determinar la relación existente entre gestión del talento humano y calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Atalaya, en el año 2021.” y cuya investigación tuvo la siguiente conclusión: “Existe relación entre Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, año 2021, donde se realizó la investigación ($p=0,002$, $\rho= ,313$). Es decir, existe correlación directa muy baja y significativa que evidencian que toda mejora a la gestión del talento humano repercutirá positivamente en la calidad de servicio.”

Arévalo y Ramírez (2019), en su tesis titulada “Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018” para la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú, cuyo objetivo general fue “Conocer la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.”, concluye: “Hay relación positiva muy baja y no significativa entre el talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de relación de (0.111), y no significativa (0.474), lo que indica que la baja relación positiva de la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, no es suficiente para lograr una relación significativa.”

Ipanaque (2021), en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Gestión del Talento Humano del Personal Administrativo en la Municipalidad

Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe” para la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, cuyo objetivo general fue “Determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.”, concluye: “Que sí existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, por lo que se deduce que, si se mejora la gestión del talento humano, el nivel de la calidad del servicio que brinda la municipalidad será mayor, esto quiere decir que se asocian las dos variables de estudio.”

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Soto (2022), en su tesis titulada “El talento humano y la calidad de servicio en La Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco – 2022” para la Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú, cuyo objetivo general fue “Identificar la relación entre el talento humano con la calidad de servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco – 2022”, concluye que: El talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco -2022 tiene un resultado de 0.622, lo que indica que hay una relación muy alta. Entre el talento humano con la calidad de servicio permitiendo cumplir con una buena gestión de trabajo.

Mauricio (2022), en su tesis titulada “Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio al Ciudadano, en la Municipalidad de Amarilis - 2020” para la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - Perú, cuyo objetivo general fue “Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020”, concluye: “En el proceso de la investigación se ha logrado determinar el nivel de correlación que existe entre las variables gestión de los recursos humanos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis. Existe correlación directa y significativa ($r=0,454$, $p=0.000<0.05$)”

López (2018), en su tesis titulada “La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado” Tingo María, Perú, para la Universidad Nacional Agraria de la Selva, cuyo objetivo general fue “Determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.”, concluye: “Se determinó que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado luego de someterse al coeficiente de Spherman arrojó un valor de 0,969, lo que indica que existe una correlación positiva muy alta, entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, permitiendo cumplir una buena gestión.”.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

2.2.1.1. CONCEPTO

Vallejo (2016) menciona que, La gestión del talento humano busca la mejora del capital humano, engrandeciendo las capacidades de los individuos que laboran en la organización; permitiendo una buena comunicación entre los trabajadores y la entidad, involucrándola con las necesidades y aspiraciones de sus trabajadores con el fin de apoyarlos, resguardarlos y brindarles un desarrollo personal capaz de engrandecer la personalidad y motivación de cada colaborador que se compone en el capital más sustancial de la empresa, sus trabajadores. (p. 16)

2.2.1.2. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

a) Desarrollo de las personas

Chiavenato (2018), menciona que, los seres humanos poseen una asombrosa habilidad para asimilar cosas y desarrollarse, su formación se centra en ese talento. Las técnicas de desarrollo de

las personas poseen correlación con el aprendizaje. Desarrollar a las personas no representa solamente proporcionar mecanismos para que asimilen nuevos conocimientos, capacidades y experiencias, sino también, para que sean muy eficientes en lo que realizan. Más aún, significa proporcionarles elementos esenciales para que se formen con nuevas cualidades, soluciones, opiniones y conocimientos, para transformar sus costumbres y conductas y sean más eficientes en sus quehaceres. (p. 366)

b) Colocación de las personas

Chiavenato (2018) sostiene que, Las instituciones comienzan a marchar cuando los individuos que se comprometen desempeñar cargos determinados o actividades requeridas ocupan sus sitios convenientes. Los obstáculos principales de las instituciones es incorporar, elegir y preparar a sus colaboradores en relación a sus puestos de trabajo, de modo que trabajen con mayor eficiencia.

c) Recompensar a las Personas

Chiavenato (2018) sostiene que, son elementos primordiales para estimular y promover al personal de la entidad, cuando los propósitos organizacionales sean conseguidos y los propósitos personales hayan sido satisfactorios. Por esta razón, los métodos para entregar recompensas resaltan entre las importantes técnicas administrativas de la dependencia de recursos humanos en el interior de las empresas. (p. 278)

2.2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Para Marina, el talento reúne las siguientes características:

- 1. Actitud activa** frente las dificultades y circunstancias, la habilidad para tomar decisiones sin proceder continuamente de manera explosiva.

2. Disposición para **aprender** efectivamente en el transcurrir de la vida. Aprender no solamente es dominar conocimientos o pensamientos, sino de aptitudes, habilidades, cualidades.
3. Habilidad para **crear**. Crear es elaborar necesariamente inventos productivos.
4. Facultad para **evaluar**, la parte personal como el lado social.
5. Debe conservar los valores de **acción, realización y del cumplimiento**.
(<https://www.rrhhpress.com/tendencias/13782-las-cinco-caracteristicas-del-talento-segun-el-filosofo-jose-antonio-marina>, consultado el 25 de abril de 2023)

2.2.1.4. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión de talento humano propone algunas técnicas con el propósito de atraer y retener a los trabajadores de una institución. Con la labor que cumple la dependencia de talento humano tenemos mayor posibilidad de conseguir mejores logros en el desempeño de los colaboradores de la entidad, lo cual contribuye con la consecución de los objetivos institucionales.

Aquí mostraremos algunos de los objetivos:

- **ATRAER PERSONAS**

Consiste en atraer a postulantes idóneos o con habilidad de alcanzar las capacidades precisas para el puesto que ejercerán y lograr las metas de la institución.

- **RETENER Y MOTIVAR A LOS TRABAJADORES**

De esta manera, se provee a la institución empleados competentes, complacidos con su puesto y leales a la organización. Lograremos esto a través de la motivación, lo que significa que, el trabajador debe tener identificación y compromiso laboral con la institución.

- **EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES**

Para realizar esta evaluación podemos utilizar técnicas que apoyen a verificar su cooperación y trascendencia para la organización, y así poder optimizar el desempeño de los empleados.

- **OBTENER MAYOR PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS**

Lo podemos lograr por medio de preparación y estimulación de los trabajadores. Como resultado, al percibir aumento en la competitividad, la institución logrará obtener las metas trazadas.

- **ASEGURAR QUE SE MANTENGA UN BUEN CLIMA LABORAL**

Para lograrlo, podemos instaurar códigos de ética que fomenten una buena conducta entre los trabajadores y así motivar un buen ambiente de trabajo; lo conseguiremos mostrando interés por cada trabajador, manejando estrategias de tolerancia en torno a los horarios de trabajo, reconociendo los logros de los empleados y organizando actividades recreativas.

(<https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/5-objetivos-de-la-gestion-de-talento-humano-0>, consultado el 27 de abril de 2023)

2.2.1.5. INDICADORES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- **Capacitación:** Experiencia formativa aprendida a corto plazo que ocasiona un cambio duradero en la persona.

Chiavenato (2018) Menciona que, Antiguamente, algunos expertos en talento humano pensaban que las capacitaciones eran mecanismos de preparación a los empleados con el fin de incrementar la fuerza de trabajo en la institución desde los lugares que ocupaban. En la actualidad, se reconoce que la

capacitación es un recurso que sirve para mejorar el desempeño en el trabajo. (p. 370-371)

- **Desarrollo de las personas y las organizaciones:** Chiavenato (2018) Indica que, “Las personas tienen una increíble capacidad para aprender y para desarrollarse y la educación está en el centro de esa capacidad.” (p. 366)

Un aspecto relevante en la gestión moderna del recurso humano es, administrar el crecimiento recíproco y duradero de las instituciones y de los individuos. No obstante, los métodos para capacitar y lograr el desarrollo de las personas comprenden temas complejos, tanto la formación de líderes, el implementar el coaching y el mentoring, el aprendizaje empresarial continuo, la gestión del conocimiento, la atracción de nuevos talentos y la educación institucional. (Chiavenato, 2018)

- **Evaluación del Desempeño:** Consiste en evaluar de manera metódica el desempeño de las personas respecto de las labores que cumplen, los logros y consecuciones que deben obtener, sus aptitudes y posibilidades de desarrollo. Es una fase diseñada para calificar o valorar el esfuerzo, las habilidades y capacidades de los individuos, más aún, la contribución al servicio de la institución. Esta fase toma diferentes nombres, como valoración de méritos, evaluación de la actuación del personal, evaluación de eficiencia del personal y cambia considerablemente en cada institución. (Chiavenato, 2018)
- **Modelado del trabajo o diseño de puesto:** El trabajo de la institución no sucede por accidente. La manera en que los seres humanos trabajan en las entidades obedece fundamentalmente a la estructura de su trabajo, de cómo se proyectó, plasmó, diseñó y estableció. El diseño del puesto es el detalle de la estructura y la metodología del trabajo en interacción con los diferentes puestos, a efecto de cumplir los requerimientos

técnicos e institucionales, así como con las necesidades personales del trabajador. (Chiavenato, 2018)

- **Remuneración:** Se alude al pago que obtiene la persona en retribución de las labores institucionales realizadas. Es esencialmente, una correlación de compensación entre los trabajadores y la institución. Así la remuneración incluye todos los métodos operables de pago a los trabajadores, y posiblemente la razón primordial de que las personas soliciten empleo. (Chiavenato, 2017)
- **Programa de Incentivos:** Una compensación o incentivo es la retribución tangible o intangible que se le otorga a los empleados, para acrecentar el conocimiento y la responsabilidad en la persona y de todos dentro de la institución. Cada trabajador contribuye a la institución su tiempo, esfuerzo y trabajo, en la magnitud de la aceptación de los incentivos recibidos (en modo de sueldos, beneficios, reconocimiento, recompensas, etc.). (Chiavenato, 2018).

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.2.1. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO

Para los autores Zouari y Abdelhedi (2021) “la calidad de servicio es un factor necesario para lograr la satisfacción de los clientes.” (p.428)

La investigación de Yoon y Cheon (2020) determinan que: la calidad de servicio es una opinión que expresa la persona usuaria en relación a un servicio recibido, la calidad de servicio involucra la ausencia de errores en la prestación del servicio. Asimismo, es establecido como una doctrina de perfección que debe coincidir entre todos los usuarios de la institución.

La Calidad de Servicio Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades

y expectativas de las personas. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (17 de noviembre de 2022)

2.2.2.2. CONCEPTO DE USUARIO

Persona o individuo que adquiere un producto o servicio frecuentemente y se beneficia de ello, sin entrar en detalles o valorización de lo que está adquiriendo. Sencillamente efectúa el pago y hace uso del bien o servicio solicitado.

2.2.2.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

a. Trato profesional durante la atención

Referido a las acciones que realiza el/la servidor/a civil y la actitud que manifiesta al momento de brindar los servicios, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (17 de noviembre de 2022).

Basado en la certeza de que se tiene derecho a la satisfacción propia cuando logramos de manera primordial la satisfacción de los usuarios al proporcionarles un servicio.

Aprovechar los vínculos que se forman con los usuarios que requieren nuestro apoyo, para solucionar sus dificultades o acatar sus expectativas y alcanzar la mutua satisfacción. (<https://www.gestiopolis.com/seamos-profesionales-en-la-atencion-al-cliente/>, consultado el 19 de mayo de 2023)

a) Información

Referido a la capacidad de brindar información de manera sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; así como establecer una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, estado y progreso durante la prestación de los servicios. Norma Técnica

para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (17 de noviembre de 2022).

Para Idalberto Chiavenato, información es una combinación de datos con un significado, de forma que aminoren el escepticismo y puedan incrementar los conocimientos de aquellos que desean saber algo.

b) Tiempo de provisión

Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir los servicios brindados por la entidad, es decir, desde que la persona espera a ser atendida por alguno de los diferentes canales hasta obtener el resultado de la gestión. Incluye la cantidad de veces que dicha persona tiene que acudir o contactarse con la entidad. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (17 de setiembre de 2022).

El tiempo de espera para la atención es un punto muy cuestionado por los usuarios, más aún si este se encuentra apresurado.

Mientras más dure la espera para la atención, más tiempo habrá para objetar la calidad del servicio recibido y las cosas empeoran si no existen las comodidades básicas para la espera. <https://perfilcomercial.com/el-tiempo-de-espera-en-el-servicio/> (consultado el 20 de mayo de 2023)

c) Resultado de la Gestión/entrega

Se refiere a la capacidad que tiene la entidad de brindar los servicios de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta su entrega. Depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como el costo razonable que se asume por los servicios recibidos. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (17 de setiembre de 2022).

d) Accesibilidad

Referido a la facilidad que tienen las personas para acceder a los servicios brindados a través de los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad pública. Aspectos como la seguridad integral donde se brindan los servicios, infraestructura (física, tecnológica o virtual) en cada canal de atención, horarios de atención flexibles que permita a las personas realizar sus consultas y recibir los servicios. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (17 de setiembre de 2022).

La accesibilidad es el nivel de pendiente el cual faculta que cualquier ente sea usado por todas las personas, concurrir a un sitio o acceder a un servicio, independiente de sus competencias sistemáticas, cognitivas o físicas.

Para impulsar la accesibilidad se utiliza algunas comodidades que ayuden a superar impedimentos de accesibilidad del entorno, logrando que todos los usuarios accedan a los mismos beneficios sin dificultades. <https://es.wikipedia.org/wiki/Accesibilidad>

e) Confianza

Se refiere a la legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (17 de setiembre de 2022).

La confianza es la suposición de que una persona o grupo estará dispuesto a actuar adecuadamente en una situación establecida, la cual se verá fortalecida en función de su accionar y sus probidades.

<https://es.wikipedia.org/wiki/Confianza> (consultado el 20 de mayo de 2023)

2.2.2.4. INDICADORES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

a) Actitud

La actitud de servicio está relacionada a las reacciones y expresiones que mostramos en instantes de la atención, si ayudamos y aportamos valor a las personas. Por medio de una apropiada actitud de servicio los vínculos con los usuarios pueden incrementarse de forma positiva; lo cual es bueno para el éxito institucional.

Se pueda o no brindar apoyo al usuario, intervén con prontitud y apremio, ya que actualmente el tiempo es muy importante para las personas.

<https://ventasymercadeo.co/actitud-de-servicio/> (consultado el 20 de mayo de 2023)

b) Empatía

Es una aptitud dentro de las relaciones interpersonales que ayuda a entender las emociones y sentimientos de la otra persona, se debe saber descartar aquellas señas o expresiones que pudieran afectar la conversación: es bueno saber escuchar y en qué momento responder.

https://www.onsoluciones.com/empatia_en_atc/ (consultado el 20 de mayo de 2023)

c) Respeto

Tratar respetuosamente a los usuarios es la base del buen servicio. Mostramos ese respeto, cuando valoramos su tiempo y respetamos su privacidad, cuando ocurren percances en el que el usuario se considere irrespetado hay que evaluar el suceso objetivamente, disculparse y tratar de enmendar la situación. <https://www.kleberbarrios.com/por-que-es-primordial-respetar-a-nuestros-clientes/> (consultado el 20 de mayo de 2023)

d) Información precisa y oportuna

Es obvio que la información debe ser precisa y puntual. Pero muchas veces no es así, la información utilizada para distintos asuntos requiere diferentes niveles de exactitud.

Comunicar la información de manera sencilla, de forma y detalle que esté relacionado con las exigencias de los usuarios que solicitan dicha información.

La información debe ser accesible y en el momento necesario para el usuario, ya que depende de quien lo solicite y las situaciones específicas del momento dado.

Toda información posee un periodo limitado que depende de la celeridad de la llegada de nueva información que será procesada para comunicarla reemplazando a la anterior, en ese sentido también es muy importante la puntualidad ya que va de la mano de la exactitud de la información.

<https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/caracteristicas-necesarias-para-una-buena-calidad-de-la-informacion> (consultado el 21 de mayo de 2023)

e) Comunicación Eficiente

Es cuando el interlocutor entiende lo que quieres decirle, se tiene que evitar malos entendidos y cuidando que la transmisión de la información sea la correcta.

El mensaje que se transmita debe estar centrado en la información, debiendo ser lo más claro que se pueda. Utilizando un apropiado lenguaje con los usuarios ya que es trascendental para la comunicación.

Una comunicación eficiente proporciona alternativas de solución a las diferentes circunstancias, ayuda a corregir errores y mantiene a los usuarios informados. <https://blog.e->

goi.com/es/comunicacion-eficiente-cliente/ (consultado el 21 de mayo de 2023)

f) Menor tiempo de espera

El tiempo de espera para ser atendidos es una guía de medición del tiempo que el usuario debe esperar para la atención. <https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera/> (consultado el 21 de mayo de 2023)

De manera subjetiva, el tiempo que un usuario tiene que esperar sin recibir atención personalizada.

Se debe ser consciente de lo que significa el tiempo para comprender las consecuencias de un alto “tiempo de espera” y el efecto que tiene en la calidad del servicio en las entidades.

<https://www.ealiciauniversity.com/post/consecuencias-del-tiempo-de-espera> (consultado el 21 de mayo de 2023)

g) Aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos

Peraltila M. (2009) indica que: “El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es de gestión pública que recopila los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que regula y brinda una entidad pública”. (p. 9)

La modernización y ordenamiento de procedimientos incide para reducir los requerimientos ilícitos e innecesarios, la disminución de costos y el pago de las tasas, asimismo la supresión de procesos que interiormente se dan por otras unidades que no tienen competencia en relación al procedimiento o servicio que se brinda. Peraltila M. (2009)

h) Infraestructura

Son un conjunto de servicios, medios técnicos e instalaciones que admiten el desarrollo de una actividad.

Se dividen en tres:

Dura. Por ser la parte material o física de la infraestructura.

Blanda. Referido al capital humano y las entidades que dan valor añadido a los aspectos físicos de la infraestructura, que mejoran el funcionamiento de la infraestructura dura.

Crítica. Son componentes imprescindibles para que el Estado funcione, sistemas importantes, que de ser saboteados o destruidos amenazarían la seguridad del Estado.
<https://concepto.de/infraestructura/#ixzz82Oz2j4T6>

i) Canales de atención

Se llama así a los medios o puntos de acceso por medio de los cuales las personas acceden a los diferentes servicios que prestan las instituciones públicas. Además, los canales de atención facultan a los usuarios expresar sus requerimientos y expectativas respecto de los servicios públicos.

https://www.marina.mil.pe/media/portal_trns/2017/07/25/atencion_ciudadano.pdf

j) Legitimidad

Se refiere a la condición de legítimo, que a su vez podemos decir que es todo lo que está conforme a las leyes y que, por consiguiente, es lícito.

De la misma forma, se emplea el adjetivo legítimo para hacer referencia a la validez o veracidad de un asunto o cosa.

<https://www.significados.com/legitimidad/>

2.2.2.5. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio se forma en la imaginación de los usuarios o clientes, de un servicio y se fundamenta en el conocimiento de los requerimientos de ellos y en sobrepasar las

expectativas de los usuarios de un servicio establecido. (Gaffar et al, 2018, como se citó en Izquierdo, 2021), frente a este razonamiento, los usuarios que reciben un buen servicio de calidad sienten mayor satisfacción y produciendo en ellos la confianza de retornar a solicitar más servicios en la institución, así también generar comentarios positivos sobre la entidad prestadora de servicios. Por eso es de mucha importancia mantener satisfechos a los usuarios, garantizando un servicio de calidad en enmarcado en la ley de modernización del estado.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Está interconectado con el aprendizaje y se encuentra proyectado al futuro. Por aprendizaje podemos referirnos a las tareas de desarrollo personal ligadas con el incremento del potencial, formación de la personalidad para entender y definir el conocimiento. (Chiavenato, 2009)

2.3.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Esta evaluación es una calificación, metodológica, del trabajo del empleado de acuerdo al puesto y trabajos que realiza, los logros y consecuciones que debe obtener, las habilidades que proporciona y su capacidad de desarrollo. Es un procedimiento utilizado para calificar o medir la eficacia, la prestancia y las aptitudes de un empleado, principalmente, la contribución hacia la institución.

2.3.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En la era de la información afloran las unidades que gestionan el talento humano, los cuales suplen a las dependencias de recursos humanos. El manejo del recurso humano se faculta a los administradores de la institución, los cuales se vuelven encargados de recursos humanos, en tanto las labores operacionales y administrativas no fundamentales son trasladados a terceros realizándose una subcontrata (outsourcing). Por lo tanto, dichas unidades se liberan de las labores operantes y ponen

a disposición orientación interna para que el departamento acepte las acciones primordiales en vanguardia al futuro de la institución y sus integrantes. (Chiavenato, 2009)

2.3.4. RECOMPENSAR A LAS PERSONAS

Las técnicas de recompensar a los empleados que manejan las instituciones, producen una consecuencia directa en la habilidad para captar, retener e impulsar a los empleados, asimismo buscan estimular la colaboración de los trabajadores para obtener los logros y la rentabilidad de la entidad. Por lo tanto, es importante conocer los aspectos principales del manejo del sistema de recompensas. Los métodos que las instituciones usan para estimular y recompensar a sus trabajadores, ya sea por el cargo en que se encuentran, el tiempo que trabajan en la institución, el desempeño obtenido y logros obtenidos. (Chiavenato, 2009)

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HI: La Gestión del Talento Humano se relaciona de manera significativa con la Calidad de Servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

HI: El Desarrollo de las personas se relaciona de manera significativa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.

HI: El Recompensar a las personas se relaciona de manera significativa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.

HI: La Colocación de personas se relaciona de manera significativa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de Servicio

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión del Talento Humano

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión del Talento Humano	DIMENSIÓN 1 ♣Desarrollo de las personas	1.1 Capacitación 1.2 Desarrollo de las Personas y las Organizaciones.	¿Como Jefe, usted, propicia que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral? ¿Como Jefe, usted promueve la asistencia del personal a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores? ¿Cree Usted, que el personal a su cargo, desde su puesto y las funciones que realiza le permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?
	DIMENSIÓN 2 ♣Colocación de las personas	2.1 Modelado del Trabajo o diseño de puestos. 2.2 Evaluación del Desempeño	¿Como Jefe, cree usted que el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa? ¿Dentro de su área, tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez? ¿En su centro de trabajo, se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma periódica?
	DIMENSIÓN 3 ♣Recompensar a las Personas	3.1 Remuneración 3.2 Programa de Incentivos	¿Cree usted que el personal a su cargo se siente satisfecho con la remuneración que percibe? ¿Existe un programa de incentivos en su centro laboral, que motive la mejora del desempeño del personal?

¿Cómo Jefe, cree usted que el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados?

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de Servicio	DIMENSIÓN 1 ♣ Trato profesional durante la atención	1.1 Actitud 1.2 Empatía 1.3 Respeto	¿La actitud que muestran los trabajadores al momento brindar el servicio es el adecuado? ¿Cree usted que los trabajadores muestran empatía al momento de brindar la atención? ¿Los trabajadores lo atienden con respeto?
	DIMENSIÓN 2 ♣ Información	2.1 Información precisa y oportuna 2.2 Comunicación eficiente	¿La información que le brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna? ¿La comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente?
	DIMENSIÓN 3 ♣ Tiempo de provisión	3.1. Cumplimiento de plazos establecidos	¿Los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado? ¿Tiene usted que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado?
	DIMENSIÓN 4 ♣ Resultado de la Gestión/entrega	4.1. Aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos	¿Los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA? ¿Los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites?
	DIMENSIÓN 5 ♣ Accesibilidad	5.1. Infraestructura 5.2. Canales de Atención	¿Para usted, el acceso a la UGEL Junín es de fácil accesibilidad? ¿Cree usted que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes?
	DIMENSIÓN 6 ♣ Confianza	6.1. Legitimidad	¿Cree usted que todos los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables?

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Quezada (2019) menciona que, "A la Investigación Aplicada se le denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada con la anterior, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos." (p. 29)

Esta investigación es aplicada porque tiene como objetivo aplicar las experiencias o teorías para responder a un problema determinado.

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque a utilizarse en el presente estudio de investigación fue el enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo (simboliza una suma de procedimientos) es secuencial y probatorio. Cada periodo antecede al siguiente sin poder "saltar o evitar" pasos, el orden es minucioso, por más que se pueda rediseñar cualquier etapa. Se da inicio con una idea, que va fijándose y, cuando esté determinada, se proponen objetivos e interrogaciones de investigación, se analiza la bibliografía para elaborar el marco teórico. Con las interrogaciones se construye la hipótesis y determinan las variables; se establece una técnica para inspeccionarlas (diseño); se comprueban las variables en una estructura establecida; se examinan los cálculos obtenidos (preferentemente con técnicas estadísticas), y se crea una progresión de conclusiones en relación a las hipótesis. (Hernández et al., 2010)

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de la investigación será DESCRIPTIVA CORRELACIONAL en el cual describimos de manera intencional la variable independiente (Gestión del Talento Humano) para relacionarla con la variable

dependiente (Calidad de Servicio) a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Junín.

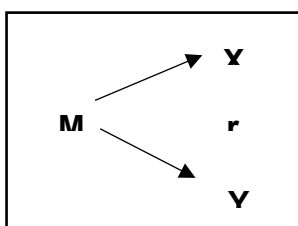
Reyes y Boente (2019), explican que: Una investigación descriptiva se genera cuando deseamos describir, en la totalidad de sus elementos importantes, una situación real y la investigación correlacional, busca calcular el nivel de correlación que existe entre una variedad de concepciones o variables.

La investigación correlacional como técnica de investigación no experimental, busca que el investigador evalúe dos variables. Comprenda y tantee la correlación estadística entre ambas sin influjo de ninguna variable distinta.

3.1.3. DISEÑO

Hernández et al. (2006) explican que, “El diseño es el plan o la estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p. 158)

El presente trabajo es de diseño no experimental de investigación transeccional o transversal dado que los datos que se recolectarán serán en un mismo tiempo y lugar, basado a situaciones existentes dentro de los ambientes de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín.



Donde:

M = Muestra de la Investigación

X = Gestión del Talento Humano

r = La relación entre las variables

Y = Calidad de Servicio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Carrasco (2015) menciona que, “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p. 236-237)

Para esta investigación consideraremos dos poblaciones, siendo de la siguiente manera:

3.2.1.1. POBLACIÓN 1

Está delimitada por la directora y jefes de Línea de la Unidad de Gestión Educativa Local de Junín, los cuales son 05 personas, con quienes se medirá la Gestión del Talento Humano

3.2.1.2. POBLACIÓN 2

Está delimitada por los directores de las instituciones educativas del ámbito de la UGEL Junín, 7 directores designados y 19 directores encargados, con quienes se medirá la Calidad de Servicio

➤ Manual de Operaciones de la UGEL Junín

DENOMINACIÓN	N°
Directora	1
Jefe de Gestión Pedagógica	1
Jefe de Gestión Institucional	1
Jefe de Gestión Administrativa	1
Jefe de Recursos Humanos	1
Directores Designados de la II.EE. del ámbito de la UGEL Junín	7
Directores Encargados de la II.EE. del ámbito de la UGEL Junín	19
TOTAL	31

3.2.2. MUESTRA

Carrasco (2015) menciona que, “Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados

obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población". (p. 237)

La muestra que se utilizará en el presente proyecto de investigación es el muestreo no probabilístico, donde $N = n = 31$, la primera muestra conformada por la Directora y los Jefes de Línea, la segunda muestra conformada por los Directores Designados y Encargados del ámbito de la UGEL Junín.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hernández (2015) menciona que, cuando elegimos el diseño de investigación adecuado y la muestra propicia en relación al problema planteado para estudio e hipótesis, el ciclo sucesivo basado en recolectar datos adecuados sobre las propiedades, acepciones o variables de los elementos de muestreo/ análisis o casos (colaboradores, equipos, procesos, organismos, etc.). Recolectar datos involucra confeccionar un procedimiento preciso de operaciones que conlleva juntar datos con una intención concreta. Este procedimiento implica establecer: a) ¿De qué fuentes se obtendrán los datos?, b) ¿Lugar de localización de las fuentes?, c) ¿Bajo qué técnica se recolectarán los datos? d) Una vez acopiados, ¿de qué manera los preparamos para el análisis y contestación al planteamiento del problema? (p. 198)

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Hernández et al. (2014) mencionan que, Los cuestionarios se utilizan en encuestas de cualquier índole (ejemplo, para evaluar el desempeño de una administración, debemos estar al tanto de los requisitos del entorno de futuros clientes para la compra de inmuebles y evaluar el punto de vista de la ciudadanía sobre algunos conflictos como puede ser la inseguridad). Asimismo, se realizan en otras áreas. Por ejemplo, un ingeniero en minas utilizó un cuestionario como instrumento

para que especialistas a nivel mundial contribuyeran con opiniones expertas con el fin de solucionar ciertas problemáticas.

Los contenidos de las interrogaciones del cuestionario son múltiples, del mismo modo que los talentos que evalúa. Fundamentalmente se contemplan dos tipologías de interrogación: cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas sujetan condiciones o alternativas de contestación preliminarmente definidas. Es decir, muestran las probabilidades de contestación de los colaboradores, por lo que deben limitarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos probabilidades de respuesta) o contener diferentes alternativas de contestación. (p. 217)

3.3.2. PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el este proyecto de investigación se utilizó las siguientes herramientas informáticas:

- Microsoft Word: Software informático, procesador de textos que se utiliza para realizar tareas con documentos digitales, por lo que es apropiado para utilizarlo en el proyecto de tesis.
- Microsoft PowerPoint: Es un Software que permite construir diseños utilizando imágenes y videos, está desarrollado con el fin de ejecutar presentaciones en forma de diapositivas, por lo que permitirá realizar la presentación para sustentar la tesis.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para el análisis e interpretación de los datos, se utilizará los siguientes instrumentos:

- SPSS: Destacado por la amplitud que tiene para administrar amplios volúmenes de datos, la cual utilizaremos para realizar el análisis pertinente.
- Excel: Hoja de cálculo, que nos permitirá administrar y compartir información para una buena decisión. Con este programa

generaremos los diagramas de barra, para obtener un mejor análisis de nuestros resultados.

Para el tratamiento del resultado, utilizaremos el Coeficiente de correlación de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. INSTRUMENTO UTILIZADO EL INSTRUMENTO UTILIZADO FUE EL SIGUIENTE

Cuestionario: Fue elaborado con la finalidad de obtener información de, “La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín - 2023”. Cuenta con veintiuna preguntas referenciadas a los indicadores establecidos en las bases teóricas.

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE TABLAS

Resultados de la Encuesta: Se aplicó la encuesta a treinta y uno (31) personas, de los cuales cinco (5) son trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín y veintiséis (26) directores de instituciones educativas del ámbito de la UGEL Junín, que son la muestra de estudio, el cual se presentó en las estadísticas descriptivas, en tablas de frecuencia con la asignación de sus respectivas figuras.

Presentación de Resultados: Los resultados obtenidos del instrumento utilizado (cuestionario) en el trabajo de investigación se ve reflejado en tablas de frecuencia y figuras, con su respectivo análisis e interpretación, que nos sirvió para determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín.

4.2.1. DE LA VARIABLE 1

Tabla 1

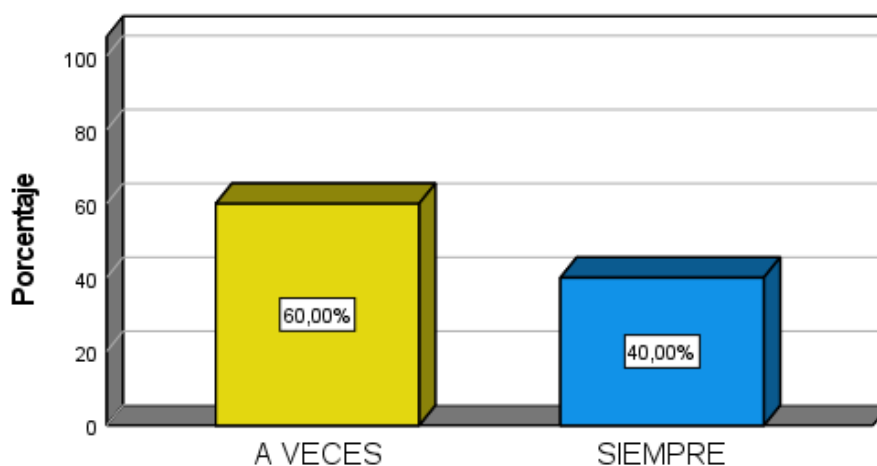
¿Como jefe, usted, propicia que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral?

Ítem	N=5	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	3	60,00
Siempre	2	40,00
Total	5	100%

Fuente: Directora y Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín

Figura 1

¿Como jefe, usted, propicia que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 60% indican que, como jefes a veces propician que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral, mientras que el 40% indican siempre propician que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral. Estos datos se deben a que, en la mayoría de los casos, la Directora y Jefes de área motivan al personal de la UGEL Junín, para que se capaciten constantemente de acuerdo a la profesión que tienen y también a los cargos que desempeñan, para que se mantengan actualizados y así lograr una mejora constante en las labores que realizan y por ende se brinde mejor atención a los usuarios.

Tabla 2

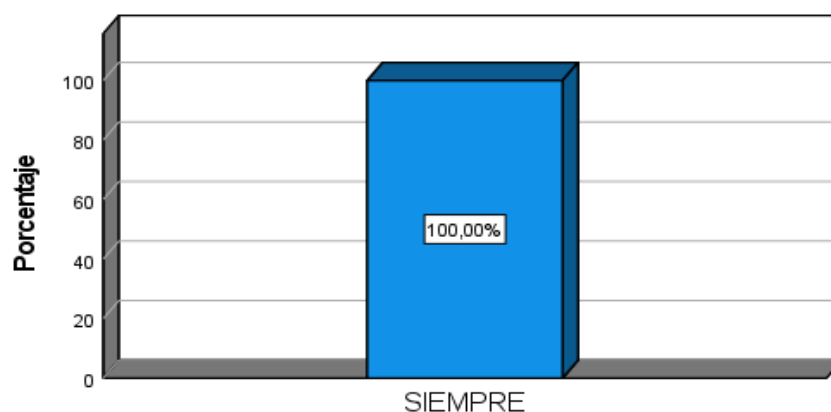
¿Como jefe, usted, promueve la asistencia del personal a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores?

Ítem	N=5	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	0	00,00
Siempre	5	100,00
Total	5	100%

Fuente: Directora y Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín

Figura 2

¿Como jefe, usted, promueve la asistencia del personal a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 100% indican que, como directora y jefes de área, siempre promueven la asistencia a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores. Estos datos se deben a que la mayoría de los trabajadores de la UGEL Junín son convocados constantemente por el Ministerio de Educación, Ministerio de Economía y Finanzas, Gobierno Regional Junín, la Dirección Regional de Educación Junín y Contraloría, a capacitaciones que ayudan a mejorar el desempeño laboral y así mejora la atención a los usuarios en la UGEL Junín ya que las diversas capacitaciones y asistencias técnicas son para recibir actualizaciones referente al trabajo que realizan en los cargos que ocupan, y también sobre las actualizaciones de los programas que se manejan y de la normativas vigentes a emplear en cada caso.

Tabla 3

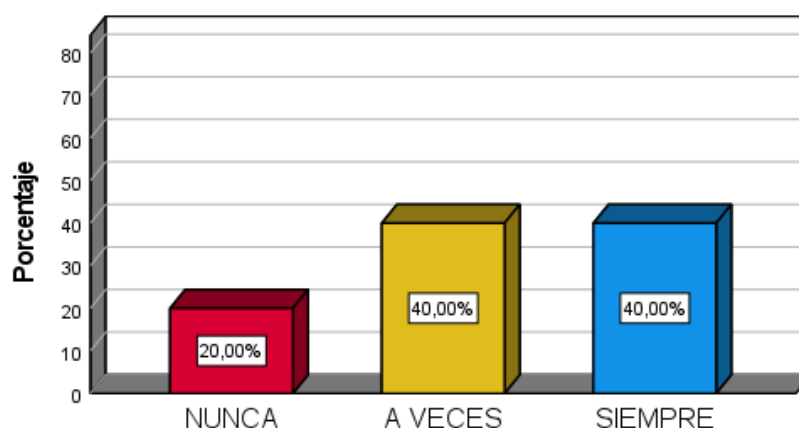
¿Cree Usted, que el personal a su cargo, desde su puesto de trabajo y las funciones que realiza le permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?

Ítem	N=5	
	fi	%
Nunca	1	20,00
A veces	2	40,00
Siempre	2	40,00
Total	5	100%

Fuente: Directora y Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín

Figura 3

¿Cree Usted, que el personal a su cargo, desde su puesto de trabajo y las funciones que realiza le permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 40% indican que, siempre desde su puesto y las funciones que realizan les permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional, y el 40% indican a veces desde su puesto y las funciones que realizan les permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional y el 20% indica que nunca desde su puesto y las funciones que realizan les permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional. Estos datos se deben a que las personas que respondieron que siempre los cargos y funciones que desempeñan un 40% de trabajadores les permite tener oportunidades de desarrollo, ya que ocupan un cargo de acuerdo al perfil que les corresponde, y los estudios o capacitaciones que poseen o se capacitan

constantemente para estar acorde con el cargo que desempeñan, el porcentaje que respondió que a veces el otro 40% de los trabajadores tienen oportunidades de desarrollo personal y profesional porque cumplen diferentes funciones y cargos, lo cual sienten que tienen mayores oportunidades en su desarrollo personal y profesional y el 20% que indica que nunca los trabajadores tienen oportunidades de desarrollo personal y profesional, es porque ocupan un cargo específico con actividades específicas o rutinarias, por lo que no tienen mayores oportunidades de desarrollo personal ni profesional.

Tabla 4

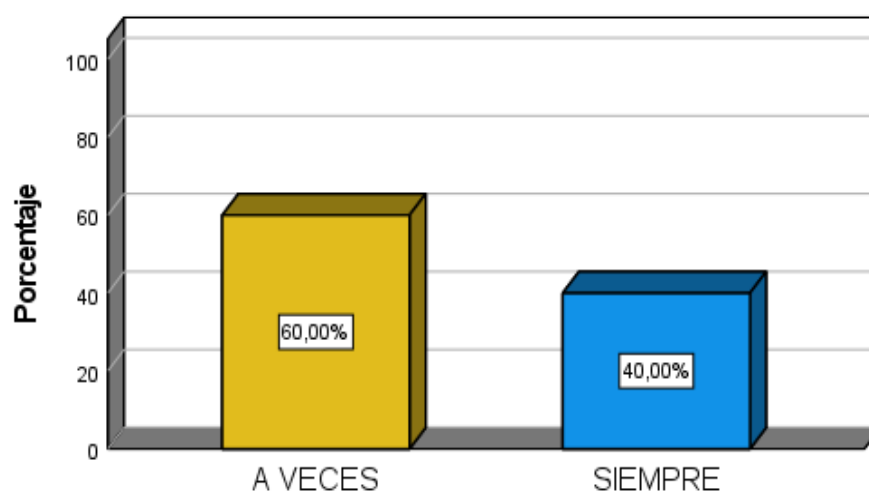
¿Cómo Jefe, cree usted que el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?

Ítem	N=5	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	3	60,00
Siempre	2	40,00
Total	5	100%

Fuente: Directora y Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín

Figura 4

¿Cómo Jefe, cree usted que el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?

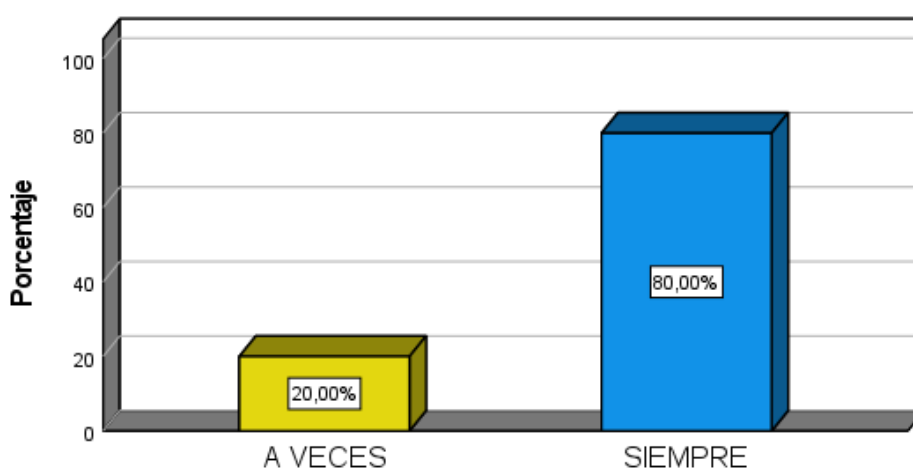


Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 60% indican que, como jefes, creen que a veces el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan, y el 40% indican que el personal a su cargo siempre dedica el tiempo suficiente para cumplir las labores asignadas a su cargo. Estos datos se deben a que, los trabajadores que solo a veces dedican el tiempo necesario para cumplir sus funciones es porque tienen asignados más de un cargo y por lo tanto no puedan dedicar el tiempo suficiente a cada función asignada, por la recarga laboral en cada uno de ellos, mientras que, los trabajadores que tienen asignados un solo cargo siempre dedican el tiempo necesario para cumplir sus funciones.

Tabla 5*¿Dentro de su área, tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez?*

Ítem	N=5	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	1	20,00
Siempre	4	80,00
Total	5	100%

Fuente: Directora y Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín**Figura 5***¿Dentro de su área, tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez?*

Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 80% indican que, en su área tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez y el 20% indica que no tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez. Estos datos se deben a que en el área administrativa la mayoría de los trabajadores desempeñan más de un cargo, ya que no existe la cantidad suficiente de trabajadores por la falta de presupuesto para contratar más personal, mientras que en el área pedagógica se cuenta con el equipo completo tanto con jefe de gestión pedagógica, especialistas de los niveles de inicial, primaria y secundaria, coordinadoras de PRONOEI, los cuales solo desempeñan el cargo por los cuales son designados, encargados o contratados.

Tabla 6

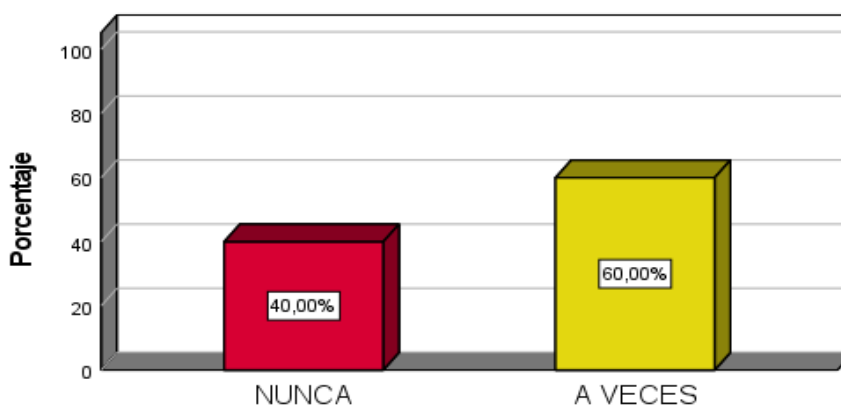
¿En su centro de trabajo, se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma periódica?

Ítem	N=5	
	fi	%
Nunca	2	40,00
A veces	3	60,00
Siempre	0	00,00
Total	5	100%

Fuente: Directora y Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín

Figura 6

¿En su centro de trabajo, se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma periódica?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 60% indican que, en su centro de trabajo, a veces se realiza evaluación de desempeño laboral en forma periódica, y el 40% indica que nunca se realiza evaluaciones de desempeño laboral. Estos datos se deben a que un grupo de trabajadores son evaluados por su Jefe inmediato de manera regular, para ver el cumplimiento de sus funciones y el cumplimiento de metas que se debe lograr y los que indican que no hay una evaluación de desempeño, es porque desde dirección y jefaturas no han implementado un modelo o formas de evaluación periódicas a los trabajadores para ver su desempeño laboral y determinar si cumplen con las funciones de acuerdo a sus cargos o los inconvenientes que tienen en cada área.

Tabla 7

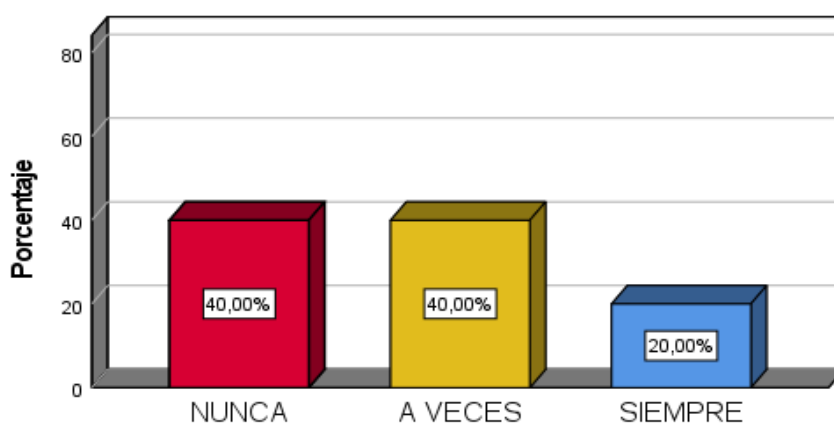
¿Cree usted que el personal a su cargo se siente satisfecho con la remuneración que percibe?

Ítem	N=5	
	fi	%
Nunca	2	40,00
A veces	2	40,00
Siempre	1	20,00
Total	5	100%

Fuente: Directora y Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín

Figura 7

¿Cree usted que el personal a su cargo se siente satisfecho con la remuneración que percibe?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 40% indican que, el personal a su cargo nunca se siente satisfecho con la remuneración que perciben, el otro 40% de los encuestados respondió que a veces el personal a su cargo se siente satisfechos con la remuneración que perciben, mientras que el 20% de los encuestados respondió que el personal a su cargo siempre se siente satisfecho con la remuneración que percibe. Estos datos se deben a que algunos de los trabajadores de la UGEL Junín reciben su remuneración, sumado una cantidad más por el cargo que desempeñan y un adicional más porque salen a monitorear instituciones educativas o van de capacitación y reciben un monto por concepto de viáticos, por lo que están satisfechos con su remuneración, el otro porcentaje que indica que a veces se encuentra satisfecho con su remuneración es porque reciben una remuneración baja, pero adicional reciben un monto de

dinero por Sub CAFAE, aumenta su ingreso mensual y los que indican que nunca se sienten satisfechos con su remuneración es porque perciben un sueldo bajo, no perciben algún beneficio adicional y pues sienten que no compensa por el trabajo que realizan.

Tabla 8

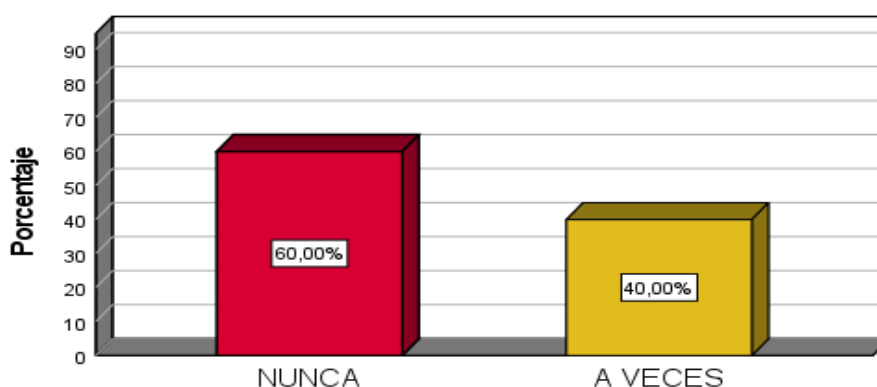
¿Existe un programa de incentivos en su centro laboral, que motive la mejora del desempeño del personal?

Ítem	N=5	
	fi	%
Nunca	3	60,00
A veces	2	40,00
Siempre	0	00,00
Total	5	100%

Fuente: Directora y Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín

Figura 8

¿Existe un programa de incentivos en su centro laboral, que motive la mejora del desempeño del personal?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 60% indican que, nunca existe un programa de incentivos en su centro laboral que motive la mejora del desempeño del personal, y el 40% indica que a veces existe programas de incentivo que motivan la mejora del desempeño laboral del personal. Estos datos se deben a que algunos de los trabajadores de la UGEL Junín en algunas ocasiones recibieron felicitaciones de modo verbal, mediante resolución o vía mensajes en el Facebook de la institución, por haber logrado alcanzar las metas establecidas por MINEDU, en ocasiones también recibieron algún presente por la labor desempeñada y los que indican que no hay ningún programa de incentivos que los motive en el desempeño de sus labores, es porque no se les da ninguna palabra de aliento o un documento de felicitación ni se les reconoce por el desempeño en su labores, las cuales también son apoyo para el cumplimiento de metas de la institución.

Tabla 9

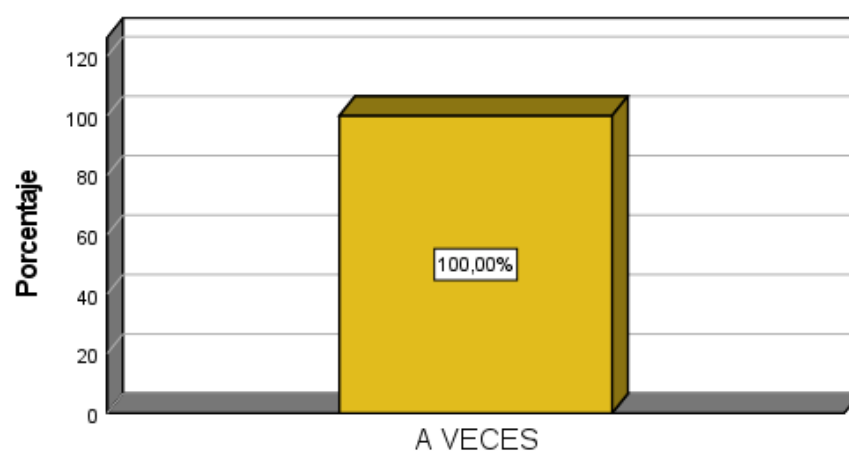
¿Cómo jefe, cree usted que el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados?

Ítem	N=5	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	5	100,00
Siempre	0	00,00
Total	5	100%

Fuente: Directora y Jefes de Área de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín

Figura 9

¿Cómo jefe, cree usted que el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 100% indican que, creen que a veces el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados. Estos datos se deben a que, algunos trabajadores de la UGEL Junín a veces son reconocidos y valorados por sus jefes por la labor que realizan, quienes a veces alientan su trabajo y los felicitan por algún logro obtenido en bien de la institución, aunque no siempre se les toma en cuenta.

4.2.2. DE LA VARIABLE 2

Tabla 10

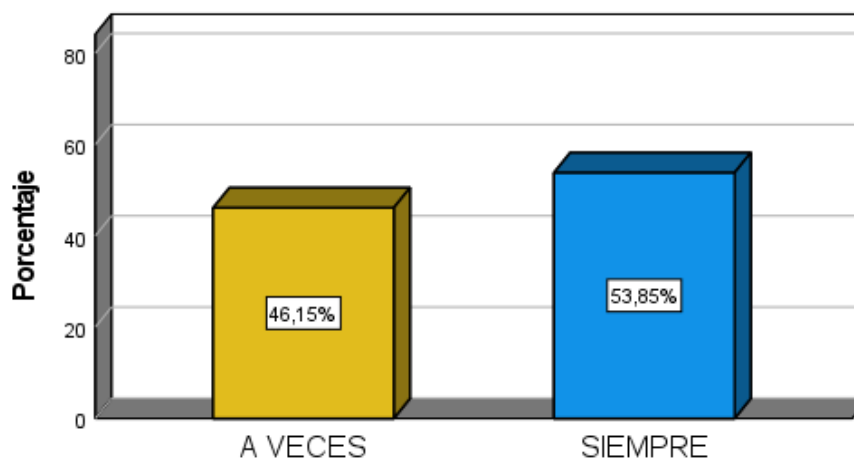
¿La actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar el servicio es el adecuado?

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	12	46,15
Siempre	14	53,85
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas

Figura 10

¿La actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar el servicio es el adecuado?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 54% indican que, siempre la actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar el servicio es adecuado, y el 46% de los encuestados indica que solo a veces la actitud que muestran los trabajadores es adecuado. Estos resultados se deben a que mayormente los trabajadores tienen una buena actitud y no se encuentran con recarga laboral o estresados.

Tabla 11

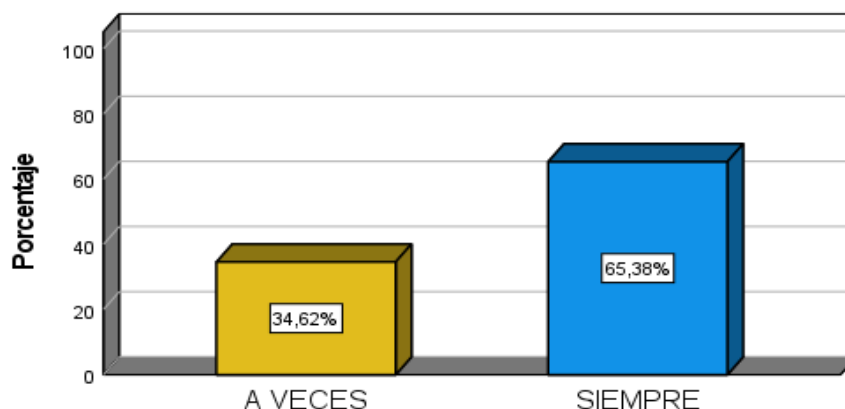
¿Cree usted que los trabajadores muestran empatía al momento de brindar la atención?

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	9	34,62
Siempre	17	65,38
Total	26	100%

Fuente: directores designados y encargados de instituciones educativas

Figura 11

¿Cree usted que los trabajadores muestran empatía al momento de brindar la atención?



Análisis e Interpretación

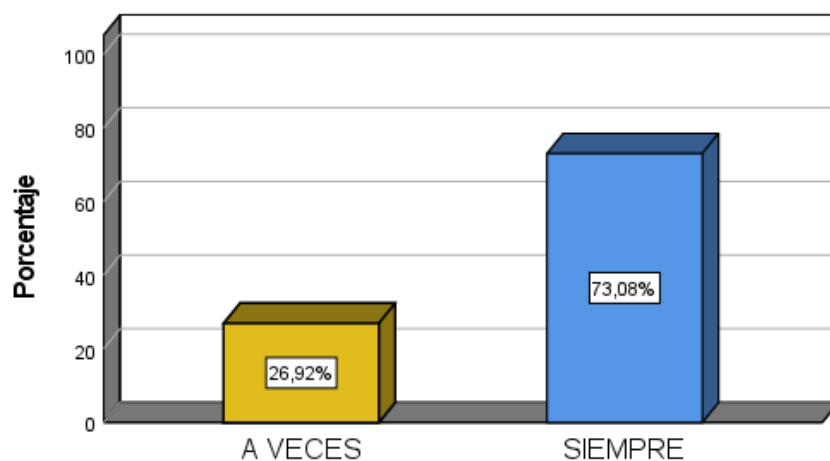
De los encuestados, el 65% indican que, siempre los trabajadores muestran empatía al momento de brindar el servicio, y el 35% de los encuestados indica que solo a veces la actitud que muestran los trabajadores es adecuado. Los datos obtenidos se deben a que en su mayoría los trabajadores muestran empatía porque se ponen en lugar de la otra persona y brindan una atención como a ellos les gustaría ser atendidos.

Tabla 12
¿Los trabajadores lo atienden con respeto?

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	7	26,92
Siempre	19	73,08
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas

Figura 12
¿Los trabajadores lo atienden con respeto?



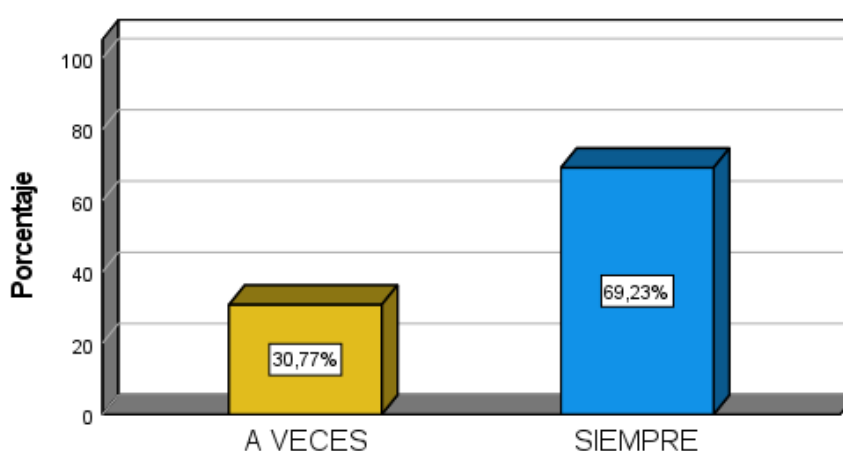
Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 73% indican que, siempre los trabajadores atienden con respeto, y el 27% de los encuestados indica que solo a veces los trabajadores atienden con respeto.

Estos resultados nos demuestran que los trabajadores de la UGEL Junín son personas que mantienen los valores aprendidos desde casa y durante los estudios profesionales.

Tabla 13*¿La información que le brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna?*

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	8	30.77
Siempre	18	69.23
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas**Figura 13***¿La información que le brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna?*

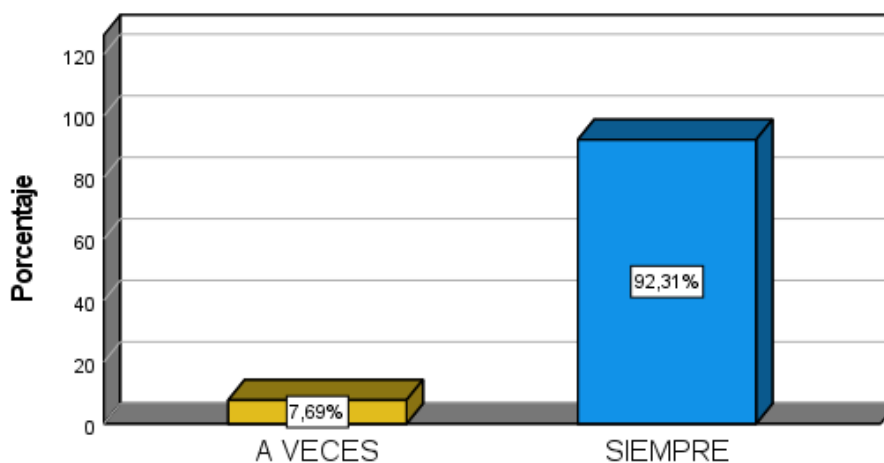
Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 69% indican que, siempre la información que brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna, mientras que el 30% de los encuestados indica que solo a veces la información que brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna.

Estos datos se deben a que los trabajadores conocen bien el puesto y labor que realizan, por lo que pueden brindar información clara, sencilla y de manera oportuna, mientras que el porcentaje de personas que respondió que solo algunas veces reciben una información clara, sencilla y oportuna es porque en algunas ocasiones los trabajadores se encuentran con recarga laboral que hace que den información de manera apresurada de modo tal que no se deja entender por el usuario.

Tabla 14*¿La comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente?*

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	2	7,69
Siempre	24	92,31
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas**Figura 14***¿La comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente?*

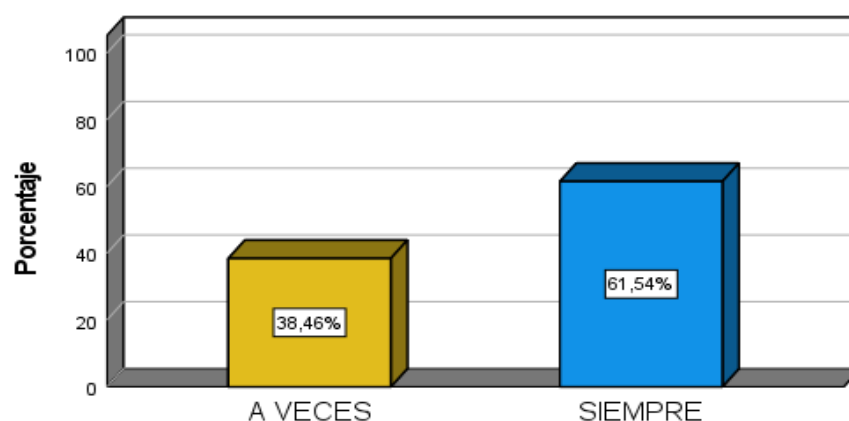
Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 92% indican que, siempre la comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente, mientras que el 8% de los encuestados indica que solo a veces la comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente.

Los datos obtenidos se deben a que los trabajadores siempre tratan de brindar una comunicación eficiente y asertiva para ayudar al usuario a disipar sus dudas y realizar sus trámites de manera correcta o acudir a la oficina correcta para realizar sus trámites.

Tabla 15*¿Los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado?*

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	10	38.46
Siempre	16	61.54
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas**Figura 15***¿Los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado?*

Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 62% indican que, siempre los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado, mientras que el 38% de los encuestados indica que solo a veces los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado.

Los datos obtenidos se deben a que los trabajadores se esfuerzan mucho, incluso trabajando horas extra para cumplir los plazos de entrega del trámite solicitado y las personas que respondieron que solo algunas veces los trabajadores cumplen los plazos establecidos es porque existe recarga laboral en varias oficinas, lo que conlleva a la demora de ciertos trámites.

Tabla 16

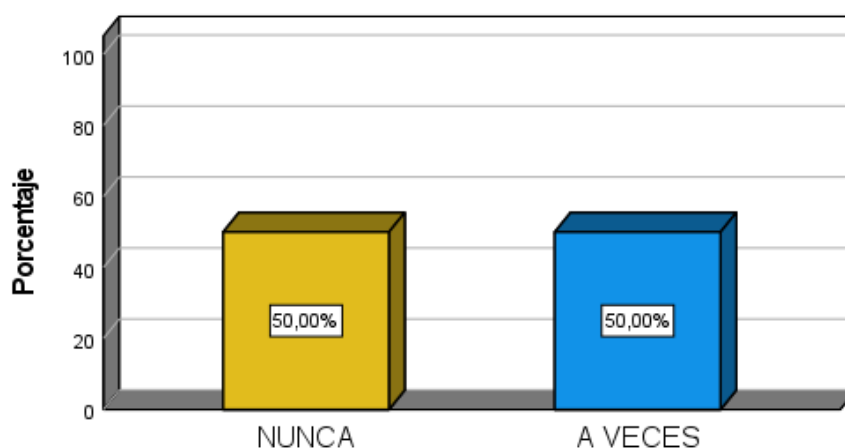
¿Tiene usted que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado?

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	13	50,00
A veces	13	50,00
Siempre	0	00,00
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas

Figura 16

¿Tiene usted que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 50% indican que, no tienen que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado, mientras que el 50% de los encuestados indica que solo a veces tienen que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado.

Los datos obtenidos se deben a que existen algunos trámites que se pueden realizar de manera rápida, o en el momento que llega la solicitud el trabajador no está tan saturado de trabajo y atiende el trámite rápidamente, por lo que el usuario recibe el trámite y no tiene que retornar y los que respondieron que algunas veces tienen que regresar es porque el trámite tiene un proceso de atención y tienen que retornar a recoger el trámite.

Tabla 17

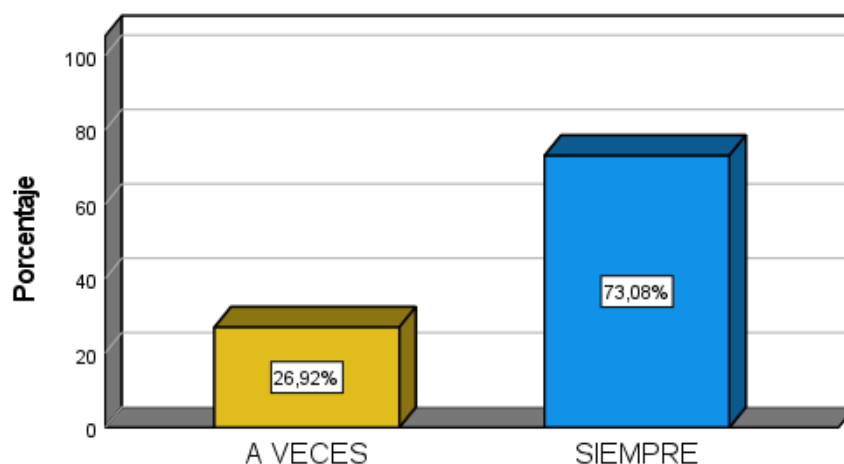
¿Los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA?

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	7	26,92
Siempre	19	73,08
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas

Figura 17

¿Los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA?



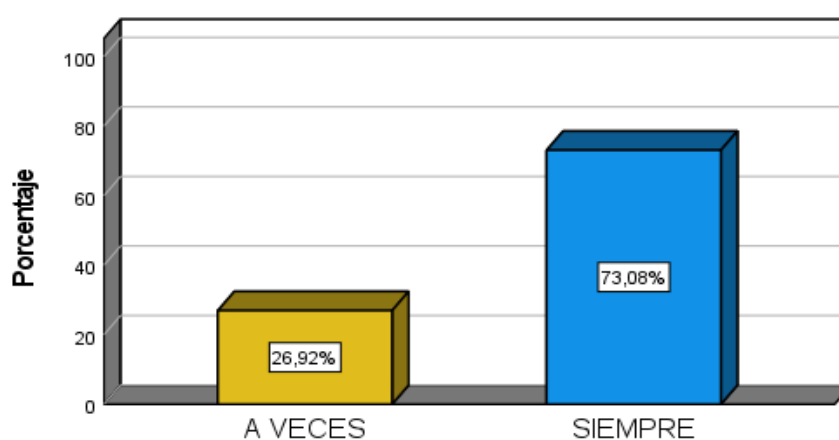
Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 73% indican que, siempre los trabajadores cumplen con lo establecido en TUPA, mientras que el 27% de los encuestados indica que solo a veces los trabajadores cumplen con lo establecido en TUPA.

Estos datos se deben a que los trabajadores se rigen a lo establecido en el TUPA, tanto para tiempo de duración del trámite y monto a pagar por el trámite solicitado. Mientras que las personas que respondieron que solo a veces los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA es porque algunas veces los trabajadores no cumplen con el plazo de atención establecido en el TUPA.

Tabla 18*¿Los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites?*

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	7	26,92
Siempre	19	73,08
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas**Figura 18***¿Los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites?*

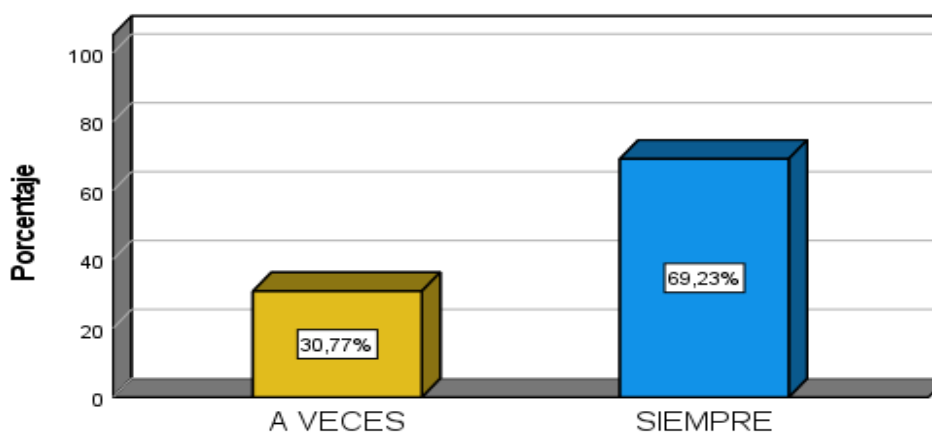
Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 73% indican que, siempre los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites, mientras que el 27% de los encuestados indica que solo a veces los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites.

Estos datos se deben a que el porcentaje de usuarios que respondió que siempre los trabajadores utilizan la simplificación administrativa es porque para los trámites se solicita solo los requisitos necesarios y los documentos son derivados directamente al área o personal responsable de la atención y el porcentaje de usuarios que respondió que solo a veces se utiliza la simplificación administrativa, es porque para algunos trámites se solicita algún documento adicional que apoye a la realización del trámite.

Tabla 19*¿Para usted, el acceso a la UGEL Junín es de fácil acceso?*

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	8	30,77
Siempre	18	69,23
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas**Figura 19***¿Para usted, el acceso a la UGEL Junín es de fácil acceso?*

Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 69% indican que, siempre el acceso a la UGEL Junín es de fácil accesibilidad, mientras que el 31% de los encuestados indica que solo a veces el acceso a la UGEL Junín es de fácil accesibilidad.

Los datos obtenidos se deben a que la UGEL se encuentra ubicado en un lugar de fácil accesibilidad por su ubicación y por el acceso para ingreso de carros, mototaxis, motos y bicicletas, asimismo las oficinas son de fácil acceso a los usuarios y el personal de vigilancia indica o guía a los usuarios en donde se deben realizar los trámites. Por otro lado, los que respondieron que solo a veces es fácil el acceso a la UGEL es porque los directores o docentes que trabajan en zona rural tienen que trasladarse en varias horas de viaje y dependiendo del lugar de ubicación de las II.EE. muchas veces tienen que caminar largos tramos para llegar a la carretera central y tomar una movilidad con dirección a la UGEL.

Tabla 20

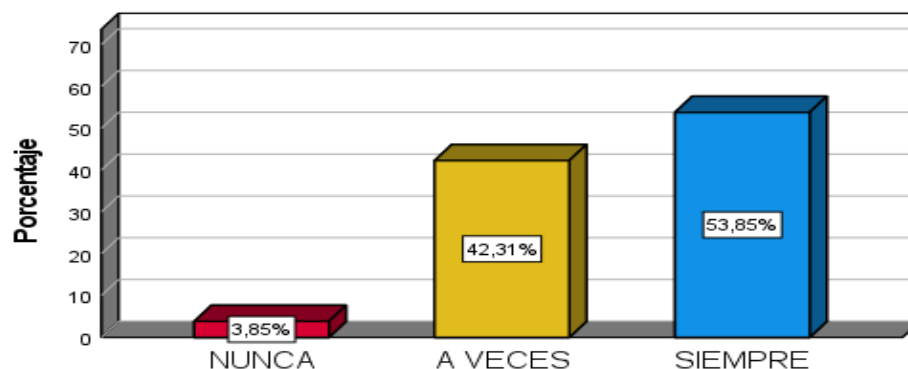
¿Cree usted que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes?

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	1	3,80
A veces	11	42,30
Siempre	14	53,80
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativa

Figura 20

¿Cree usted que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes?



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 54% indican que, siempre los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes, mientras que el 42% de los encuestados indica que solo a veces los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes y el 4% de los encuestados indican que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes.

Los datos obtenidos se deben a que los que respondieron que los canales de atención que brinda la UGEL son suficientes, es porque tienen que tienen mayor acceso a la plataforma de SISDORE para la presentación de documentos, al Facebook donde se enteran de todas las publicaciones que se hace y también tienen fácil acceso a las oficinas de la UGEL o tienen contacto telefónico, vía whatsapp o correo electrónico con los trabajadores. Y los que indican que solo a veces los canales de atención son suficientes es porque muchas veces desde el lugar donde se encuentran no siempre tienen acceso a estas plataformas o incluso no llega señal telefónica y por eso ya no tienen canales de atención a donde contactarse.

Tabla 21

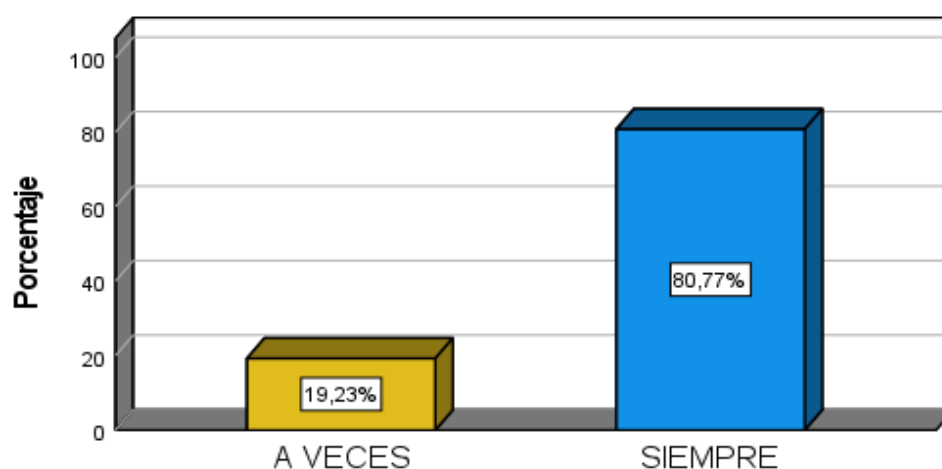
¿Cree usted que todos los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables? Organizado que le permite ahorrar recursos, tiempo y dinero

Ítem	N=26	
	fi	%
Nunca	0	00,00
A veces	5	19,23
Siempre	21	80,77
Total	26	100%

Fuente: Directores designados y encargados de instituciones educativas

Figura 21

¿Cree usted que todos los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables? Organizado que le permite ahorrar recursos, tiempo y dinero



Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 81% indican que, siempre los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables? Organizado que le permite ahorrar recursos, tiempo y dinero, mientras que el 19% de los encuestados indica que solo a veces los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables? Organizado que le permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.

Los datos obtenidos se deben a que los encuestados sienten que casi siempre los trámites son totalmente veraces y confiables y les permite ahorrar recursos, tiempo y dinero porque cuando solicitan un trámite y no lo pueden recoger personalmente o se encuentran lejos, muchos trabajadores remiten los trámites vía correo electrónico o

whatsapp para brindarles las facilidades. Y los encuestados que respondieron que solo algunas veces los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables, es porque cuando el usuario solicita un trámite, no se siente totalmente satisfecho con el servicio brindado porque desconfía un poco cuando el documento es enviado vía correo o whatsapp.

4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS SEGÚN VARIABLE Y DIMENSIONES

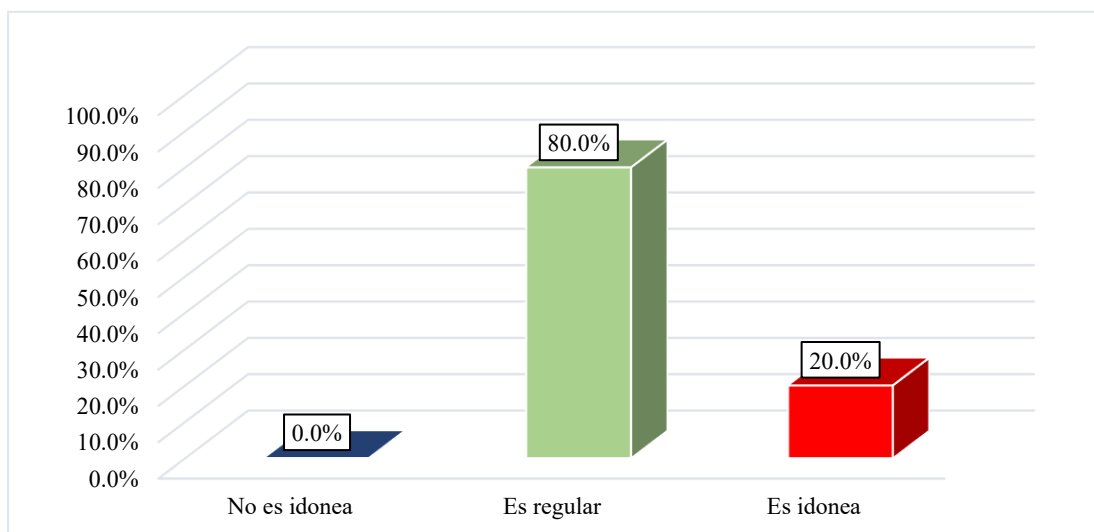
Tabla 22

La variable gestión del talento humano

V1	f	%
No es idónea	0	0,0%
Es regular	4	80,0%
Es idónea	1	20,0%
TOTAL	5	100%

Figura 22

La variable gestión del talento humano

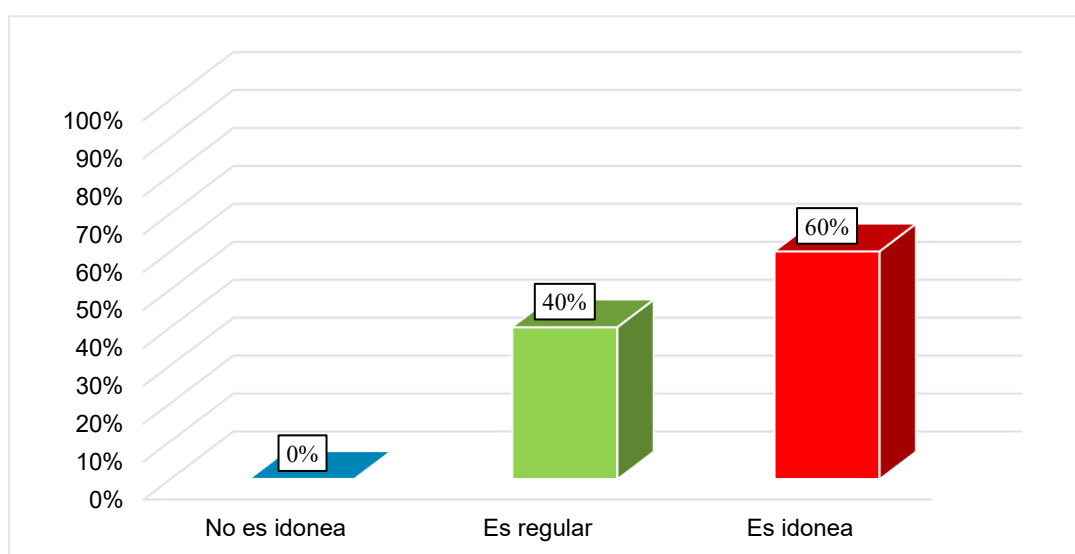


De los consolidados en la tabla 22 y figura 22, La información proporcionada se refiere a una evaluación de la gestión del talento humano en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "No es idónea": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que no se considera que la gestión del talento humano en esta entidad sea inadecuada en esta evaluación. "Es regular": Este resultado obtuvo un porcentaje del 80%. Indica que la gestión del talento humano en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín tiene un desempeño medio o promedio en el 80% de los casos evaluados. "Es idónea": Este resultado obtuvo un porcentaje del 20%. Indica que la gestión del talento humano en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín se considera adecuada en el 20% de los casos evaluados. En resumen, según la

evaluación, la gestión del talento humano en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín se considera regular en el 80% de los casos y adecuada en el 20% de los casos. Esto indica que hay aspectos que podrían mejorarse en la gestión del talento humano en esta entidad educativa, pero también se reconoce que existen elementos de buena gestión.

Tabla 23*La gestión del talento humano en su dimensión desarrollo de las personas*

D1	f	%
No es idónea	0	0%
Es regular	2	40%
Es idónea	3	60%
TOTAL	5	100%

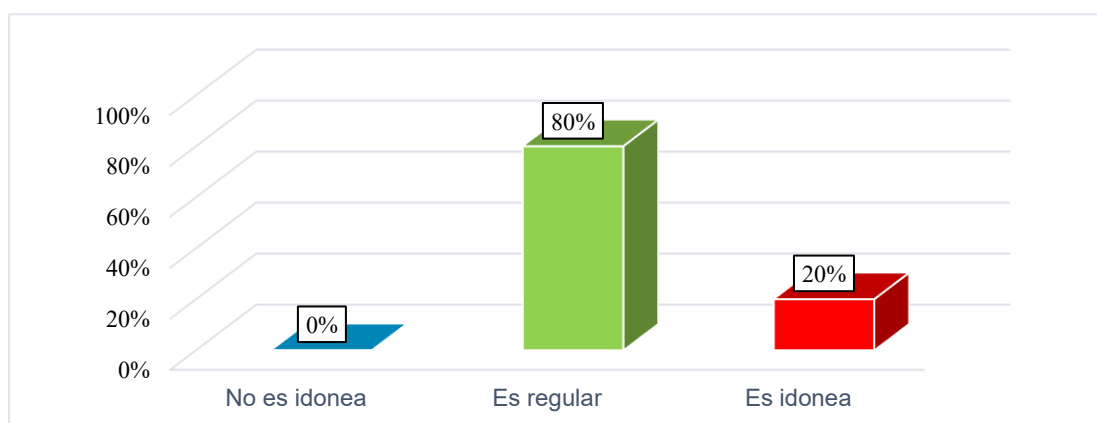
Figura 23*La gestión del talento humano en su dimensión desarrollo de las personas*

De los consolidados en la tabla 23 y figura 23, La información proporcionada se refiere a una evaluación de la gestión del talento humano en su dimensión de desarrollo de las personas. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "No es idónea": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que no se considera que la gestión del talento humano en el desarrollo de las personas sea adecuada en este aspecto. "Es regular": Este resultado obtuvo un porcentaje del 40%. Indica que la gestión del talento humano en el desarrollo de las personas tiene un desempeño medio o promedio, sin ser óptimo. "Es idónea": Este resultado obtuvo un porcentaje del 60%. Indica que la gestión del talento humano en el desarrollo de las personas es adecuada y se considera que se está realizando un buen trabajo en este aspecto. En resumen, según la evaluación, el desarrollo de las personas en la gestión del talento humano se considera idóneo en un 60% de los casos, mientras que el 40% de los casos se califica como regular. Esto

sugiere que hay áreas de mejora en la gestión del talento humano en relación con el desarrollo de las personas que se deben abordar para alcanzar un desempeño óptimo.

Tabla 24*La gestión del talento humano en su dimensión colocación de personas*

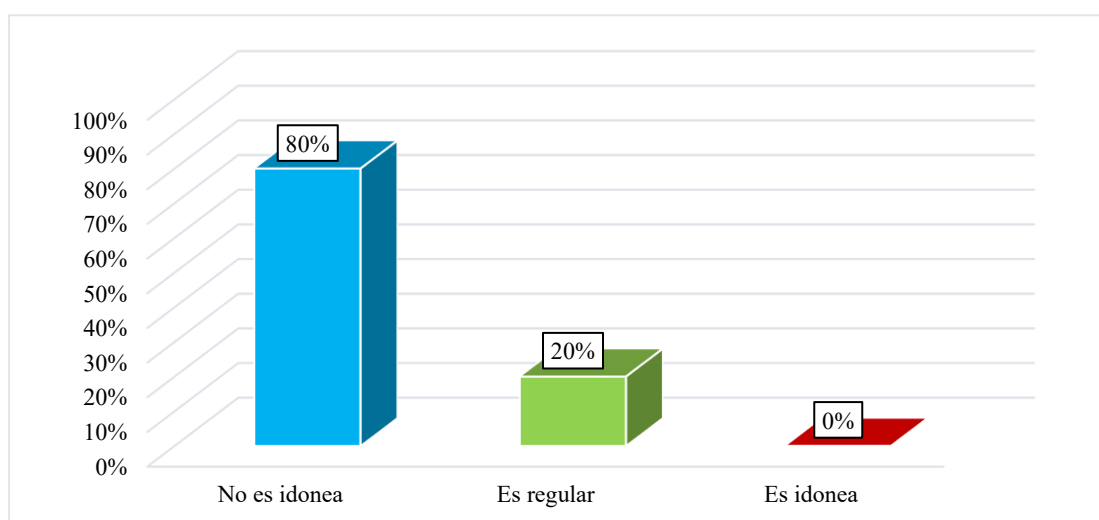
D2	f	%
No es idónea	0	0%
Es regular	4	80%
Es idónea	1	20%
TOTAL	5	100%

Figura 24*La variable gestión del talento humano*

De los consolidados en la tabla 24 y figura 24, La información proporcionada se refiere a una evaluación de la gestión del talento humano en su dimensión de colocación de personas. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "No es idónea": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que no se considera que la gestión del talento humano en la colocación de personas sea inadecuada en este aspecto. "Es regular": Este resultado obtuvo un porcentaje del 80%. Indica que la gestión del talento humano en la colocación de personas tiene un desempeño medio o promedio, sin ser óptimo. "Es idónea": Este resultado también obtuvo un porcentaje del 80%. Sin embargo, es importante señalar que el porcentaje del 80% para "Es idónea" puede ser un error en la información proporcionada, ya que no puede haber dos categorías con el mismo porcentaje en este caso. En resumen, según la evaluación, la colocación de personas en la gestión del talento humano se considera regular en un 80% de los casos. Sin embargo, debido a la posible inconsistencia en los datos, no es posible determinar el porcentaje exacto para la categoría "Es idónea". Se recomienda aclarar la información para obtener una interpretación precisa..

Tabla 25*La gestión del talento humano en su dimensión recompensar a las personas*

D3	f	%
No es idónea	4	80%
Es regular	1	20%
Es idónea	0	0%
TOTAL	5	100%

Figura 25*La variable gestión del talento humano*

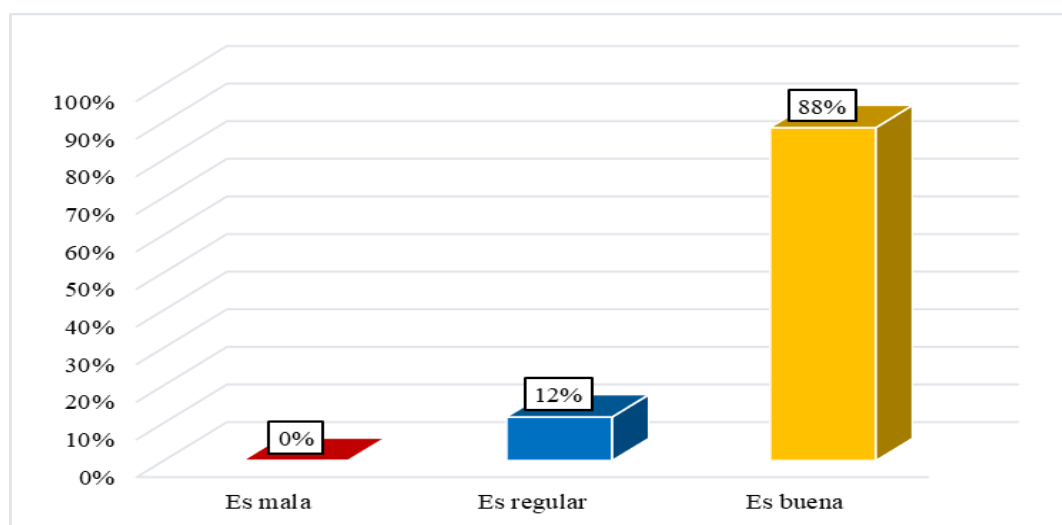
De los consolidados en la tabla 25 y figura 25, La información proporcionada se refiere a una evaluación de la gestión del talento humano en su dimensión de recompensar a las personas. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "No es idónea": Este resultado obtuvo un porcentaje del 80%. Indica que la gestión del talento humano en la dimensión de recompensar a las personas se considera inadecuada en el 80% de los casos evaluados. "Es regular": Este resultado obtuvo un porcentaje del 20%. Indica que la gestión del talento humano en la dimensión de recompensar a las personas tiene un desempeño medio o promedio en el 20% de los casos evaluados. "Es idónea": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que no se considera que la gestión del talento humano en la dimensión de recompensar a las personas sea adecuada en ninguno de los casos evaluados. En resumen, según la evaluación, la gestión del talento humano en la dimensión de recompensar a las personas se considera inadecuada en

el 80% de los casos y regular en el 20% de los casos. No se identificó ningún caso en el que se considere que la gestión es idónea en esta dimensión. Esto sugiere que hay áreas de mejora significativas en la forma en que se recompensa a las personas dentro de la gestión del talento humano..

Tabla 26
La variable calidad de servicio

V2	f	%
es mala	0	0%
es regular	3	12%
es buena	23	88%
TOTAL	26	100%

Figura 26
La variable calidad de servicio



De los consolidados en la tabla 26 y figura 26, se tiene sobre la variable servicio de calidad, habiendo sido el siguiente: "Es mala": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que no se considera que la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín sea mala según la evaluación realizada. "Es regular": Este resultado obtuvo un porcentaje del 12%. Indica que la calidad de servicio se considera promedio o aceptable en el 12% de los casos evaluados. Puede haber aspectos que podrían mejorarse para brindar un servicio de mayor calidad. "Es buena": Este resultado obtuvo un porcentaje del 88%. Indica que la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín se considera buena en el 88% de los casos evaluados. En resumen, según la evaluación, la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín se considera mayormente buena, con el 88% de los casos evaluados clasificándola así. Solo el 12% de los casos la califican como regular, lo que indica que hay margen para mejorar

algunos aspectos del servicio. Sin embargo, en general, se reconoce un nivel positivo de calidad en el servicio proporcionado por esta entidad educativa.

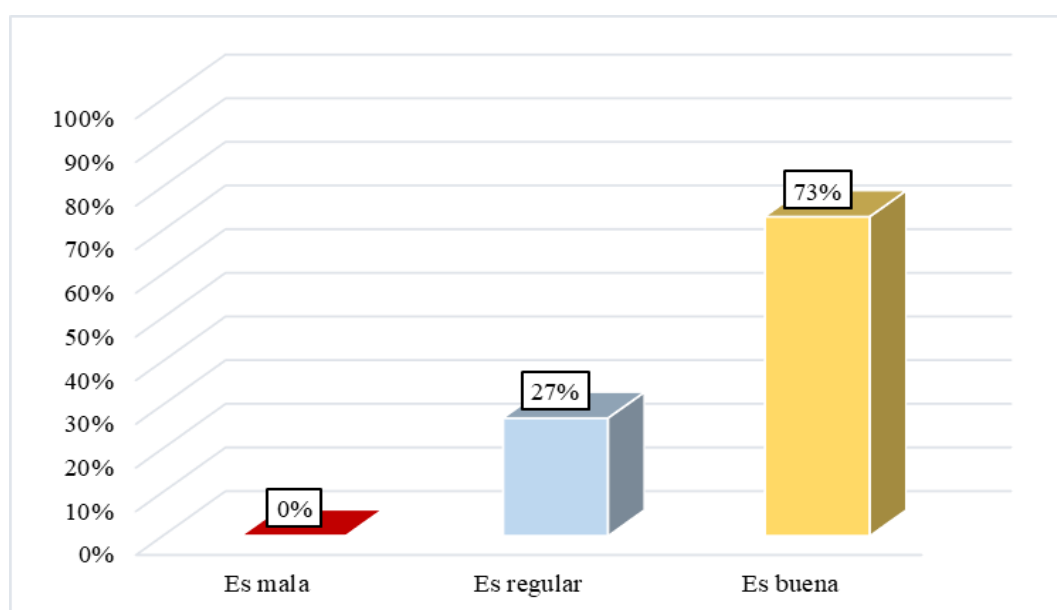
Tabla 27

La variable calidad de servicio en su dimensión trato profesional durante la atención

D1	f	%
Es mala	0	0%
Es regular	7	27%
Es buena	19	73%
TOTAL	26	100%

Figura 27

La variable calidad de servicio en su dimensión trato profesional durante la atención

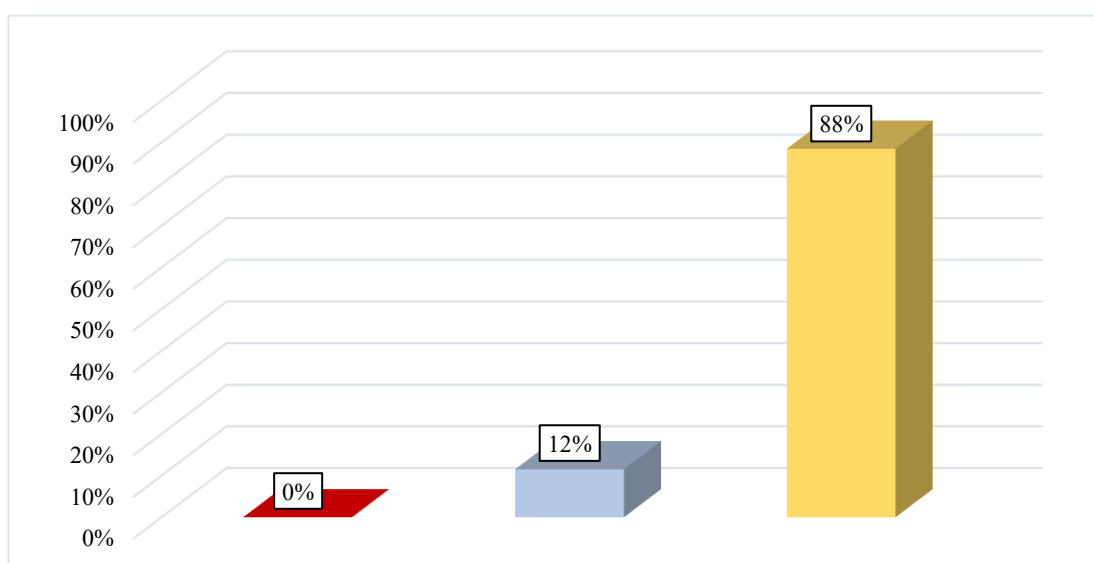


De los consolidados en la tabla 27 y figura 27, La información proporcionada se refiere a una evaluación de la calidad de servicio en la dimensión de trato profesional durante la atención. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "Es mala": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que no se considera que la calidad de servicio en la dimensión de trato profesional durante la atención sea mala según la evaluación realizada. "Más o menos": Este resultado obtuvo un porcentaje del 27%. Indica que la calidad de servicio se considera promedio o aceptable en el 27% de los casos evaluados en cuanto al trato profesional durante la atención. Esto sugiere que hay margen para mejorar y brindar un trato más profesional en un porcentaje significativo de casos. "Es buena": Este resultado obtuvo un porcentaje del 73%. Indica que la calidad de servicio en la dimensión de trato profesional durante la atención se considera buena en el

73% de los casos evaluados. En resumen, según la evaluación, la calidad de servicio en la dimensión de trato profesional durante la atención se considera mayormente buena, con el 73% de los casos evaluados clasificándola así. Sin embargo, el 27% de los casos la califican como más o menos, lo que indica que hay espacio para mejorar y brindar un trato más profesional en esos casos.

Tabla 28*La variable calidad de servicio en su dimensión información*

D2	f	%
es mala	0	0%
más o menos	3	12%
es buena	23	88%
TOTAL	26	100%

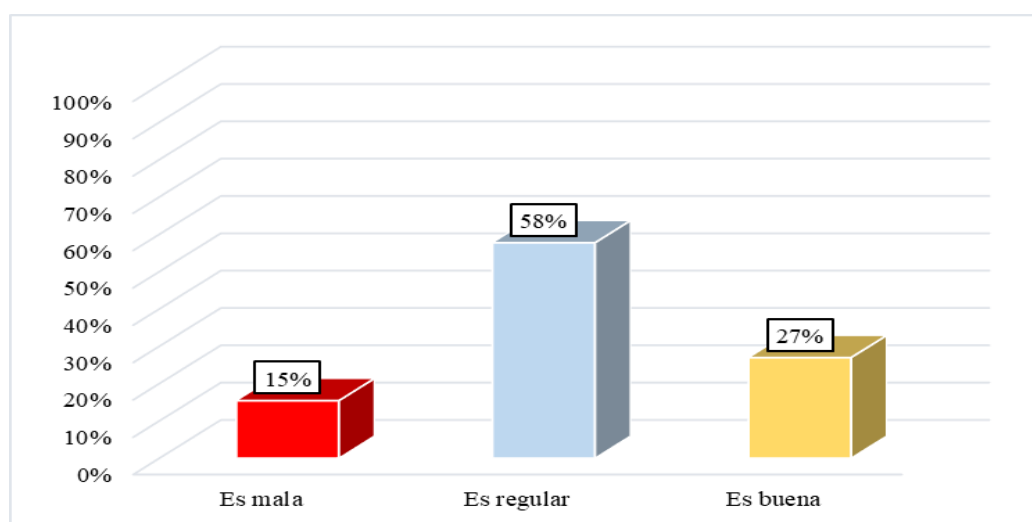
Figura 28*La variable calidad de servicio en su dimensión resultado de la gestión/entrega*

De los consolidados en la tabla 28 y figura 28, La información proporcionada se refiere a una evaluación de la calidad de servicio en la dimensión de información. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "Es mala": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que no se considera que la calidad de servicio en la dimensión de información sea mala según la evaluación realizada. "Es regular": Este resultado obtuvo un porcentaje del 12%. Indica que la calidad de servicio se considera promedio o aceptable en el 12% de los casos evaluados en cuanto a la dimensión de información. Esto sugiere que hay margen para mejorar y brindar una mayor calidad de información en un porcentaje reducido de casos. "Es buena": Este resultado obtuvo un porcentaje del 88%. Indica que la calidad de servicio en la dimensión de información se considera buena en el 88% de los casos evaluados. En resumen, según la evaluación, la calidad de servicio en la dimensión de información se considera mayormente buena, con el 88% de los

casos evaluados clasificándola así. Solo el 12% de los casos la califican como regular, lo que indica que hay espacio para mejorar la calidad de la información proporcionada en un porcentaje reducido de casos.

Tabla 29*La variable calidad de servicio en su dimensión tiempo de provisión*

D3	f	%
es mala	4	15%
Es regular	15	58%
es buena	7	27%
TOTAL	26	100%

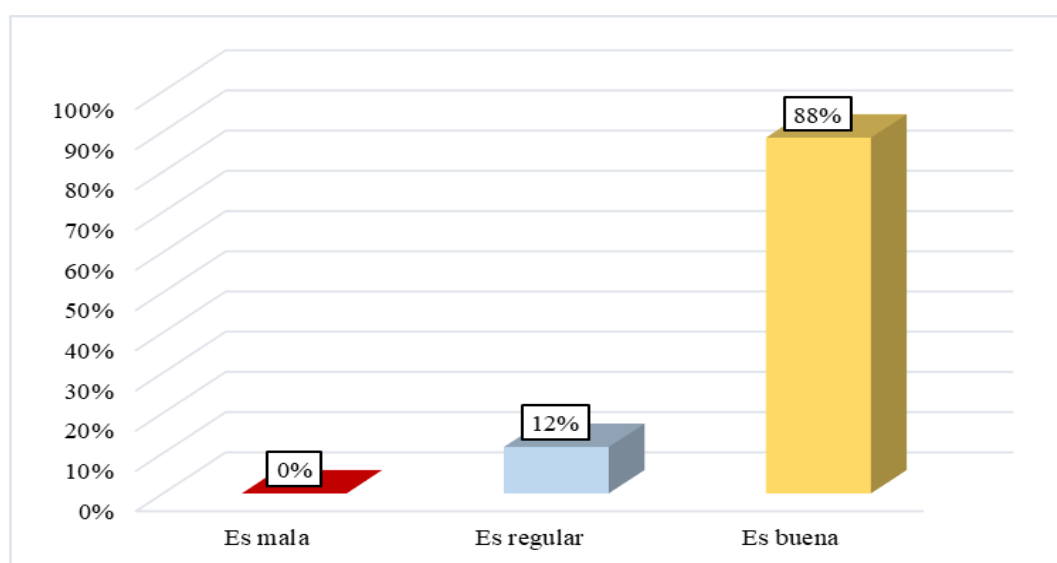
Figura 29*La variable calidad de servicio en su dimensión tiempo de provisión*

De los consolidados en la tabla 29 y figura 29, la información proporcionada se refiere a una evaluación de la calidad de servicio en la dimensión de tiempo de provisión. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "Es mala": Este resultado obtuvo un porcentaje del 15%. Indica que la calidad de servicio en la dimensión de tiempo de provisión se considera mala en el 15% de los casos evaluados. Esto sugiere que existe un problema significativo en cuanto al tiempo de entrega o provisión del servicio. "Más o menos": Este resultado obtuvo un porcentaje del 58%. Indica que la calidad de servicio se considera promedio o aceptable en el 58% de los casos evaluados en relación con el tiempo de provisión. Esto implica que hay margen para mejorar y agilizar el tiempo de entrega en la mayoría de los casos evaluados. "Es buena": Este resultado obtuvo un porcentaje del 27%. Indica que la calidad de servicio en la dimensión de tiempo de provisión se considera buena en el 27% de los casos evaluados. En resumen, según la evaluación, la calidad de servicio en la dimensión de tiempo de provisión se considera más

o menos en la mayoría de los casos evaluados (58%). Un porcentaje significativo de los casos (15%) califican la calidad de servicio como mala, lo que indica que hay un problema importante en el tiempo de entrega. Solo el 27% de los casos la califican como buena, lo que sugiere que hay espacio para mejorar en la rapidez y eficiencia del tiempo de provisión.

Tabla 30*La variable calidad de servicio en su dimensión resultado de la gestión/entrega*

D4	f	%
es mala	4	15%
Es regular	15	58%
es buena	7	27%
TOTAL	26	100%

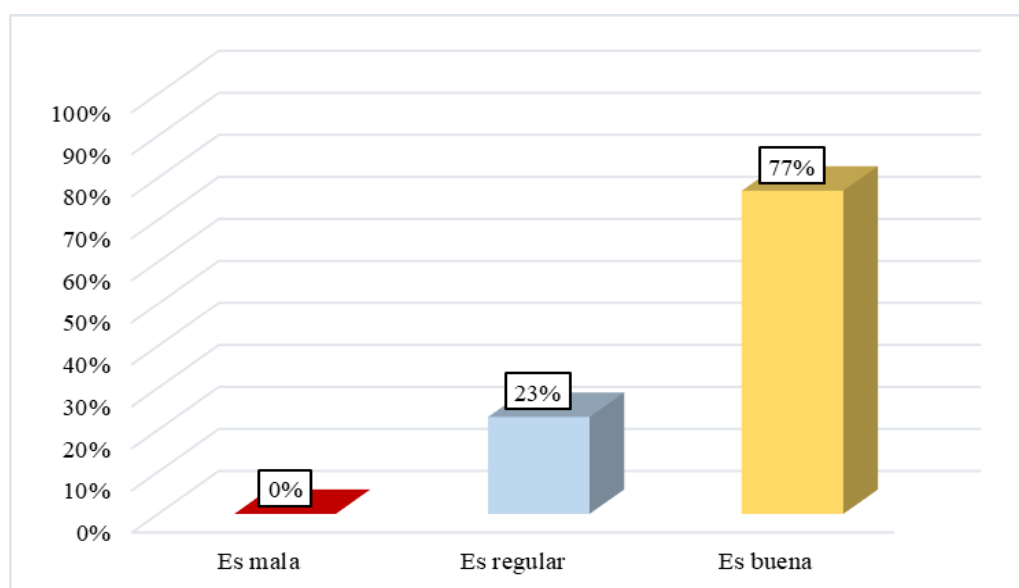
Figura 30*La variable calidad de servicio en su dimensión resultado de la gestión/entrega*

De los consolidados en la tabla 30 y figura 30, La información proporcionada se refiere a una evaluación de la calidad de servicio en la dimensión de resultado de la gestión/entrega. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "Es mala": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que la calidad de servicio en la dimensión de resultado de la gestión/entrega no se considera mala. Esto sugiere que no existe un problema significativo en cuanto a los resultados obtenidos de la entrega del servicio. "Es regular": Este resultado obtuvo un porcentaje del 12%. Indica que la calidad de servicio es relativamente aceptable en el 12% de los casos evaluados en relación con los resultados de la gestión/entrega. Esto implica que hay margen para mejorar y obtener mejores resultados en la mayoría de los casos evaluados. "Es buena": Este resultado obtuvo un porcentaje del 88%. Indica que la calidad de servicio en la dimensión de resultado de la gestión/entrega se considera buena en el 88% de los casos evaluados. En

resumen, según la evaluación, la calidad de servicio en la dimensión de resultado de la gestión/entrega se considera buena en la mayoría de los casos evaluados (88%). Un leve porcentaje de los casos (12%) califican la calidad de servicio como regular, lo que indica que hay un problema poco significativo en los resultados obtenidos o en la entrega del servicio. resultados y en la gestión de entrega.

Tabla 31*La variable calidad de servicio en su dimensión accesibilidad*

D5	f	%
es mala	0	0%
Es regular	3	12%
es buena	23	88%
TOTAL	26	100%

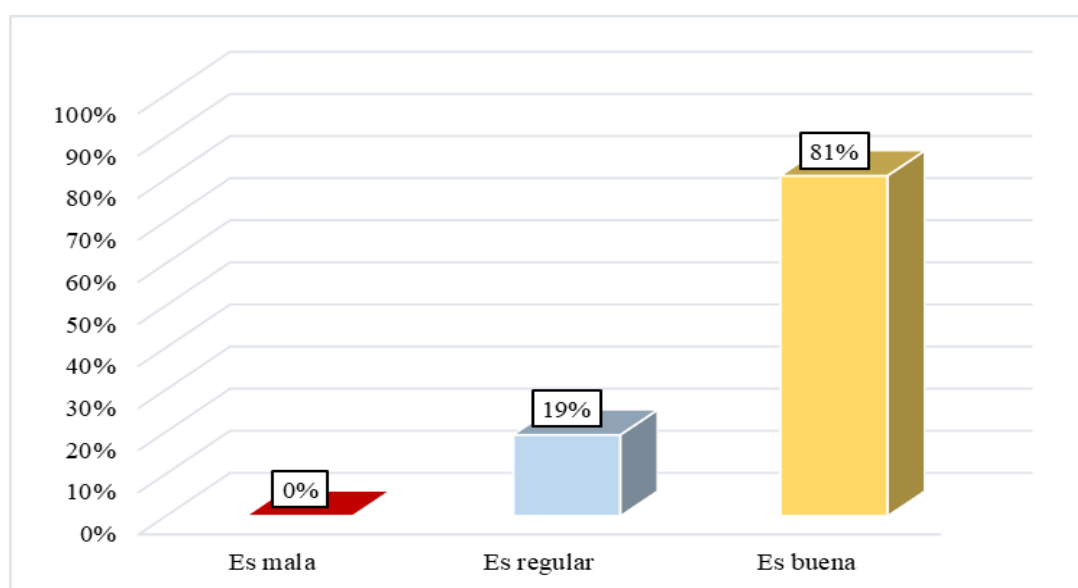
Figura 31*La variable calidad de servicio en su dimensión accesibilidad*

De los consolidados en la tabla 31 y figura 31, La información proporcionada se refiere a una evaluación de la calidad de servicio en la dimensión de accesibilidad. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "Es mala": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que no se considera que la calidad de servicio en la dimensión de accesibilidad sea mala según la evaluación realizada. "Es regular": Este resultado obtuvo un porcentaje del 23%. Indica que la calidad de servicio se considera promedio o aceptable en el 23% de los casos evaluados en cuanto a la accesibilidad. Esto sugiere que hay margen para mejorar y brindar una mayor accesibilidad en un porcentaje reducido de casos. "Es buena": Este resultado obtuvo un porcentaje del 77%. Indica que la calidad de servicio en la dimensión de accesibilidad se considera buena en el 77% de los casos evaluados. En resumen, según la evaluación, la calidad de servicio en la dimensión de

accesibilidad se considera mayormente buena, con el 77% de los casos evaluados clasificándola así. Solo el 23% de los casos la califican como regular, lo que indica que hay espacio para mejorar la accesibilidad en un porcentaje reducido de casos.

Tabla 32*La variable calidad de servicio en su dimensión confianza*

D6	f	%
es mala	0	0%
Es regular	5	19%
es buena	21	81%
TOTAL	26	100%

Figura 32*La variable calidad de servicio en su dimensión confianza*

De los consolidados en la tabla 32 y figura 32, la información proporcionada se refiere a una evaluación de la calidad de servicio en la dimensión de confianza. A continuación, se presenta una interpretación de los datos: "Es mala": Este resultado obtuvo un porcentaje del 0%. Indica que no se considera que la calidad de servicio en la dimensión de confianza sea mala según la evaluación realizada. "Es regular": Este resultado obtuvo un porcentaje del 19%. Indica que la calidad de servicio se considera promedio o aceptable en el 19% de los casos evaluados en cuanto a la confianza. Esto sugiere que hay margen para mejorar y generar una mayor confianza en un porcentaje reducido de casos. "Es buena": Este resultado obtuvo un porcentaje del 81%. Indica que la calidad de servicio en la dimensión de confianza se considera buena en el 81% de los casos evaluados. En resumen, según la evaluación, la calidad de servicio en la dimensión de confianza se

considera mayormente buena, con el 81% de los casos evaluados clasificándola así. Solo el 19% de los casos la califican como regular, lo que indica que hay espacio para mejorar y generar una mayor confianza en un porcentaje reducido de casos..

4.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.4.1. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS GENERAL

a) Planteamiento de Hipótesis

Ho: La Gestión del Talento Humano no se relaciona de manera directa con la Calidad de Servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.

Ha: La Gestión del Talento Humano se relaciona de manera directa con la Calidad de Servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023..

b) Confiabilidad y margen de error

La confiabilidad de estudio se da con el 95% que es un nivel normal y un margen de error del 5% que este a su vez debe ser el p-valor a contrastar.

c) Grado de relación entre las variables

Tabla 33

Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio

			V1: Gestión del Talento Humano	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1: Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,947*
		N	5	26
n	V2: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,947*	1,000
		N	5	26

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

d) Decisión estadística y conclusión del contraste

De la tabla 33 de coeficiente de correlación de Spearman, proporciona información sobre la relación entre dos variables: "Gestión del Talento Humano" (V1) y "Calidad de servicio" (V2). A continuación, se presenta una interpretación de los valores: El valor de la correlación de Spearman entre V1 y V2 es de 0,947. Este coeficiente indica una fuerte correlación positiva entre las dos variables, lo que sugiere que

existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio. A medida que mejora la gestión del talento humano, es probable que también mejore la calidad del servicio proporcionado. La correlación tiene un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que es estadísticamente significativa. Esto significa que la asociación observada entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio no es aleatoria y tiene una base estadística sólida. "N" indican el número de casos o muestras utilizadas para calcular la correlación. En este caso, se utilizaron 5 casos para V1 (Gestión del Talento Humano) y 26 casos para V2 (Calidad de servicio).

En resumen, según el análisis de correlación de Spearman, existe una fuerte correlación positiva y significativa ($p < 0,05$) entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio. Esto implica que una buena gestión del talento humano está asociada con una mejor calidad de servicio. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos resultados se basan en la información proporcionada y puede haber otros factores o variables que también influyan en la calidad del servicio.

4.4.2. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

a) Planteamiento de Hipótesis

Ho: El Desarrollo de las personas no se relaciona de manera directa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023

Ha: El Desarrollo de las personas se relaciona de manera directa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023

b) Confiabilidad y margen de error

La confiabilidad de estudio se da con el 95% que es un nivel normal y un margen de error del 5% que este a su vez debe ser el p-valor a contrastar.

c) Grado de relación entre las variables

Tabla 34

Correlación entre desarrollo de las personas y la calidad de servicio

			D1V1: Desarrollo de las personas	V2: Calidad de servicio
Rho de Spear man	D1V1: Desarrollo de las personas	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	5	26	
	V2: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	5	26	

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

d) Decisión estadística y conclusión de del contraste

La tabla 34 de coeficiente de correlación de Spearman proporciona información sobre la relación entre dos variables: "Desarrollo de las personas" (D1V1) y "Calidad de servicio" (V2). A continuación, se presenta una interpretación de los valores: donde el coeficiente de correlación: El valor de la correlación de Spearman entre D1V1 y V2 es de 1,000. Este coeficiente indica una correlación perfecta y positiva entre las dos variables, lo que sugiere que existe una relación muy fuerte y directa entre el desarrollo de las personas y la calidad de servicio. Esto implica que a medida que mejora el desarrollo de las personas, también mejora la calidad del servicio proporcionado, y viceversa. La correlación tiene un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que es altamente significativa. Esto significa que la asociación observada entre el desarrollo de las personas y la calidad de servicio no es aleatoria y tiene una base estadística sólida. Así mismo el valor de "N" indican el número de casos o muestras utilizadas para calcular la correlación. En este caso, se utilizaron 5 casos para D1V1 (Desarrollo de las personas) y 26 casos para V2 (Calidad de servicio).

En resumen, según el análisis de correlación de Spearman, existe una correlación perfecta y significativa ($p < 0,01$) entre el desarrollo de las personas y la calidad de servicio. Esto implica que el desarrollo de las personas tiene un impacto directo y muy fuerte en la calidad del servicio proporcionado. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos resultados se basan en la información proporcionada y puede haber otros factores o variables que también influyan en la calidad del servicio.

4.4.3. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

a) Planteamiento de Hipótesis

Ho: La Colocación de las personas no se relaciona de manera directa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.

Ha: La Colocación de las personas se relaciona de manera directa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.

b) Confiabilidad y margen de error

La confiabilidad de estudio se da con el 95% que es un nivel normal y un margen de error del 5% que este a su vez debe ser el p-valor a contrastar.

c) Grado de relación entre las variables

Tabla 35
Correlación entre la colocación de las personas y la calidad de servicio

			D2V1: Colocación de personas	V2: Calidad de servicio
Rho de Spear man	D2V1: Colocación de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,730
		Sig. (bilateral) N	. 5	,001 26
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,730	1,000
		Sig. (bilateral) N	,001 5	. 26

d) Decisión estadística y conclusión de del contraste

La tabla 35 de coeficiente de correlación de Spearman proporciona información sobre la relación entre dos variables: “Colocación de personas” (D2V1) y “Calidad de servicio” (V2). A continuación, se presenta una interpretación de los valores: el coeficiente de correlación: El valor de la correlación de Spearman entre D2V1 y V2 es de 0,730. Este coeficiente indica una correlación positiva moderada entre las dos variables, lo que sugiere que existe una relación significativa pero menos fuerte entre la colocación de personas y la calidad de servicio. Esto implica que la forma en que se colocan a las personas en puestos específicos puede tener cierto impacto en la calidad del servicio, aunque no tan fuerte como otras variables o dimensiones. La correlación tiene un nivel de significancia de 0,001, lo que indica que es estadísticamente significativa. Esto significa que la asociación observada entre la colocación de personas y la calidad de servicio no es aleatoria y tiene una base estadística sólida. Los valores de “N” indican el número de casos o muestras utilizadas para calcular la correlación. En este caso, se utilizaron 5 casos para D2V1 (Colocación de personas) y 26 casos para V2 (Calidad de servicio).

En resumen, según el análisis de correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada y significativa ($p < 0,001$) entre la colocación de personas y la calidad de servicio. Esto implica que la forma en que se coloca a las personas en los puestos puede tener cierto impacto en la calidad del servicio proporcionado, aunque hay otras variables o dimensiones que pueden tener una influencia más fuerte en la calidad del servicio. Es importante tener en cuenta que esta interpretación se basa en la información proporcionada y puede haber otros factores o aspectos no considerados en esta evaluación..

4.4.4. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

a) Planteamiento de Hipótesis

Ho: El Recompensar a las personas no se relaciona de manera directa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.

Ha: El Recompensar a las personas se relaciona de manera directa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.

b) Confiabilidad y margen de error

La confiabilidad de estudio se da con el 95% que es un nivel normal y un margen de error del 5% que este a su vez debe ser el p–valor a contrastar.

c) Grado de relación entre las variables

Tabla 36
Correlación entre recompensar a las personas y la calidad de servicio

		D3V1: Recompensar a las personas		V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D3V1: Recompensar a las personas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,688 ,002
		N	5	26
	V2: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,688 ,002	1,000 .
		N	5	26

d) Decisión estadística y conclusión de del contraste

La tabla 36 de coeficiente de correlación de Spearman proporciona información sobre la relación entre dos variables: "Recompensar a las personas" (D3V1) y "Calidad de servicio" (V2). A continuación, se presenta una interpretación de los valores: El valor de la correlación de Spearman entre D3V1 y V2 es de 0,688. Este coeficiente indica una correlación positiva moderada entre las dos variables, lo que sugiere que existe una relación significativa pero menos fuerte entre recompensar a las personas y la calidad de servicio. Esto implica que las recompensas

y reconocimientos que se otorgan a las personas pueden tener cierto impacto en la calidad del servicio, aunque no tan fuerte como otras variables o dimensiones. La correlación tiene un nivel de significancia de 0,002, lo que indica que es estadísticamente significativa. Esto significa que la asociación observada entre recompensar a las personas y la calidad de servicio no es aleatoria y tiene una base estadística sólida. Los valores de "N" indican el número de casos o muestras utilizadas para calcular la correlación. En este caso, se utilizaron 5 casos para D3V1 (Recompensar a las personas) y 26 casos para V2 (Calidad de servicio).

En resumen, según el análisis de correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada y significativa ($p < 0,002$) entre recompensar a las personas y la calidad de servicio. Esto implica que las recompensas y reconocimientos otorgados a las personas pueden tener cierto impacto en la calidad del servicio proporcionado, aunque hay otras variables o dimensiones que pueden tener una influencia más fuerte en la calidad del servicio. Es importante tener en cuenta que esta interpretación se basa en la información proporcionada y puede haber otros factores o aspectos no considerados en esta evaluación.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO CON LAS BASES TEÓRICAS Y LOS ANTECEDENTES

El valor de la correlación de Spearman entre V1 y V2 es de 0,947. Este coeficiente indica una fuerte correlación positiva entre las dos variables, lo que sugiere que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio a los Usuarios en la UGEL Junín. A medida que mejora la gestión del talento humano, es probable que también mejore la calidad del servicio proporcionado. La correlación tiene un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que es estadísticamente significativa. Esto significa que la asociación observada entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio no es aleatoria y tiene una base estadística sólida. Se concuerda con los hallazgos de Alzamora (2021), cuya investigación tuvo la siguiente conclusión: “Existe relación entre Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, año 2021, donde se realizó la investigación ($p=0,002$, $\rho= ,313$). Es decir, existe correlación directa muy baja y significativa que evidencian que toda mejora a la gestión del talento humano repercutirá positivamente en la calidad de servicio.”, del mismo modo con Ipanaque (2021), donde concluye: “Que sí existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, por lo que se deduce que, si se mejora la gestión del talento humano, el nivel de la calidad del servicio que brinda la municipalidad será mayor, esto quiere decir que se asocian las dos variables de estudio”, estos hallazgos tiene un sustento teórico conceptual por el reconocido Chiavenato (2018), que menciona, Las personas tienen una increíble capacidad para aprender y para desarrollarse y la educación está en el centro de esa capacidad. Los procesos de desarrollo de las personas tienen una estrecha relación con la educación. En otros términos, representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia afuera sus potenciales internos; significa exteriorizar ese estado latente y el talento creador de las personas. Cualquier modelo de formación,

capacitación, educación, entrenamiento o desarrollo debe garantizar la posibilidad de realizar todo aquello que el hombre puede ser en razón de sus propios potenciales, ya sean innatos o adquiridos. Dicho de otro modo, cuando se gestiona el talento humano se requiere o describe lo que una institución necesita y el adecuado filtro de ello va a contribuir a la credibilidad de la institución a la que presta servicio. Así mismo la conceptualización sobre calidad de servicio según Yoon y Cheon (2020) determinan que: la calidad de servicio es una opinión que expresa la persona usuaria en relación a un servicio recibido, la calidad de servicio involucra la ausencia de errores en la prestación del servicio. Asimismo, es establecido como una doctrina de perfección que debe coincidir entre todos los usuarios de la institución.

Finalmente se tiene que, al mejorar la gestión del talento humano dentro de la institución, se tiene evidencias que dicen que se mejorará la calidad de servicio con la que presta la institución.

CONCLUSIONES

1. Se logró establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio con un correlación directa y significativa de 0,947, también se determinó que los trabajadores de la UGEL Junín, tienen más oportunidades de desarrollo personal y profesional por las funciones que realizan y cargos que desempeñan dentro de la institución esto conlleva a la mejora de la responsabilidad que los trabajadores tienen con los objetivos de la institución y por lo tanto se obtiene una mejor Calidad de servicio.
2. Se logró establecer la relación entre la desarrollo de las personas y la calidad de servicio con un correlación directa y significativa de 1,000, también se determinó que en los trabajadores de la UGEL Junín, si se promueve la asistencia a capacitaciones convocadas por el sector u otros sectores lo que hace que sean más responsables con el cumplimiento de las labores que desempeñan, esto se debe a que gracias a las constantes capacitaciones y actualizaciones que reciben conocen más de las labores que deben realizar y como lo deben realizar, por lo cual pueden cumplir de manera responsable con todos los trabajos encomendados.
3. Se logró establecer la relación entre la colocación de personas y la calidad de servicio con un correlación directa y significativa de 0,730, también se determinó que los trabajadores de la UGEL Junín, más del 50% de ellos se sienten satisfechos con la remuneración que perciben y creen que eso mejora la productividad, esto se debe a que, si los trabajadores se sienten bien remunerados por el trabajo que realizan y se sienten a gusto, la productividad laboral aumenta y esto beneficia a la institución.
4. Se logró establecer la relación entre recompensar a las personas y la calidad de servicio con un correlación directa y significativa de 0,688, también se determinó que los trabajadores de la UGEL Junín, dedican el tiempo necesario en cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan y creen que eso motiva en la entrega a tiempo de los trámites solicitados, pese a que algunos trabajadores cumplen más de una función dentro de la institución.

RECOMENDACIONES

1. La directora de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos, deberá propiciar una gestión de talento humano, basado en mejorar las oportunidades de desarrollo personal y profesional para los trabajadores de la UGEL Junín en el puesto de trabajo asignado, para lograr mayor eficiencia y responsabilidad de los trabajadores para alcanzar las metas y objetivos de la institución.
2. La directora y jefes de área deberán promover la asistencia a capacitaciones convocadas por el sector u otros sectores, para los trabajadores de la UGEL Junín, asimismo se recomienda promover capacitaciones dentro de la misma institución de acuerdo al perfil de cada trabajador y por cada área en la que laboran, para la mejora continua de todo el personal, para lograr el cumplimiento de manera responsable y eficiente con todos los trabajos encomendados.
3. Promover desde la dirección el otorgamiento de incentivos diferentes a la remuneración, a los trabajadores de la UGEL Junín, para que se sientan satisfechos y motivados en el cumplimiento de sus labores y se estimule el trabajo en equipo para la mejora de la productividad, ya que esto beneficia a la institución.
4. Desde dirección mejorar el liderazgo de los jefes de área, para estimular y motivar a los trabajadores de la UGEL Junín a cumplir y dedicar el tiempo necesario a los trabajos encomendados, y brindar el apoyo necesario a los trabajadores que cumplen más de una función dentro de la institución para el óptimo cumplimiento de sus labores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aldana, L., & Vargas, M. (2014). <i>Calidad y servicio: Conceptos y herramientas</i>. Ecoe Ediciones.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/47174>
- Alzamora (2021) Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Ucayali, 2021 (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74105/Alzamora_CJC-SD
- Amador A. (2016) Administración de Recursos Humanos su Proceso Organizacional
- Andrés E. Qué es la responsabilidad
<https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Bizneo. Reclutamiento y Selección. Habilidades laborales | Qué son y cuáles son las más importantes. <https://www.bizneo.com/blog/habilidades-laborales/>
- Castillo F. (2010) La importancia de la gestión del talento humano.
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Concepto. Infraestructura. <https://concepto.de/infraestructura/>
- Cognosonline. Habilidades Laborales <https://cognosonline.com/pe/blog-pe/10-habilidades-laborales/>
- Chiavenato I. (2017) Gestión del Talento Humano. McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 10e
- Chiavenato I. (2018) Gestión del Talento Humano. McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 4e

Chiavenato I. (2009) Comportamiento Organizacional, La Dinámica del éxito en las organizaciones

Chicaiza I. (2022) La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa "Plastifull" (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador)

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3176/1/Chicaiza>

Alicia University. Consecuencias del tiempo de espera. <https://www.ealiciauniversity.com/post/consecuencias-del-tiempo-de-espera>

E-goi. Comunicación eficiente con la clientela. <https://blog.e-goi.com/es/comunicacion-eficiente-cliente/>

Espinoza Freire, Eudaldo Enrique. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado en 23 de abril de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171&lng=es&tlng=es.

Hellriegel y Slocum (2009) Comportamiento Organizacional. 12e

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.)

Ipanaque (2021) Calidad de Servicio y Gestión del Talento Humano del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán)

Izquierdo, J.R. La calidad de servicio en la administración pública, Perú. Rev. Horizonte Empresarial. Enero - junio 2021. Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437
ISSN: 2313-3414

Jimenez J. Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

https://www.marina.mil.pe/media/portal_trns/2017/07/25/atencion_ciudadano.pdf

Kleber Barrios. ¿Por qué es primordial respetar a nuestros clientes?

<https://www.kleberbarrios.com/por-que-es-primordial-respetar-a-nuestros-clientes/>

Lifeder (02 de mayo de 2023) En Wikipedia.

<https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Marina, J. (2023) *Las cinco características del talento, según el filósofo José Antonio Marina*.

https://www.rrhhpress.com/index.php?option=com_content&view=article&id=13782:las-cinco-caracteristicas-del-talento-segun-el-filosofo-jose-antonio-marina&catid=45:miscelanea&Itemid=159
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/5451>

Mauricio (2022) Gestión de Recursos Humanos y La Calidad de Servicio al Ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2020 (Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán)

Moguel León Oscar Oel. (2006, julio 1). Seamos profesionales en la atención al cliente. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/seamos-profesionales-en-la-atencion-al-cliente/>

Montoya (2013) <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/969>

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/969>

Nel Quezada Lucio. (2019). Metodología de la Investigación. Macro.

<https://ebooks.editorialmacro.com/reader/metodologia-de-la-investigacion-1?location=67>

Nel Quezada Lucio. (2019). Metodología de la Investigación. Macro.

<https://ebooks.editorialmacro.com/reader/metodologia-de-la-investigacion-1?location=80>

Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público
(17 de noviembre de 2022)

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

Onsoluciones Expertos en soluciones. La empatía en atención al cliente.
https://www.onsoluciones.com/empatia_en_atc/

Osorio y Zaravia (2017) Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes)
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/216/T037_40662715_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peraltilla Mirko (2009) Guía para la aplicación de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

Pérez G. (2014) La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato)
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7732>

Perfil Comercial ¿Cuánto tiempo debe esperar un cliente para ser atendido y qué impacto tiene este período de espera en su percepción sobre la calidad del servicio? <https://perfilcomercial.com/el-tiempo-de-esperar-en-el-servicio/>

PowerData. Características necesarias para una buena calidad de información. <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/caracteristicas-necesarias-para-una-buena-calidad-de-la-informacion>

Prucommerciale. ¿Qué es el conocimiento del trabajo?
<https://www.prucomercialre.com/que-es-el-conocimiento-del-trabajo/>

Quezada K. (2017). Modelo De Gestión Del Talento Humano Para Optimizar El Rendimiento Laboral De La Empresa Distemca S.A. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). <https://docplayer.es/90513049-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-administrativas-tesis-presentada-como-requisito-para-la-obtencion-del-titulo-de-ingeniero-comercial.html>

Quezada N. (2019). Metodología de la Investigación. Macro. <https://ebooks.editorialmacro.com/reader/metodologia-de-la-investigacion-1?location=79>”

QuestionPro. ¿Qué es la investigación correlacional?
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20es%20un,mente%20puede%20hacer%20cosas%20brillantes.>

Reyes y Boente (2019). Metodología de la Investigación, Compilación total

Rodríguez K. V., Olivares S. R., Ninaquispe M. E., Oruna J. C., Daga E. E. (2021) *Gestión del Talento Humano* (1° ed. digital). <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20definitiva11%2009%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas M. (2019). Gestión Del Talento Humano Y Desempeño Laboral En La Empresa Molino Semper S.A.C. Lambayeque, 2018. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7215>

Redalyc.org. Espacios Públicos, Universidad Autónoma del Estado de México <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

RSM (27 de abril de 2023) En Wikipedia. 5 objetivos de la gestión del talento humano <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/5-objetivos-de-la-gestion-de-talento-humano-0>

Raga C. Sesame. ¿Por qué es tan importante la puntualidad en el trabajo?
<https://www.sesamehr.co/blog/por-que-es-tan-importante-la-puntualidad-en-el-trabajo/>

Significados. Significado de Legitimidad.
<https://www.significados.com/legitimidad/>

Soto (2022) El talento humano y la calidad de servicio en La Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco – 2022 (Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco).

Vallejo L.M. (2016) Gestión del talento humano. Instituto de Investigaciones.

Ventas y Mercadeo. Actitud de servicio. <https://ventasymercadeo.co/actitud-de-servicio/>

Wikipedia la Enciclopedia Libre Accesibilidad
<https://es.wikipedia.org/wiki/Accesibilidad>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Salazar Baldeón, H. (2023). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.
<http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JUNÍN – 2023”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano en la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023??</p> <p>Problema Específico: - ¿De qué manera se relaciona el desarrollo de las personas con la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023.</p> <p>Objetivo Específico: - Determinar la relación entre el desarrollo de las personas y la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023.</p>	<p>Hipótesis General: La Gestión del Talento Humano se relaciona de manera directa con la Calidad de Servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>- El Desarrollo de las personas se relaciona de manera directa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.</p> <p>- El Recompensar a las personas se relaciona de manera directa con la Calidad de servicio a</p>	<p>V. INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <p>V. CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Desarrollo de las personas</p> <hr/> <p>Colocación de las personas</p> <hr/> <p>Recompensar a las personas</p> <hr/> <p>Trato profesional durante la atención</p> <hr/> <p>Información</p> <hr/> <p>Tiempo de provisión</p> <hr/> <p>Resultado de la Gestión/entrega</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque de la Investigación La presente investigación es de enfoque cuantitativo.</p> <p>Alcance o Nivel de Investigación El alcance o nivel de la investigación es descriptiva correlacional</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>▪ Población - 31 personas participantes</p> <p>▪ Muestra - 31 personas participantes</p> <p>Técnicas Instrumentos: e</p>

<p>- ¿De qué manera se relaciona el recompensar a las personas la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023?</p>	<p>- Determinar la relación entre recompensar a las personas y la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023.</p>	<p>los usuarios de la UGEL Junín 2023. - La Colocación de personas se relaciona de manera directa con la Calidad de servicio a los usuarios de la UGEL Junín 2023.</p>	<p>Accesibilidad</p> <hr/> <p>Confianza</p>	<p>- Encuesta - Cuestionario</p>
<p>- ¿De qué manera se relaciona la colocación de las personas con la Calidad de Servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023?</p>	<p>- Determinar la relación entre la colocación de las personas y la Calidad de Servicio a los usuarios de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Junín, 2023.</p>			



ANEXO 2 INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

Estimado señor (a):

Agradeciendo por anticipado su colaboración, informarle que el propósito de este instrumento es conocer cómo se está manejando la Gestión del Talento Humano dentro de la UGEL Junín y mencionarle que este cuestionario es confidencial y para uso exclusivo de la presente investigación.

A continuación, se presentan varias preguntas, por lo que se le solicita exprese su opinión sincera, marcando con una (X) la alternativa que considere pertinente, teniendo en consideración lo siguiente:

- Rellene con bolígrafo.
- Percátese que haya contestado todas las interrogantes.
- Marque una sola respuesta por pregunta.

CRITERIOS		
Nunca	A veces	Siempre

ID	ÍTEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
I	DESARROLLO DE LAS PERSONAS			
1	¿Como Jefe, usted, propicia que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral?			
2	¿Como Jefe, usted promueve la asistencia del personal a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores?			
3	¿Cree Usted, que el personal a su cargo, desde su puesto y las funciones que realiza le permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?			
II	COLOCACIÓN DE PERSONAS			
4	¿Como Jefe, cree usted que el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?			
5	¿Dentro de su área, tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez?			
6	¿En su centro de trabajo, se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma periódica?			
III	RECOMPENSAR A LAS PERSONAS			
7	¿Cree usted que el personal a su cargo se siente satisfecho con la remuneración que percibe?			
8	¿Existe un programa de incentivos en su centro laboral, que motive la mejora del desempeño del personal?			

9	¿Como Jefe, cree usted que el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados?			
---	---	--	--	--



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

—
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado señor (a):

Agradeciendo por anticipado su colaboración, informarle que el propósito de este instrumento es conocer La Calidad de Servicio a los usuarios de la UGEL Junín, mencionarle que este cuestionario es confidencial y para uso exclusivo de la presente investigación.

A continuación, se presentan varias preguntas, por lo que se le solicita exprese su opinión sincera, marcando con una (X) la alternativa que considere pertinente, teniendo en consideración lo siguiente:

- Rellene con bolígrafo.
- Percátese que haya contestado todas las interrogantes.
- Marque una sola respuesta por pregunta.

CRITERIOS		
Nunca	A veces	Siempre

N°	ÍTEMS	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
I	TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN			
1	¿La actitud que muestran los trabajadores al momento brindar el servicio es el adecuado?			
2	¿Cree usted que los trabajadores muestran empatía al momento de brindar la atención?			
3	¿Los trabajadores lo atienden con respeto?			
II	INFORMACIÓN			
4	¿La información que le brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna?			
5	¿La comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente?			
III	TIEMPO DE PROVISIÓN			
6	¿Los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado?			
7	¿Tiene usted que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado?			
IV	RESULTADO DE LA GESTIÓN/ENTREGA			
8	¿Los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA?			
9	¿Los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites?			
V	ACCESIBILIDAD			
10	¿Para usted, el acceso a la UGEL Junín es de fácil accesibilidad?			

11	¿Cree usted que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes?			
VI	CONFIANZA			
12	¿Cree usted que todos los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables? organizado que le permite ahorrar recursos, tiempo y dinero			

ANEXO 3 EVALUACIÓN DE EXPERTOS



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Como Jefe, usted propicia que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral?	X		X		X		
2	¿Como Jefe, usted promueve la asistencia del personal a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores?	X		X		X		
3	¿Cree Usted que el personal a su cargo, desde su puesto y las funciones que realiza, le permite tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?	X		X		X		
4	¿Como Jefe, cree usted que el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?	X		X		X		
5	¿Dentro de su área, tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez?	X		X		X		
6	¿En su centro de trabajo, se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma periódica?	X		X		X		

7	¿Cree usted que el personal a su cargo se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	X		X		X		
8	¿Existe un programa de incentivos en su centro laboral, que motive la mejora del desempeño del personal?	X		X		X		
9	¿Como Jefe, cree usted que el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados?	X		X		X		
10	¿La actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar el servicio, es el adecuado?	X		X		X		
11	¿Cree usted que los trabajadores muestran empatía al momento de brindar la atención?	X		X		X		
12	¿Los trabajadores lo atienden con respeto?	X		X		X		
13	¿La información que le brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna?	X		X		X		
14	¿La comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado?	X		X		X		
16	¿Tiene usted que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado?	X		X		X		
17	¿Los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA?	X		X		X		
18	¿Los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites?	X		X		X		
19	¿Para usted, el ingreso a la UGEL Junín es de fácil accesibilidad?	X		X		X		
20	¿Cree usted que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes?	X		X		X		
21	¿Cree usted que todos los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables?	X		X		X		

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

Firma: 

Apellidos y Nombres: Dr. Simón Rosas Aurelio

DNI: 22404209

Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Como Jefe, usted propicia que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral?	X		X		X		
2	¿Como Jefe, usted promueve la asistencia del personal a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores?	X		X		X		
3	¿Cree Usted que el personal a su cargo, desde su puesto y las funciones que realiza, le permite tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?	X		X		X		
4	¿Como Jefe, cree usted que el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?	X		X		X		
5	¿Dentro de su área, tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez?	X		X		X		
6	¿En su centro de trabajo, se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma periódica?	X		X		X		

7	¿Cree usted que el personal a su cargo se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	X		X		X	
8	¿Existe un programa de incentivos en su centro laboral, que motive la mejora del desempeño del personal?	X		X		X	
9	¿Como Jefe, cree usted que el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados?	X		X		X	
10	¿La actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar el servicio, es el adecuado?	X		X		X	
11	¿Cree usted que los trabajadores muestran empatía al momento de brindar la atención?	X		X		X	
12	¿Los trabajadores lo atienden con respeto?	X		X		X	
13	¿La información que le brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna?	X		X		X	
14	¿La comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente?	X		X		X	
15	¿Los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado?	X		X		X	
16	¿Tiene usted que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado?	X		X		X	
17	¿Los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA?	X		X		X	
18	¿Los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites?	X		X		X	
19	¿Para usted, el ingreso a la UGEL Junín es de fácil accesibilidad?	X		X		X	
20	¿Cree usted que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes?	X		X		X	
21	¿Cree usted que todos los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables?	X		X		X	

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

Firma: _____

Apellidos y Nombres: MEZA SEGURA, DIETER ANÍBAL

DNI: 80096963



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Como Jefe, usted propicia que el personal a su cargo se capacite constantemente para mejorar su desempeño laboral?	X		X		X		
2	¿Como Jefe, usted promueve la asistencia del personal a capacitaciones que realizan las entidades del sector o de otros sectores?	X		X		X		
3	¿Cree Usted que el personal a su cargo, desde su puesto y las funciones que realiza, le permite tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?	X		X		X		
4	¿Como Jefe, cree usted que el personal a su cargo dedica el tiempo necesario para cumplir sus funciones de acuerdo al cargo que ocupa?	X		X		X		
5	¿Dentro de su área, tiene personal que desempeña más de un cargo a la vez?	X		X		X		
6	¿En su centro de trabajo, se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma periódica?	X		X		X		

7	¿Cree usted que el personal a su cargo se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	X		X		X	
8	¿Existe un programa de incentivos en su centro laboral, que motive la mejora del desempeño del personal?	X		X		X	
9	¿Como Jefe, cree usted que el trabajo y esfuerzo de los trabajadores son reconocidos y valorados?	X		X		X	
10	¿La actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar el servicio, es el adecuado?	X		X		X	
11	¿Cree usted que los trabajadores muestran empatía al momento de brindar la atención?	X		X		X	
12	¿Los trabajadores lo atienden con respeto?	X		X		X	
13	¿La información que le brinda el trabajador es clara, sencilla y de manera oportuna?	X		X		X	
14	¿La comunicación que le brindan los trabajadores es eficiente?	X		X		X	
15	¿Los trabajadores cumplen los plazos de entrega del trámite solicitado?	X		X		X	
16	¿Tiene usted que regresar a la UGEL Junín varias veces para recibir el trámite solicitado?	X		X		X	
17	¿Los trabajadores cumplen con lo establecido en el TUPA?	X		X		X	
18	¿Los trabajadores utilizan la simplificación administrativa para los trámites?	X		X		X	
19	¿Para usted, el ingreso a la UGEL Junín es de fácil accesibilidad?	X		X		X	
20	¿Cree usted que los canales de atención que brinda la UGEL Junín son suficientes?	X		X		X	
21	¿Cree usted que todos los trámites recibidos son totalmente veraces y confiables?	X		X		X	

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

Firma: _____

Apellidos y Nombres: Jesus Aquino, Yoni _____

DNI: 42047925 _____