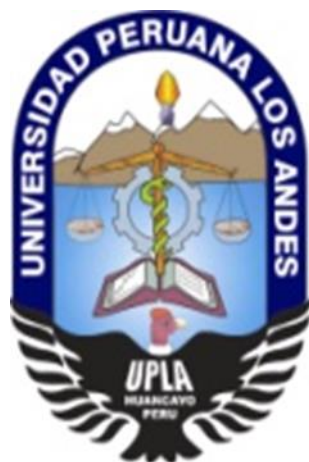


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

- Título** : **Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica - 2016**
- Para optar** : **El Título Profesional de Licenciada en Administración**
- Autores** : **Bach. Osorio Torres, Yanet**
Bach. Zaravia Solano, Frida Yamaly
- Asesora** : **Mg. Verástegui Velásquez, Graciela Soledad**
- Área de Investigación** : **Dirección**
- Línea de Investigación** : **Gestión de Talento Humano y la Calidad de Servicio**

Huancayo – Perú
2017

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO
TERRITORIAL – GOBIERNO REGIONAL HUANCVELICA – 2016**

PRESENTADO POR:

Bach. Osorio Torres, Yanet

Bach. Zaravia Solano, Frida Yamaly

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TERCER MIEMBRO

Huancayo,de de 20.....

ASESORA:

MG. VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ, GRACIELA SOLEDAD

DEDICATORIA

Para mi Hija Leidy Jenny Contreras Osorio, que es la
única razón para continuar con todas las metas.

Yanet

Para mis padres, que día a día se esfuerzan por darme
una mejor educación y sacar adelante a mis hermanos
quienes se esmeran en ser mejor personas.

Frida

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana los Andes, rector de esta casa de estudios por su apoyo en bien de la educación peruana.

A la Asesor Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez por habernos permitido llegar a cumplir mi meta, por su apoyo a que la tesis haya seguido adelante.

Al Gerente Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica y asimismo a nuestros colegas de trabajo y a todos aquellos que laboran en dicha Asociación representada.

Para finalizar, agradecemos a nuestros familiares quienes con su apoyo incondicional y paciencia logramos la realización de la presente tesis.

Las Autoras.

INDICE

	Pág.
PORTADA	i
HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	ii
ASESORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Descripción del problema	17
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema General	19
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Objetivos de la investigación	20
1.3.1. Objetivo General	20
1.3.2. Objetivos Específicos	20
1.4. Justificación de la investigación	21
1.4.1. Justificación Teoría	22
1.4.2. Justificación Práctica	22
1.4.3. Justificación Metodológica	23

1.4.4. Justificación Social	23
1.4.5. Justificación de Conveniencia	23
1.5. Delimitación de la investigación	24
1.5.1. Delimitación Espacial	24
1.5.2. Delimitación Temporal	24
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes del estudio	26
2.2. Bases teóricas	36
2.3. Definición de conceptos	52
2.4. Hipótesis y variables	54
2.4.1. Hipótesis General	54
2.4.2. Hipótesis Específicas	54
2.5. Operacionalización de la variable	56
CAPÍTULO III: METODOLÓGICA	58
3.1. Método de investigación	58
3.2. Tipo de investigación	58
3.3. Nivel de investigación	59
3.4. Diseño de investigación	59
3.5. Población y muestra	60
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	60
3.6.2. Instrumento de Recolección de Datos	60
3.7. Procedimiento de recolección de datos	61
CAPÍTULO IV: RESULTADOS de la investigación	62

4.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	62
4.2. Presentaciones de resultados en tablas, gráficos, figuras	92
4.3. Discusión de resultados	109
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES	117
BIBLIOGRAFÍA	118
ANEXOS	120

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Problemas con la gestión de recursos humanos en su institución.	62
Tabla 2. La Gestión de recursos humanos es buena en su institución.	63
Tabla 3. Institución que cuentan con técnicas para contratar a los empleados.	64
Tabla 4. En la institución donde labora cuentan con técnicas para contratar a los empleados.	65
Tabla 5. Porcentaje de satisfacción con las normas para el reclutamiento de personal.	66
Tabla 6. Porcentaje de consideración de habilidades y destrezas en una institución.	67
Tabla 7. Porcentaje si la institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados.	68
Tabla 8. Porcentaje si su trabajo y responsabilidad es gratificante.	69
Gráfico 8. Porcentaje si su trabajo y responsabilidad es gratificante.	70
Tabla 9. Porcentaje si las herramientas de trabajo son las adecuadas.	70
Tabla 10. Porcentaje de satisfacción con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo.	71
Tabla 11. Sobre existencia de mecanismos de seguridad e higiene en la institución.	72
Tabla 12. Existencia de mecanismos para prevención de accidentes del personal de la institución.	73
Tabla 13. Porcentaje si la institución cuenta con cursos de capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerla al usuario la atención esperada.	74
Tabla 14. Realizan capacitaciones constantes dentro de su institución?.	75
Tabla 15. En su institución realizar actividades de motivación al personal?.	76
Tabla 16. Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la institución?.	77

Tabla 17. Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?.	78
Tabla 18. Considera que su desempeño laboral es productivo?.	79
Tabla 19. Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?.	80
Tabla 20. Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?.	81
Tabla 21. Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea comfortable?.	82
Tabla 22. ¿El usuario se siente satisfecho con la atención?	83
Tabla 23. Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?.	84
Tabla 24. La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?.	85
Tabla 25. Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?.	86
Tabla 26. Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?.	87
Tabla 27. Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?.	88
Tabla 28. Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?.	89
Tabla 29. Premian o estimulan a los trabajadores.	90
Tabla 30. Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua.	91
Tabla 31. Gestión de talento humano y calidad de servicio .	95
Tabla 32. La gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal.	98
Tabla 33. Gestión de talento humano y la confiabilidad.	101
Tabla 34. Gestión del talento humano y la capacidad de repuesta o responsabilidad.	105
Tabla 35. Gestión del talento humano y la seguridad.	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Problemas con la gestión de recursos humanos en su institución.	63
Gráfico 2. la gestión de recursos humanos es buena en su institución.	64
Gráfica 3. institución que cuentan con técnicas para contratar a los empleados.	65
Gráfico 4. institución que cuentan con técnicas para contratar a los empleados.	66
Gráfico 5. porcentaje de satisfacción con las normas para el reclutamiento de personal.	67
Gráfico 6. Porcentaje de consideración de habilidades y destrezas en una institución.	68
Gráfico 7. Porcentaje si la institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados.	69
Gráfico 8. Porcentaje si su trabajo y responsabilidad es gratificante.	70
Gráfico 9. Porcentaje si las herramientas de trabajo son las adecuadas.	71
Gráfico 10. Porcentaje de satisfacción con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo.	72
Gráfico 11. Sobre existencia de mecanismos de seguridad e higiene en la institución.	73
Gráfico 12. Existencia de mecanismos para prevención de accidentes del personal de la institución.	74
Gráfico 13. Porcentaje si la institución cuenta con cursos de capacitación y entre- namiento que le permita ofrecerla al usuario la atención esperada.	75
Gráfico 14. Realizan capacitaciones constantes dentro de su institución?.	76
Gráfico 15. En su institución realizar actividades de motivación al personal.	77
Gráfico 16. Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la institución?.	78
Gráfico 17. Considera que las capacitaciones deben ser permanentes.	79

Gráfico 18. Considera que su desempeño laboral es productivo.	80
Gráfico 19. Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan.	81
Gráfico 20. Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina.	82
Gráfico 21. Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea comfortable.	83
Gráfico 22. El usuario se siente satisfecho con la atención.	84
Gráfico 23. Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores.	85
Gráfico 24. La respuesta a los usuarios es de manera inmediata.	86
Gráfico 25. Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios.	87
Gráfico 26. Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables.	88
Gráfico 27. Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites.	89
Gráfico 28. Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables.	90
Gráfico 29. Premian o estimulan a los trabajadores.	91
Gráfico 30. Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua.	92
Gráfico 31. Zonas de rechazo y no rechazo del Ho.	94
Gráfico 32. Zonas de rechazo y no rechazo del Ho.	98
Gráfico 33. Zonas de rechazo y no rechazo del Ho.	101
Gráfico 34. Zonas de rechazo y no rechazo del Ho.	104
Gráfico 35. Zonas de rechazo y no rechazo del Ho.	108

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016, El objetivo de la elaboración de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el personal, para ello fue necesario describir la situacional actual de la gerencia de planeamiento y presupuesto y acondicionamiento territorial –Huancavelica. Es una investigación la cual responde a la modalidad de una investigación factible, desplegando bajo los parámetros de tipo aplicada, para la recolección de la información se basó en la aplicación de cuestionarios, para conocer la relación de la gestión de calidad de servicio en cual tuvo una aceptación de acuerdo a Hernández (2014) el coeficiente $r= 0,549$ como positiva media el mismo que se aplicó al personal de la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial.

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

Concluyéndose que personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial -Huancavelica, perciben una mediana de satisfacción en la gestión de talento humano y la calidad de servicio, sin embargo, se recomienda tratar de mejorar permanentemente la atención al usuario interno y externo.

Palabras claves: Gestión de talento humano, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Planning, Budgeting and Territorial Conditioning Department - Huancavelica - 2016, The objective of this research was to determine the relationship that exists between the management of human talent and the quality of service in the personnel, for this It was necessary to describe the current situation of the Planning and Budgeting and Territorial Conditioning Department - Huancavelica, as well as the analysis of all the information obtained by the workers through qualitative and quantitative studies, to analyze the behavior of the collaborators, to describe if the collaborators That represent the company fulfill in providing a good service and if they have the technology and sufficient tools to carry out this work.

Methodologically it is of basic type with a level of correlational research and as non-experimental-transverse design, the sample is probabilistic constituted by 50 people who happened to be the sample, the instrument used for the data collection was the applied survey (questionnaire) of Likert escalation.

Concluding that users of planning, budgeting and territorial conditioning management -Huancavelica, perceive a high degree of satisfaction in the customer service, however, it is recommended to try to improve the attention that the client receives by granting various additional amenities to Which are currently provided.

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - gobierno regional de Huancavelica- 2016; tuvo como objetivos: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio del personal en la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial; asimismo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano en su dimensión los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad del personal de la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial -Huancavelica – 2016. En el sector público, la gestión de talento humano es uno de los capitales más importantes para el desarrollo de cualquier actividad, el desconocimiento de ello trae problemas de retrasos en el crecimiento económico social y cultural de nuestro país. La Gestión de Talento Humano siendo conjunto de activos intangibles, relevantes para una organización.

El estudio se ha realizado en tres capítulos: El capítulo I, en el cual se estudió y analizó planteamiento sistematización y formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación, delimitación de la investigación, marco teórico, hipótesis, variables. El Capítulo II, metodología de la investigación, tipo, nivel, diseño, población y muestra de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de la recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos. Capítulo III resultados, descripción de resultado, contrastación de hipótesis, discusión del resultado.

Esperando que el trabajo de investigación sea un aporte para la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial del gobierno regional de Huancavelica, y personas interesadas, sobre todo que sea útil para dar mayor importancia y valorar la gestión de talento y la calidad de servicio ya que es un tema de vanguardia en la actualidad.

Las Autoras.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Una institución adquiere una ventaja competitiva trascendental cuando dedica parte de sus actividades, recursos y tiempo, a la formación, adecuada y eficiente gestión de su talento humano. La gestión del talento humano en la actualidad porta un papel importante dentro de una institución pública para una adecuada calidad de servicios hacia población en general.

Debido a que en América latina las empresas desempeñan un papel clave como “instituciones sociales” (Elvira y Dávila, 2005) su entorno incluye a unos grupos de interés que buscan la integración social independientemente de su legitimidad o poder, estos grupos de interés o “stakeholders” son: los empleados, los inversionistas, los clientes, los proveedores, los acreedores, el gobierno y la comunidad, entre otros.

A nivel mundial, a la gestión del talento humano se le da preponderancia, es así que, desarrollar un modelo de gestión del talento humano en américa latina implica la utilización de nuevos enfoques teóricos ya que ésta es una región compleja donde se

desafía el uso de un único enfoque disciplinario. Son necesarias las vistas interdisciplinarias para entender la gestión del talento humano en los distintos entornos económicos, políticos y sociales llenos de incertidumbre.

El convencimiento de que el sector público debe tener un papel fundamental en el crecimiento en la sociedad, pueblos, centro poblados, distritos es cada vez mayor. La administración pública tiene ante sí el reto de mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios, no obstante, todas estas metas deben alcanzarse con los mismos presupuestos o incluso, en algunos casos, con presupuestos más bajos, pero siempre cumpliendo con las necesidades de la población.

Pese a, otros teóricos definen el capital humano como la mano de obra dentro de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad

La evolución actual del mercado y del entorno hace que sea prioritario definir, gestionar y medir el talento para competir de forma eficaz. Para ello, cada organización necesita decidir dónde y con quién trabaja, con qué recursos cuenta y qué pretende ganar con ello.

La gestión del talento ha surgido como nuevo estilo de nuestros gerentes, sub gerentes, directores en todas partes se habla de talento. Lo que habría que preguntarse es por qué ha ocurrido así .

Actualmente en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial- gobierno regional Huancavelica, no tiene un estilo gestión de talento humano adecuado, ya que los directivos que vienen asumiendo cargos como: Gerentes, Sub Gerentes no tienen la especialidad adecuada y/o perfil profesional que se requiere para el puesto, ya que estos son elegidos por favor político lo que conlleva a una mala calidad de servicio o atención al usuario interno- externo, así como la deficiencia en la gestión.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial -Huancavelica – 2016?
- b) ¿Qué relación existe entre la gestión de talento humano y la confiabilidad para la calidad de servicio del personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial Huancavelica- 2016?.
- c) ¿Qué relación existe entre la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta o responsabilidad en la calidad de servicio del personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial Huancavelica- 2016?

- d) ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión del talento humano la calidad de servicio en el personal en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016 .

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el elemento tangible del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Huancavelica – 2016 .
- b) Determinar la relación entre la gestión de talento humano y la confiabilidad del personal en la Gerencia del personal en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial-2016 .
- c) Determinar la relación entre la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta o responsabilidad en el personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial- 2016 .

- d) Determinar la relación entre la gestión de talento humano y la seguridad del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial-2016 .

1.4. Justificación de la investigación

Este trabajo de investigación denominado “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial –Huancavelica del Gobierno Regional de Huancavelica-2016”. Se considera valioso, puesto que permitirá establecer o determinará la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, está referido a la forma de conducir el gerenciamiento del activo intangible, llamado también recursos humanos; esto se debe a que existen formas y distintas maneras de conducir a un conjunto de elementos humanos, y depende de ella la forma de actuar o el comportamiento dentro la institución .

Tomando en cuenta estas dos premisas podemos afirmar que la gestión del talento humano dentro de las organizaciones empresariales, o institucionales estatales debe inferir y relacionarse en la calidad de servicio que ofrece una determinada organización institución .

Por ello manifestar que fue importante realizar un estudio meticuloso sobre este tema de la “Gestión del talento humano y la calidad de servicio”; porque depende mucho de la forma de gestionar al talento humano para ver el desempeño laboral que demuestra cada uno de los componentes en la institución.

El desempeño laboral se refiere a las habilidades, cualidades y destrezas que interactúan en el entorno laboral para producir comportamientos que pueden afectar a la institución, observado el planteamiento anterior se pone de manifiesto la importancia del desempeño laboral, ya que este es un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad .

En tal sentido se justifica la realización del presente trabajo de investigación, por qué a partir de los resultados que se obtendrán el mejoramiento de la calidad de servicio, principalmente por medio fortalecimiento de capacidades al talento humano y actualización de procesos para integrar a personas, se estarán beneficiando directamente a los usuarios interno y externos quienes recibirán una atención de mejor calidad y los usuarios internos quien por medio de actividades que se consideran en el Plan Operativa Institucional, contribuirán no solo a la superación sino también al aumento del prestigio tanto en el Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial como de la institución (Gobierno Regional de Huancavelica)

1.4.1. Justificación Teoría

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

1.4.2. Justificación Práctica

La investigación nos permitirá proponer alternativas o mecanismos como el fortalecimiento de capacidades, elección de personas adecuadas al perfil

profesional, entrenamiento de personas para que identifiquen el grado del talento humano en los trabajadores de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica y lograr una buena calidad de servicio.

1.4.3. Justificación Metodológica

Este trabajo de investigación se hará uso de un conjunto de métodos y la metodología específica para esta investigación que es de carácter netamente explicativo .

1.4.4. Justificación Social

Este trabajo de investigación ayudara a la sociedad en general, a mis compañeros de trabajo, de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica, realizar las actividades diarias en cumplimiento a la misión y visión de la institución .

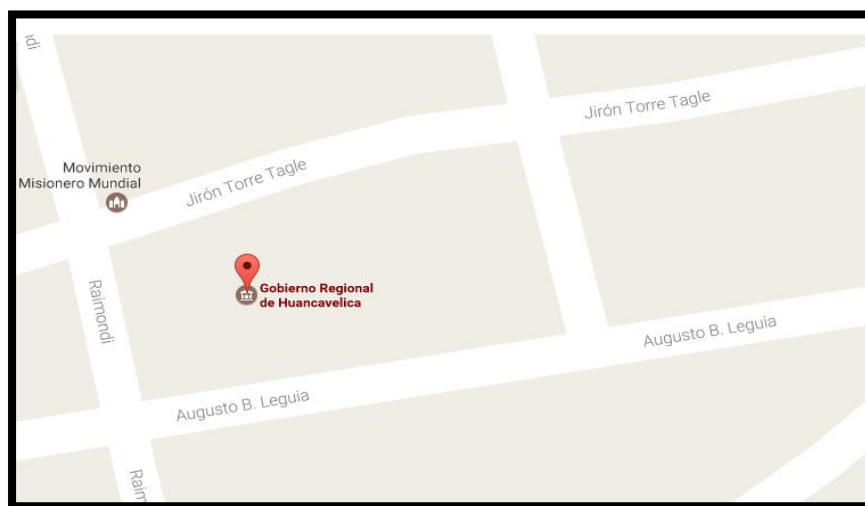
1.4.5. Justificación de Conveniencia

El Trabajo de investigación se realizó en el centro de trabajo, donde se viene laborando que es la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica del Gobierno Regional de Huancavelica y con venia del Gerente de Planeamiento .

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrollará en la Provincia de Huancavelica específicamente en la “gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial del gobierno regional de Huancavelica”.



1.5.2. Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se realiza desde lo que se viene viendo deficiencia en la calidad de servicio en los 02 últimos años.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática.

El presente trabajo de investigación hace referencia a la relación existente entre talento humano y la gestión de calidad en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica.

a) Gestión de Talento Humano

Chiavenato (2009) menciona que la gestión del talento humano es una dependencia muy perceptivo en la memoria de la individuo en todas en las instituciones. Para que existe una buena gestión de talento humano en una institución también es necesario contar con una buena estructura organizacional, social, económica, tecnológica y todas estas son importantes.

b) Calidad de Servicio

Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas y así ofrecer al usuario una atención impecable, comfortable y con prontitud con pocos errores de tala manera la institución adquirirá una buena imagen no solo de la persona que le atendió, sino que también tendrá mayores ingresos económicos y beneficio para entidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

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

A Nivel Internacional

A. Vivas (2013) Elaboro la tesis: “*La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán*”. El cual llega a las siguientes conclusiones:

- Los empleados de la empresa de televisión por cable mencionar conocer a plenitud la misión, visión, objetivos para prestar sus servicios.
- En la empresa TV cable y cable Unión cuenta con pautas y lineamientos para la contratación de un profesional y cumplimientos de sus funciones.
- Para la inducción de un profesional nuevo no existe un procedimiento adecuado, ni medios de comunicación como es una página de web donde informa las funciones y responsabilidades, de los cargos directivos, por lo que

necesario contar con una de atención al clientes para despejar inquietudes y sea bien atendido

- Para realizar una queja o sugerencia la empresa de televisión por cable no cuenta con un libro de reclamos o buzón, por lo que el consumidor se siente impotente ya que los reclamos no son escuchados ni menos llegan a los directivos.

B. De León (2013), elaboro la tesis: “*Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu*”, llega a las siguientes conclusiones:

- En empresa las PYMES del área Urbana Retalhuleu, la gestión de talento humano es aprobado por mayoría, ya que ellos no tiene una oficina específico que se encargue de la gestión de talento humano.
- El 50% de los empleados de las empresa PYMES tienen claro en su memoria la orientación al aprovechamiento de actitudes y habilidades, el que tiene miras a ingresar a trabajar a la empresa, pero mientras el 50% necesitan informarse más y a detalle.
- Se concluye que el 50% de las PYMES de área urbana de Retalhuleu conoce claramente sobre las condiciones saludables hacia los empleados, en merito a ello crean espacios de confianza entre sí. Esas buenas prácticas son premiados con bonos, viajes, aguinaldos.

C. Gavilanes (2013) elaboro la tesis: “*Análisis de los Modelos de Gestión de Talento Humano Aplicados en la Empresa Privadas Prestadoras de Servicios de Salud, Ubicados en el Barrio de la Villaflora al Sur de Quito*”.

Llega a las siguientes conclusiones.

- La empresa prestadora de servicios de salud Villaflora de acuerdo al estudio realizado presenta dificultades muy evidentes por lo que sea visto que poco utilizan las herramientas de información y deficiente reclutamiento de profesionales.
- Los aspirantes a trabajar en la empresa como filosofía debe tener en mente la socialización y compromiso desde un principio.
- Los casos de estudio poseen un sistema de calidad, pero no se refleja en los de recurso humano, es decir no se muestra mejoría.

D. Arrobo (2013) elaboró la tesis: “*Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de La Empresa Cimpexa S.A*” concluye lo siguiente:

- Al concluir este proyecto de modelo de gestión del talento humano por competencias, en la empresa Cimpexa S.A. se puede hablar que el factor mano de obra es importante en todos los procesos porque el consumidor se sentirá satisfecho.
- Acuerdo al estudio realizado que se contara con empleados motivados, eficientes y bien remunerados lo que indica que serán beneficiados ambas partes empresa-empleado
- Se evidencia que el rendimiento operativo del personal de Cimpexa se engrandecerá y esto traerá beneficios económicos que serán retribuido en

los términos de capacitación continua, mejorando el autoestima y motivación en sus actividades.

- El recurso económico que invertirá mayor será en fortalecimiento de capacidades.

E. Mora (2004) elaboro la tesis: “*Propuesta para la Gestión del Talento Humano y la Comunicación en CNT Sistemas de Información S.A*”, llega a las siguientes conclusiones.

- El talento humanos es un ejemplo en las instalaciones de las empresa CNT sistemas de información S.A.
- Las producciones de los empleados se incrementan cada vez mejor y mayor ya que ellos mantiene un capacitación permanente, para resolver un problema complejo.
- La empresa tiene mano de obra calificada como ingenieros especializados y existe una buena comunicación y fluida.
- La empresa les brinda para su crecimiento profesional el apoyo total y adecuado, asimismo se les capacita en gramática ortográfica.

F. Prieto (2013) elaboro la tesis: “*Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia Para Retención del Personal*”, a las siguientes conclusiones:

- Hoy en día la competencia en todos los países se da a nivel de talento por el talento tiene aportaciones de ideas nuevas para el crecimiento de la organización.

- Hoy en día la captación de talentos es fundamental para todas las organizaciones, toda vez que un talento excelente es escaso en el mercado laboral, es así que no preguntamos como ¿retenemos a un empleado capaz y talentoso?
- Siempre el talento humano estará incorporada con la fidelizar solo aquellas personas con alto potencial para ocupar un puesto dentro de la compañía y en lo futuro ocupar como cargos de directores, gerentes, sub gerentes.
- La felicidad laboral es indispensable para las organizaciones, ya que así se tendrá mayor productividad que beneficiara económicamente a la organización si los trabajadores se encuentran motivados y satisfechos siempre serán llamados talentosos y difícil de encontrar.
- En esta investigación se puede ver todo lo que se realiza dentro de la empresa debe seguir un orden con objetividad y claridad.

A Nivel Nacional

A. Marcillo (2014) realizo la tesis de investigación denominado:” *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí*”, concluye a lo siguiente:

- Es necesario que se debe proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano ya que esto lo manifestaron en la aplicación de encuestas a todos los trabajadores.
- Como resultado se puede ver que no se cuenta con un método ni técnico para la evaluación de desempeño para que pueda potencializar y fortalecer para que se pueda motivar a los empleados.
- El buen desempeño laboral son herramientas que permiten mejorar la gestión del personal en las instituciones ya que serán ubicadas a los servidores en los puestos adecuados de acuerdo a su perfil .

B. Villavicencio (2014) realizó el trabajo de investigación: “*Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa trasportes línea S.A. Trujillo 2013*” en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Administración, arribando a las siguientes conclusiones:

- La calidad de servicio en esta empresa es sumamente sofisticada y la interacción con los usuarios es poco satisfactorio.
- La confianza dada a los usuarios es totalmente leal, ya que los servicios prestados en la empresa son eficientemente.
- Dice la confiabilidad que emite la empresa hacia los clientes es mejor cada vez más ya que son atendidos personalmente.

- La mayor confianza y satisfacción que genera en los usuarios son las buenas instalaciones de la empresa, asimismo se puede mencionar un que 50% no están informados en las tarifas a pagar.
- Con un mayor de 98% de los clientes se encuentran totalmente conformes con respecto a la calidad de atención en el servicio que reciben.

C. Henriguez (2014) realizó el trabajo de investigación: “*Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera-ciudad de Huamachuco-2014*”, trabajo realizado en la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Trujillo, en la que arribó a las siguientes conclusiones:

- Un modelo de gestión de recursos humanos mejora la calidad de servicio de una empresa ya que estos conocen los objetivos, misión y las proyección a futuro.
- Habiéndose aplicado las encuestas a los trabajadores se observa que el servicio de atención es un factor terminante de la práctica de gestión de recursos humanos ya siempre debe ser bien atendido el usuario.
- En la calidad de servicio en el hotel del distrito de Huamachuco es el factor de trato cortesía y rapidez (atención). No obstante contar con colaboradores de disponibilidad inmediata al servicio, capaces de generar no solo respuestas rápidas y atentas sino también deben inspirar seguridad a los clientes .
- La gerencia no considera las sugerencias de sus propios trabajadores de la empresa lo que implica la perdida de interés de los empleados para aplicar correctivos en los problemas que pudiesen presentarse .

D. Álvarez (2012) realizó el trabajo de investigación: *“Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro de la provincia de Satipo, periodo 2012- 2016”*, en la Universidad Privada Los Andes, concluyendo en los siguientes:

- En los resultados arrojados se observa que el adiestramiento de personal es vital para las empresas, en especial para las empresas que ofrecen este tipo de servicio y siempre permanecerán en la mente de los consumidores.
- Ya se ha visto que las empresas reciben beneficios de sus recursos humanos para lo cual deben estar aptas y capacitados para la necesidad de sus clientes.

A Nivel Local

A. Ozejo (2013) realizó la tesis: *“Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio de las Micro y Pequeñas Empresas Comerciales en la Localidad de Huancavelica Periodo 2013”*, llega a las siguientes conclusiones:

- En este trabajo de investigación dice que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en un 50%.
- En resultado nos dice que debe haber existir mejoramiento total en la calidad de servicio ya que se observa que es deficiente para que posterior la empresa se beneficie con mayor ingreso económico.

B. **Chumbes (2015)** realizo la tesis: "El Capital Intelectual y la Gestión de Calidad del Personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, Periodo 2013", llegando a las siguientes conclusiones:

- Este trabajo nos dice que si existe relación entre el capital intelectual y la gestión de calidad del personal administrativa del gobierno regional de Huancavelica porque como resultado concluye positivo.
- Con el 0, 526 correlacional positiva media existe relación entre el capital humano y el planeamiento de calidad de la personal administrativa del gobierno regional de Huancavelica.
- Nos dice que si existe relación entre el capital estructural y el control de calidad del personal administrativo del gobierno regional de Huancavelica toda vez es positiva media.
- A pesar que el resultado positiva baja nos dice existe relación entre capital relacional y mejoras en la calidad del personal administrativo del gobierno regional de Huancavelica.

C. **Leyva & Leyva (2014)** elaboro la tesis: "*Los Recursos Humanos y su Relación con la Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Acoria 2014*", llega a las siguientes conclusiones:

- Siempre va existe la relación con los recursos humanos y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Acoria-2014 es afirmada nuestra hipótesis.

- A pesa que el resultado es muy baja pero existe relación entre empatía de los recursos humanos con la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria-2014.
- Se concluye que existe relación de la habilidad de solución de conflictos de los recursos humanos con los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria-2014.
- Con resultado que nos demuestra que existe relación la autoestima de los recursos humanos con la comodidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria-2014

D. **Katherine (2014)** elaboro la tesis "La Comunicación Organizacional y la Calidad del Servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de La Municipalidad Provincial de Huancavelica· Año 2014.

- Este estudio nos dice que es positivo por lo tanto se puede mencionar que existe una relación directa con la comunicación organizacional y calidad de servicio.
- La comunicación interna y calidad de servicio mantienen una relaciona directa ya que como resultado nos da positivo.
- El porcentaje de 0.33 como positivo indica que existe relación con satisfacción laboral y calidad de servicio.
- El resultado es positivo por lo tanto se puede leer que existe relación con la motivación y calidad de servicio .

2.2. Bases teóricas

a) Gestión del Talento Humano

Cuesta (2015) nos dice que tiene por objetivo la gestión de personas que trabajan en una organización y estas son portadoras de conocimientos avanzados e interesantes.

Chiavenato (2002) manifiesta “La gestión del talento Humano es una oficio donde se aplica todo el procedimiento administrativo para el reclutamiento, adquisición, entrenamiento, evaluación, ubicación y remuneración de los empleados.

Chiavenato (2009) explica que: “gestionar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las instituciones privadas y públicas”.

Tener individuos no significa necesariamente tener talentos. ¿Cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer altos conocimientos. Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual .

1. **Conocimiento.** Es aprender a aprender, de forma repetitiva, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa de la época.
2. **Habilidad.** Es la capacidad e inteligencia que muestra un ser humano para resolver un problema.
3. **Juicio.** Es tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.

4. **Actitud.** Es el estado anímico de una persona para poder resolver un problema o logros.

Talento es el nombre que se daba a una moneda valiosa de la antigüedad. Hoy en día es necesario saber integrar, organizar, desarrollar, recompensar, retener y auditar ese activo precioso para las organizaciones.

Según Chiavenato (2009), El significado de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales :

- **Talentos.** Son los que tienen conocimientos, habilidades y destrezas que son reforzados, actualizados y recompensados de forma frecuente.
- **Contexto.** Es el ambiente interno apropiado para que los talentos florezcan y crezcan. Sin él, los talentos se marchitan o mueren.

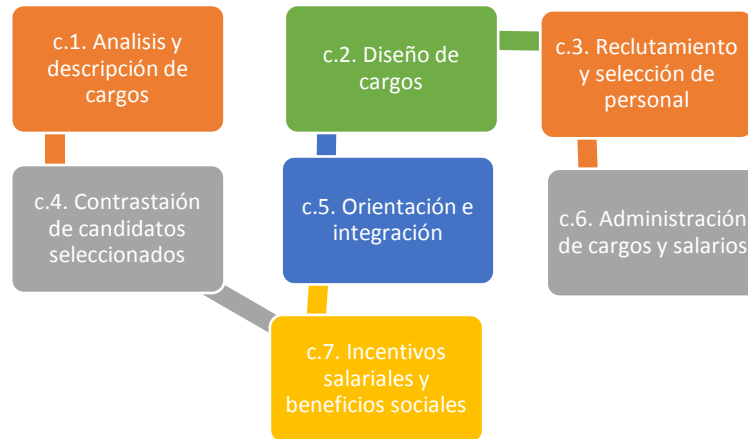
b) Evolución de gestión de Talento Humano

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

En la actualidad el recurso humano a dejado de ser una área estresante, temerosa o en otras palabras cerrada para ahora convertirse en una área accesible, amigable, transparentes.

c) Funciones de la gestión de talento humano

Según Chiavenato (2008), manifiesta que las funciones de la gestión del talento humano son:



La gestión del talento humano permite desarrollar los diferentes procesos de capacidades que tiene el ser humano, los acomoda a los objetivos de la institución y retiene a este talento.

d) Objetivos de la gestión del talento humano.

Los individuos conforman ser activo importantes de la institución. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de los empleados, funcionarios, gerentes, sub gerentes para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales . Chiavenato (2002)

Los individuos pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate. La administración de recursos humanos debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Colaborar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: para cumplir con sus objetivos a un corto plazo.
2. Siempre se debe proporcionar competitividad a la institución debe emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral en el momento adecuado.
3. Proporciona a la organización empleados bien entrenados y motivados: para luego esperar resultados esperados y deseados por la empresa.
4. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el entorno laboral: los trabajadores no contestos tiendes a alejarse de las empresa.
5. Ejecutar y mantener la calidad de vida en el trabajo: Calidad de vida en el trabajo (CVT) siempre debe ser de un estado bueno ya la mayoría de las personas pasamos mayor tiempo en el centro de trabajo.

e) Importancia del talento y humano y su capacitación

habitamos en una sociedad que se mueve aceleradamente, donde los cambios se presentan a una agilidad creciente y sin precedentes, podemos afirmar estamos en constante cambio. Es por ello que el proceso de la capacitación del talento humano en el área técnica nunca se detiene. Más bien es un procedimiento paulatino que trata de mantener siempre en la organización a la gente apropiada, en las posiciones adecuadas, en el momento propicio .
Gutiérrez N. (2008 p. 33)

Podemos observar que las instituciones privadas con fines de lucro, para alcanzar éxito deben ofrecer a sus clientes mejores soluciones y la mejor

atención a través del talento humano, que ocupa un papel valioso dentro de la organización, y se constituye en base estratégico de la competitividad.

El fortalecimiento de capacidades del talento humano significa un desafío hoy en día, dado en el ambiente cada vez más competitivo y las disminuciones del personal proyectados en busca de eficiencia.

Las políticas y prácticas del talento humano deben crear organizaciones estatales y privadas que sean capaces de ejercitar la estrategia, operar en forma eficiente, comprometer a los empleados y manejar el cambio . Gutiérrez N. (2008 p. 34)

Cuando se habla de la importancia de la capacitación, Drucker, P. (1993) señala: “En cualquier institución sea privado o estatal, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención .

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a sus empleados, pero una de las más importantes es el contexto actual. Dado que existimos en un contexto sumamente versátil. Ante esta circunstancia, la tecnología cambia y nos reta constantemente a situaciones desafiantes de adaptación, transformación y desarrollo y por eso debemos estar siempre actualizados . Gutiérrez N. (2008 p. 38).

Por lo tanto, podemos mencionar, que es muy importante la capacitación del personal de las organizaciones porque se convierte en una ventaja competitiva, porque en este contexto cambiante, no se puede bajar la guardia frente a los desafíos que se enfrenta el personal .

f) Dimensiones de la gestión del talento humano

Las dimensiones de estudio según Chiavenato (2009).

- Admisión de personas.

Es el proceso de selección y búsqueda adecuado que pretende la organización y lo que las personas ofrecen. Pero no solo las organizaciones escogen; las personas también eligen las organizaciones donde quieren trabajar, hay una elección recíproca, Chiavenato (2009).

- Aplicación de personas

Son sofisticados y refinados, pues se basan en modelos orgánicos fundamentales en una visión sistemática y de gran alcance. Estos modelos siguen el modelo orgánico, la adaptabilidad y la flexibilidad, hacen énfasis en la eficacia y exigen que las personas se orienten más hacia los fines que se deben alcanzar y los objetivos que se deben conseguir para desarrollar las actividades con cierta libertad de elección, obedeciendo las normas generales de la organización. Chiavenato (2009).

- **Desarrollo de personas.**

Contar con personas para trabajar no significa únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos retos y así, sean más eficientes en lo que hacen. Significa sobre todo, brindarles la información básica y al día para que aprendan dar soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen. Formar es mucho más que solo informar, toda vez que representa un enriquecimiento de las personalidades humanas, y las organizaciones empiezan a darse cuenta de ello, también aplica el valor agregado de la persona. Chiavenato (2009).

h) Teorías sobre la Gestión de talento humano

Teoría de la motivación

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

- **Teorías de contenido:** aglomera aquellas teorías que consideran todo aquello que puede motivar a las personas.
- **Teorías de procesos:** Agrupa aquellas teorías que consideran la forma (proceso) en que la persona llega a motivarse.
- **Teoría de las necesidades humanas - Abraham Maslow**

Esta teoría nos da a conocer como agrupa las necesidades del hombre por lo cual nos hace entender las necesidades de aquellos que le rodea y así

enfocarse a tratar de satisfacer o complacer dichas necesidades con el fin de cumplir las propias o llegar a un acuerdo y lo demuestra en el modelo de la pirámide los cinco niveles de jerarquía:

1. **Fisiológicas:** Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc .
2. **Seguridad:** Se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, de su empleo .
3. **Sociales:** El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos o formalmente en las organizaciones .
4. **Estima:** A esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, status, prestigio, poder, etc.
5. **Autorealización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto superadora permanente. Son ejemplo de ella autonomía, independencia, autocontrol.

Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

- a. Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno .
- b. Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo .
- c. A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten

necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual .

- d. Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominaran sobre las superiores .
- e. Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo .

Observaciones a la teoría de Maslow:

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

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

i) Calidad de Servicio

Según Abadi (2004) lo define: que consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades .

Otra aceptación es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances .

a) **Eficiencia**

Es el uso óptimo de los insumos (menor usos de recurso o mayor alcance, utilizando las mismas cantidades de recurso humanos) para la obtención de los resultados deseados. Lo que a las empresas les interesa esta práctica con mayor frecuencia para tener mayor ingreso económico.

Según Idalberto Chiavenato (1994, p. 454) eficiencia “significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”

Como desenlace la eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados, por tanto, se puede decir que una empresa o institución, producto o persona es “eficiente” cuando es capaz de obtener resultados deseados mediante la óptima utilización de los recursos disponibles .

b) Eficacia

En términos generales, se dice de eficacia es alcanzar al objetivo propuesto. Como un ejemplo se puede decir es ejecutar un presupuesto a un 90% al termino del año, puede ser real como no también.

Según Idalberto Chiavenato, (1994, p.455) la eficacia “es una medida de logros esperados” Para Koontz y Weihrich, (1996, p. 347) la eficacia es “el cumplimiento de objetivos a cabalidad”

Según Robbins y Coulter, (1998, p.301) eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia “está relacionada con el logro de los objetivos resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

En conclusión, eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos propuestos, por lo tanto, una organización, producto o persona es “eficaz” cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados.

c) Efectividad

Según Simón Andrade La efectividad es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable .

j) Importancia de la calidad en los servicios

Una de las formas principales para que la organización o institución se puedan distinguir consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.

Siempre las empresas servicio se han preocupado que los consumidores reciban un servicio de calidad y de manera permanente y en todos los servicios ofertados.

Por eso, el prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuanto a la calidad de servicio. Por desgracia, la calidad en los servicios es más difícil de definir y juzgar en comparación a la calidad de los productos .

Por esta razón, es importante que el prestador de servicios defina y comunique con calidad las necesidades de los clientes, usuarios ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren nuestro servicio.

Asimismo, los errores no se pueden evitar, porque estamos trabajando con personas razonables que piensan, hablan y actúan, y con factores externos que no está en nuestras posibilidades perfeccionarlos. Lo ocasional de estos incidentes ocurren en presencia de los clientes, dando por resultado que su servicio se demore más de la cuenta .

Como podemos observar, la calidad en el servicio juega un papel muy importante en una institución público o privado, porque no solo nos jugamos la imagen y la confianza que deposito la persona, una persona mal atendida se siente frustrado insatisfecho, y en la institución pública te dicen es una mal gobernador, gerentes, director.

k) Dimensiones de la Calidad de Servicio

Las dimensiones de estudio según Israel Galvis 2011.

- Los Elementos Tangibles

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

- La Confiabilidad

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

- **La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente. Es hacerle ver al cliente que sus negocios se aprecian y quieren .

- **Seguridad**

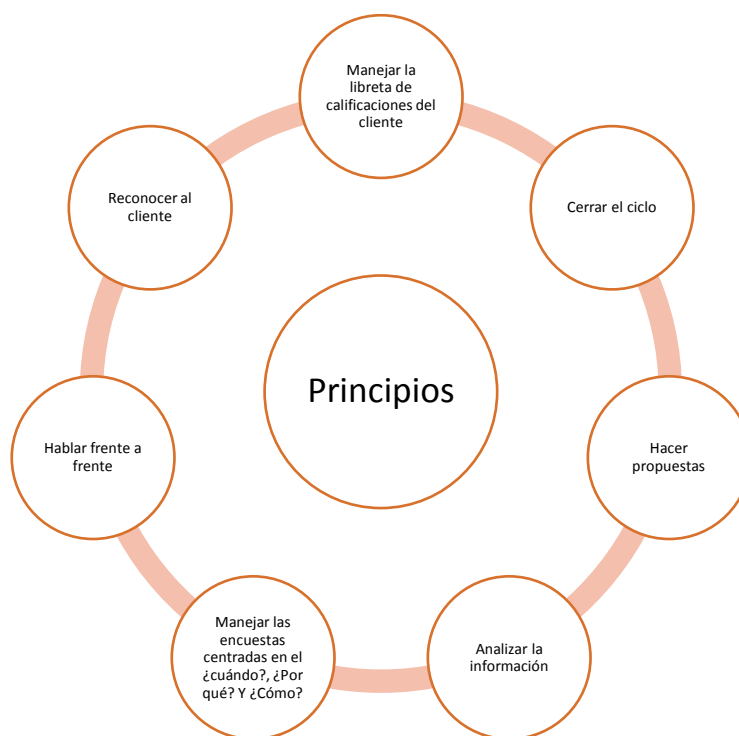
Se refiere a que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada, competente y con las fortalezas personales necesarias .

1) Teoría de la Calidad del Servicio (Karl Albretch y Jan Carlzon)

K. Albretch, nació en Alemania el 20 de febrero de 1920, consultor de gestión y futurista, ha trabajado en diversos tipos de organizaciones empresariales en todo el mundo. Por otra parte, Carlzon nació en Suecia el 25 de junio de 1941 graduado en escuela de economía y con maestría en administración, reconocido como un especialista de calidad más importante en el área de servicios.

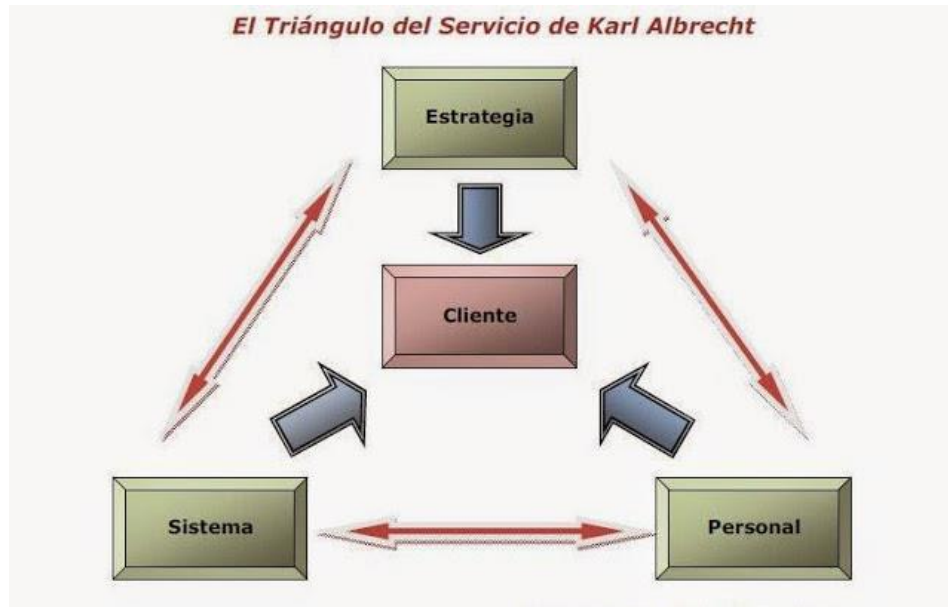
Estos autores centran su teoría en vender al cliente lo que realmente desea, comprar:

Su metodología la basan en 07 principios a saber:



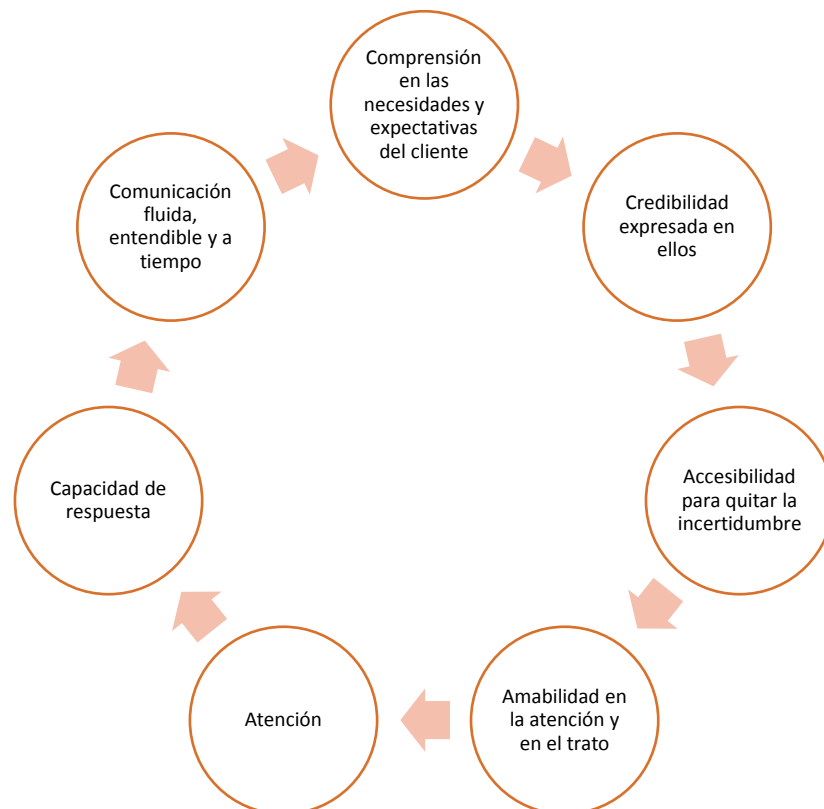
Karl Albretch, aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos.

Finalmente, el triángulo muestra el factor más importante en el modelo: el cliente. Es para el cliente que todos los otros factores existen. Todos ellos llegan a constituir la completa experiencia de servicio del cliente .



Por otro lado, aporta dos conceptos sobre la calidad, apuntando a la cadena de valor.

Para medir la calidad en el servicio Albrecht desarrolla siete puntos:



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

Con la creación de los momentos de la verdad se tiene más claro, que este autor desarrolló un programa de administración de la calidad, para empresas especialmente prestadores de servicios .

No resalta que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma o, todo lo contrario .

Otro punto desarrollado por este autor es la pirámide invertida, que consiste en invertir el organigrama tradicional con el jefe arriba y los subordinados abajo para que así el jefe funcione como apoyo y soporte del resto de la organización .

2.3. Definición de conceptos

Se utilizaron algunos conceptos que sustentan el trabajo y estos fueron:

Gestión del talento humano: Tiene por objeto la gestión de personas que trabajan en una organización, y estas son portadoras del conocimiento que no pueden tratarse descontextualizadamente o independiente de las personas como seres sociales . Cuesta (2015.)

Actitud: Declaraciones evaluativas, favorables o desfavorables que se emiten respecto de objetos, personas o acontecimientos . Coulter, (2014)

Aptitud: Disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a las necesidades del cliente para lo cual dirige toda su acción como estrategia para garantizar la satisfacción de los mismos http://www.pablobuol.com/capacitacion/diccionario_de_competencias.htm

Calidad de servicios: calidad de un servicio parte de la aptitud para el uso" que es el grado en que un servicio satisface con éxito las necesidades del cliente a medida que se presta . Sotongolo (2003)

Calidad: Es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto . *Casermio de Goytia (2004)*

Servicio Público: Es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna . *Casermio de Goytia (2004)*

Selección de Personal. Es un proceso que es realizado mediante concepciones técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de Gerencia de Recursos Humanos, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presente y futuras . *Cuesta (2015)*

Reclutamiento: Localización, Identificación y atracción de candidatos capaces. Coulter, (2014)

2.4. Hipótesis y variables

2.4.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en el periodo 2016 .

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en el periodo 2016.
- b) Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en el periodo 2016.
- c) Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de repuesta o responsabilidad del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.
- d) Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad del personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en el periodo 2016.

Variables

Definición conceptual

a) Variable V1

Gestión del talento humano

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

b) Variable V2

Calidad de servicio

Abadi (2004). Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre qué tan, bien un servicio satisface sus necesidades .

2.5. Operacionalización de la variable

“GESTIÓN DE TALENTO HUMANO”

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instru- mentos	Escala Valorativa
V.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. La gestión del talento humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados (Chiavenato 2002)	Admisión de Personas. <i>Chiavenato 2004</i>	Cuenta con necesidades de cambio.	1. ¿Actualmente tiene problemas con la gestión de recursos humanos en su institución? 2. ¿Actualmente la gestión de recursos humanos es buena en su Institución?	C U E S T I O N A R I O	Escala de medición de Likert. índices: <input checked="" type="checkbox"/> Nunca (1) <input checked="" type="checkbox"/> Casi nunca (2) <input checked="" type="checkbox"/> A veces (3) <input checked="" type="checkbox"/> Casi siempre (4) <input checked="" type="checkbox"/> Siempre (5)
		Trabaja en temas de liderazgo laboral	3. ¿En la Institución donde labora cuenta con técnicas para contratar a los empleados? 4. ¿En su institución el personal que tan seguido se comunican con sus jefes?		
		Demuestra desarrollo de competencias y/o habilidades	5. ¿Está satisfecho con las normas para el reclutamiento de personal? 6. ¿En su Institución consideran las habilidades y destrezas?		
	Aplicación de Personas <i>Chiavenato 2004</i>	Realiza gestión de recursos humanos.	7. ¿La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados? 8. ¿Cree usted que su trabajo y responsabilidad es gratificante?		
		Presenta recursos suficientes.	9. ¿Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas? 10. ¿Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo?		
	Desarrollo de personas <i>Chiavenato (2004)</i>	Presenta condiciones ambientales acordes al servicio	11. ¿Existe mecanismos de seguridad e higiene en su institución? 12. ¿Existen mecanismos para prevención de accidentes del personal de su Institución?		
			Presenta programa de capacitación y de desarrollo profesional.		

“CALIDAD DE SERVICIO”

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instru-mentos	Escala Valorativa
<p>V. 2 CALIDAD DE SERVICIO <i>Abadi, (2004).</i> Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre qué tan, bien un servicio satisface sus necesidades</p>	<p>Los Elementos Tangibles <i>Israel (2011)</i></p>	Cuenta con Bienes y Servicios suficientes en la Institución	1. ¿Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la Institución?	<p style="text-align: center;">C U E S T I O N A R I O</p>	<p>Escala de medición de Likert. índices:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nunca (1) ✓ Casi nunca (2) ✓ A veces (3) ✓ Casi siempre (4) ✓ Siempre (5)
		El capital humanos cuentan con especializaciones	2. ¿Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?		
		Demuestra Eficiencia y eficacia en el cumplimiento de metas	3. ¿Considera que su desempeño laboral es productivo? 4. ¿Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?		
		Cumple las normas de disciplina institucional.	5. ¿Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?		
		Demuestra perseverancia para los retos nuevos	6. ¿Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea comfortable?		
		Se da respuesta en tiempo real a los documentos	7. ¿El usuario se siente satisfecho con la atención?		
	<p>La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad <i>Israel (2011)</i></p>	Demuestra disciplina en el ambiente laboral	8. ¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?		
		Demuestra capacidad para responder bajo presión	9. ¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?		
		Demuestran predisposición o disponibilidad para responder a los usuarios	10. ¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?		
		Considera que los trabajos son rápidos y de calidad	11. ¿Los Trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?		
	<p>La Seguridad <i>Israel (2011)</i></p>	Transmiten las colaboradoras confianza o empatía a los usuarios.	12. ¿Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?		
		Se crean espacios de confianza con la finalidad de destacar los valores.	13. ¿Los trabajadores practican el código de ética en la institución?		
		Estímulos laborales y personales a los empleados contratos	14. ¿Premian o estimulan a los trabajadores?		
		El Gerente y sus trabajadores demuestran cortesía en la atención a las personas quechua hablantes	15. ¿Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua?		

CAPÍTULO III

METODOLÓGICA

3.1. Método de investigación

El presente trabajo de investigación será científico ya que será hará uso de un conjunto de conocimientos organizados a fin de conocer la verdad del hecho. Ahora debe saber que ella es un proceso continuo de búsqueda de conocimientos. El hombre de ciencia busca constantemente alcanzar la mayor verisimilitud en los hechos. Autor: Santiago Valderrama Mendoza 2013.

3.2. Tipo de investigación

El presente trabajo es una investigación de tipo básica.

Lo cual es sustentada por Lisandro Carvajal (2013) al decir que se define la investigación básica como una actividad Científica y Tecnológica que descubre leyes universales o leyes generales ya sean de la Naturaleza, de la Sociedad, de la Información o del conocimiento.

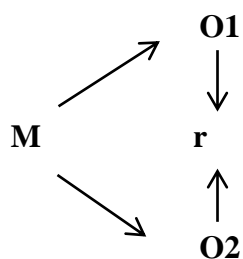
3.3. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación se desarrollará a un nivel correlacional. Debido a que busca establecer la correlación entre la gestión del talento humano y la Calidad de servicio en los trabajadores de gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial del gobierno regional de Huancavelica-2016.

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

3.4. Diseño de investigación

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



Leyenda:

- M:** Muestra de estudio
- O1:** Gestión del talento humano
- O2:** Calidad de servicios

3.5. Población y muestra

A. Población

Para la presente investigación, de acuerdo al documento fuente conseguida de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, se consideró a los 50 trabajadores nombrados y contratados

B. Muestra

En este caso se consideró como muestra a los 50 trabajadores por ser la población pequeña, lo que se denominará “muestra censal”.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

En el presente trabajo de investigación de título: gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica- 2016, haremos uso de la técnica de recolección de datos mediante la observación y encuesta

3.6.2. Instrumento de Recolección de Datos

- Los instrumentos que se utilizó para la investigación fueron: cuestionarios que se diseñó y aplico como cuestionario específico, a fin de levantar información consistente sobre el comportamiento de las variables materia de investigación.
- La observación: como técnica complementaria mediante la observación, se podrá abstraer de la realidad los procesos de transacción, elementos y agentes que interactúan dinámicamente en las diferentes fases del proceso, que

mediante las otras técnicas tendría que ser limitado su efectividad en el proceso investigativo.

3.7. Procedimiento de recolección de datos

Para realizar el procedimiento de recolección de datos dentro de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica se desarrollará en función a la incidencia del proceso de selección para la calidad de servicio del personal .

- a) Seguimiento practico y teórico del proceso de selección: búsqueda de bibliográficas vigentes de acuerdo al tema de investigación.
- b) Proceso de Observación de relación del problema: rescatando las diversas manifestaciones fluctuantes referidas a la problemática.
- c) Construcción de los instrumentos de acopio: diseño y formulación de un cuestionario y fichas de observación (encuestas y observación directa) para la recopilación de datos e información.
- d) Puesta a prueba de los instrumentos de acopio: evaluación de la eficiencia del instrumento de recolección en función a los datos e información que se requieren capturar.
- e) Aplicación de los instrumentos: proceso propiamente de acopio de datos e información, a través del uso de los diversos instrumentos diseñados para la investigación.
- f) Procesamiento de información: tratamiento, almacenamiento y sistematización de la información a través del uso de softwares SPSS que permitirá consolidar información para la decisión del proceso de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el presente trabajo de investigación de título: gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica- 2016, haremos uso de la técnica de recolección de datos mediante la observación y encuesta.

De la variable 1

Tabla 1

Problemas con la gestión de recursos humanos en su institución

Actualmente tiene problemas con la gestión de recursos humanos en su institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	23	46,0	46,0	60,0
	A veces	13	26,0	26,0	86,0
	Casi siempre	6	12,0	12,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

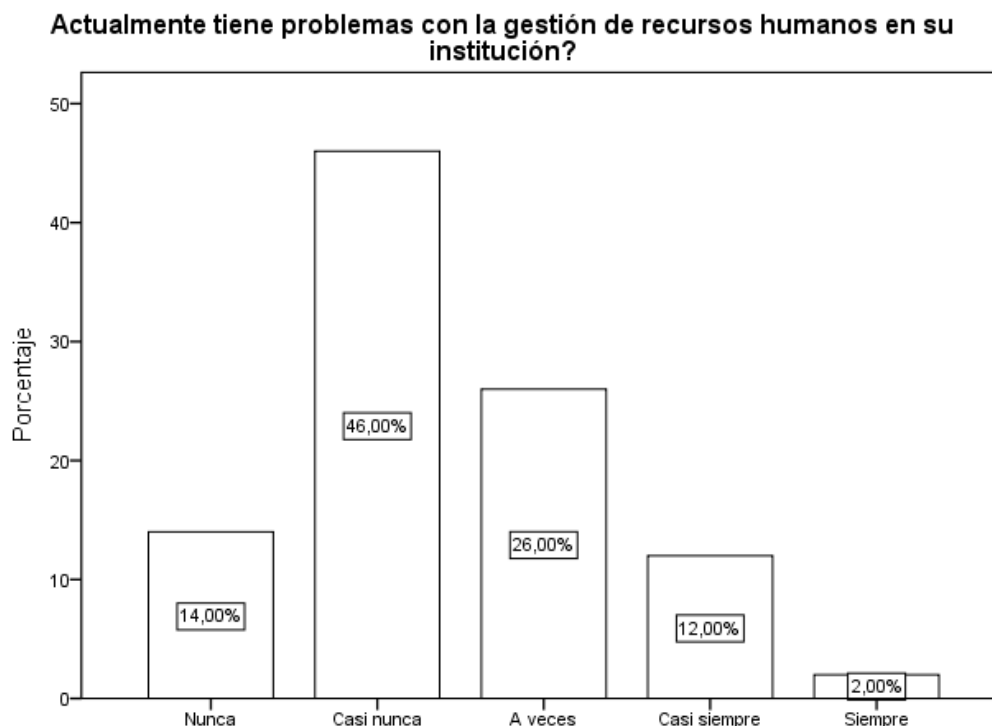


Gráfico 1. Problemas con la gestión de recursos humanos en su institución

En esta gráfica se aprecia que el 46% casi nunca tiene problemas con la gestión de recursos humanos en su institución, y continuamente en un 26% a veces tiene problemas con la gestión de recursos humanos, seguidamente en un 12% casi siempre, en un 2% siempre.

Tabla 2

La Gestión de recursos humanos es buena en su institución

Actualmente la gestión de recursos humanos es buena en su Institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	13	26,0	26,0	32,0
	A veces	21	42,0	42,0	74,0
	Casi siempre	8	16,0	16,0	90,0
	Siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

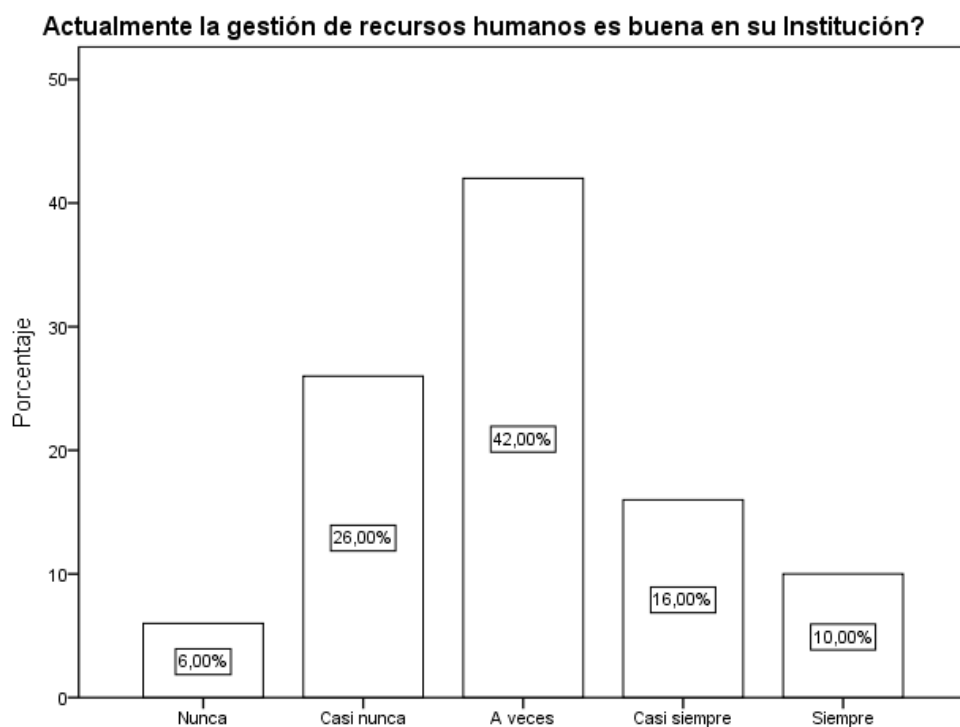


Gráfico 2. la gestión de recursos humanos es buena en su institución

El 42% actualmente la gestión de recursos humanos es buena en la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial, y solo el 6% opina que es mala la gestión de recursos humanos.

Tabla 3

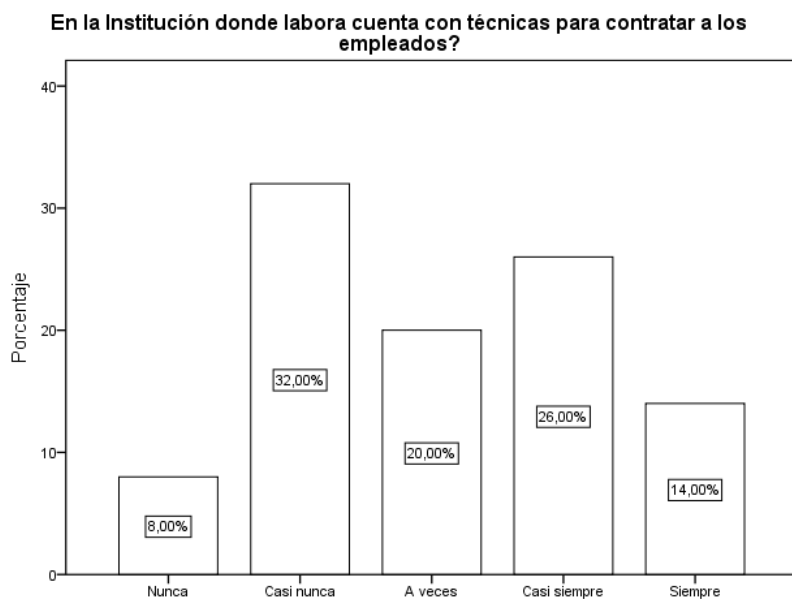
Institución que cuentan con técnicas para contratar a los empleados

En la Institución donde labora cuenta con técnicas para contratar a los empleados?

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

Fuente: investigación

Elaboración: propia



Gráfica 3. institución que cuentan con técnicas para contratar a los empleados

En el grafico se observa que el 32% de los encuestados opinan que conocen las técnicas para contratar a los empleados, entonces quiere decir menos de 50% conocen las técnicas para contratar a los empleados, lo que conlleva que un 26% por ciento opina que conoce casi siempre y un 20% a veces, un 8% nunca.

Tabla 4

En la institución donde labora cuentan con técnicas para contratar a los empleados

En la Institución donde labora cuenta con técnicas para contratar a los empleados?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	16	32,0	32,0	40,0
	A veces	10	20,0	20,0	60,0
	Casi siempre	13	26,0	26,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

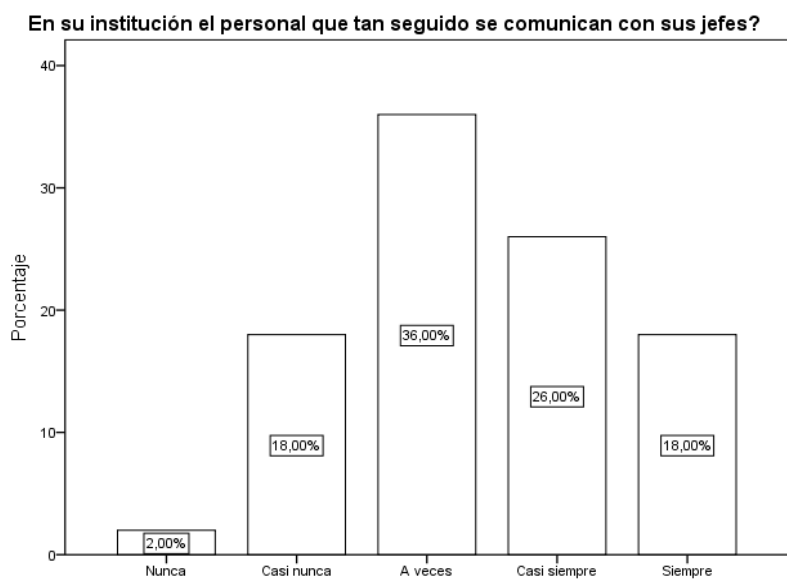


Gráfico 4. institución que cuentan con técnicas para contratar a los empleados

En el gráfico se observa que el 36% del personal de la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial se comunica con sus jefes, cuando solo el 26% considera que se comunica casi siempre, y el 18% casi nunca y siempre, con un mínimo de 2% nunca.

Tabla 5

Porcentaje de satisfacción con las normas para el reclutamiento de personal

Está satisfecho con las normas para el reclutamiento de personal?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	24,0	24,0	24,0
	Casi nunca	10	20,0	20,0	44,0
	A veces	12	24,0	24,0	68,0
	Casi siempre	14	28,0	28,0	96,0
	Siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia



Gráfico 5. porcentaje de satisfacción con las normas para el reclutamiento de personal

Un 28% opina que se siente satisfecho con las normas para el reclutamiento del personal, sin embargo, se observa que existe un empate de un 24% opina que nunca están satisfecho y otro 24% se siente a veces satisfecho, con un número de 4% siente siempre satisfecho.

Tabla 6

Porcentaje de consideración de habilidades y destrezas en una institución

En su Institución consideran las habilidades y destrezas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	12	24,0	24,0	36,0
	A veces	14	28,0	28,0	64,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	84,0
	Siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

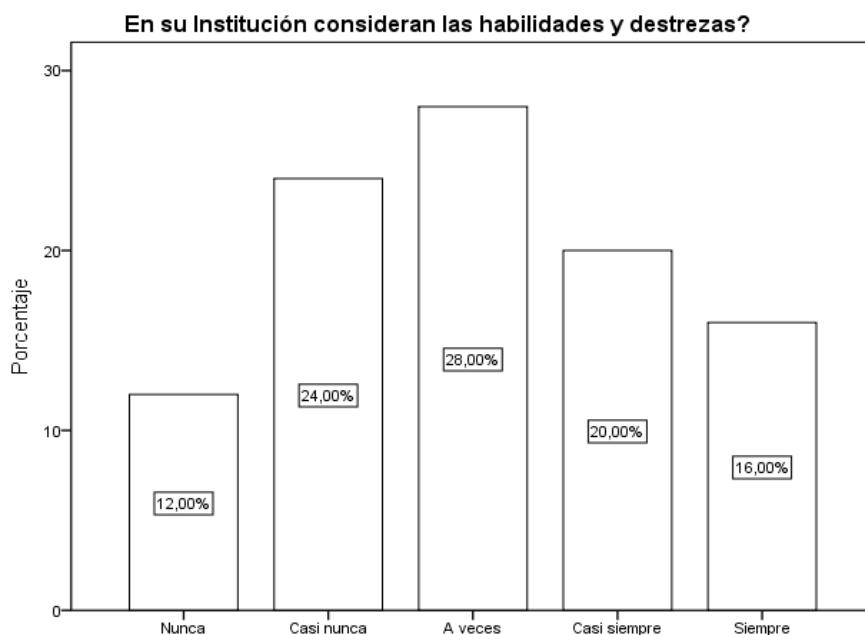


Gráfico 6. Porcentaje de consideración de habilidades y destrezas en una institución

El 28% a veces consideran las habilidades y destrezas, y un 24% casi nunca, el 20% opina casi siempre consideran las habilidades y destrezas, y solo el 16% opina que siempre consideran las habilidades y destrezas, seguidamente un 12% nunca consideran las habilidades y destrezas.

Tabla 7

Porcentaje si la institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados

La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	13	26,0	26,0	38,0
	A veces	9	18,0	18,0	56,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados?

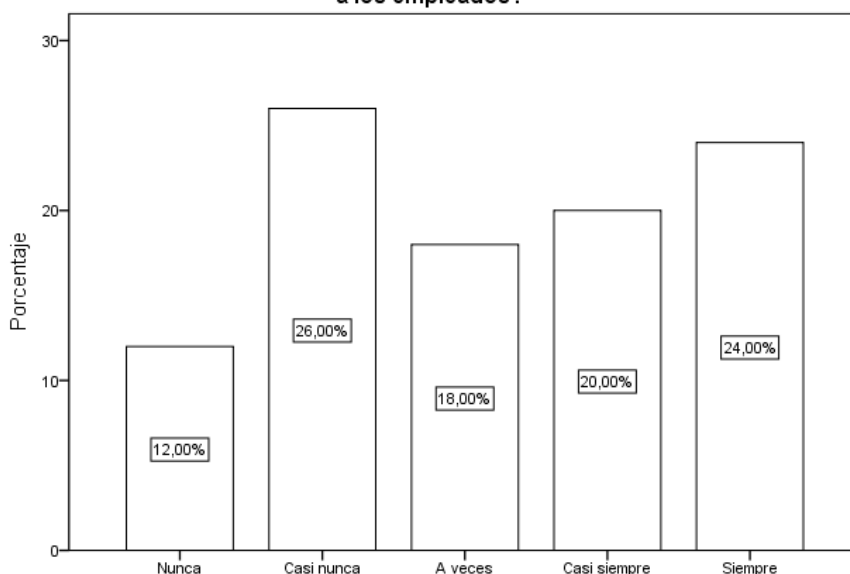


Gráfico 7. Porcentaje si la institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados

En un 26% opinan que casi nunca cuentan con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados, y el 24% consideran siempre utilizan formularios de evaluación del desempeño, el 18% a veces, 12% opina que nunca utilizan formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados.

Tabla 8

Porcentaje si su trabajo y responsabilidad es gratificante

Cree usted que su trabajo y responsabilidad es gratificante ¿Se siente estimulado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	16,0	16,0	16,0
	Casi nunca	12	24,0	24,0	40,0
	A veces	18	36,0	36,0	76,0
	Casi siempre	9	18,0	18,0	94,0
	Siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación
Elaboración: propia

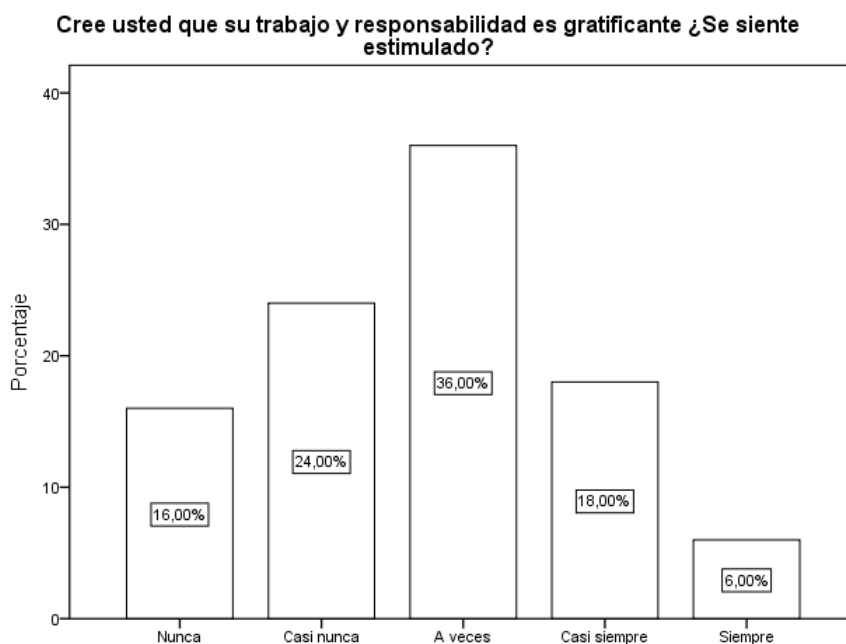


Gráfico 8. Porcentaje si su trabajo y responsabilidad es gratificante

El 36% a veces se sienten estimulados con su trabajo y responsabilidad, sin embargo, el 24% casi nunca se sienten estimulados, el 18% opinan casi siempre, y el 16% no sienten que son estimulados, y solo el 6% sienten que siempre son estimulados.

Tabla 9

Porcentaje si las herramientas de trabajo son las adecuadas

Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	6	12,0	12,0	22,0
	A veces	27	54,0	54,0	76,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	96,0
	Siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

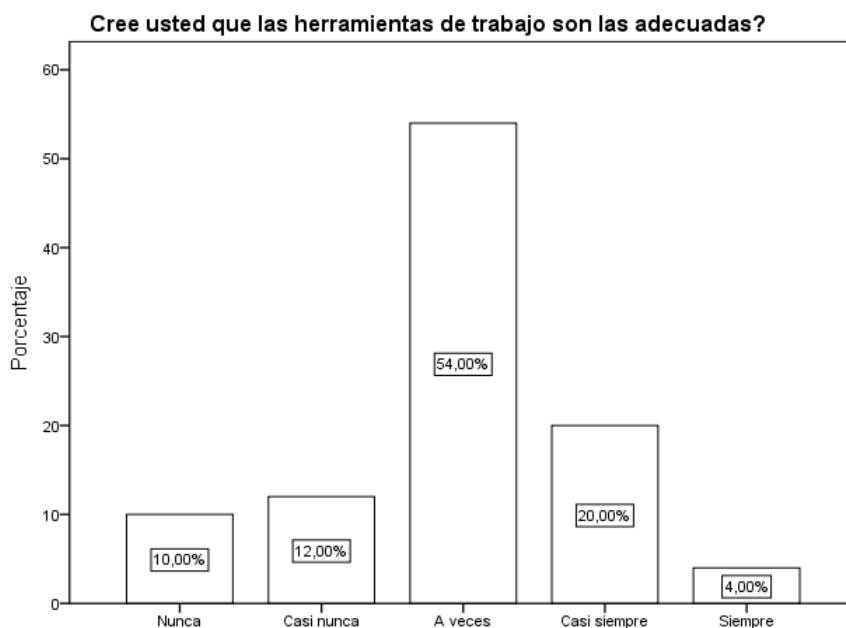


Gráfico 9. Porcentaje si las herramientas de trabajo son las adecuadas

El 54% considera que a veces cree que las herramientas de trabajo son las adecuadas, y casi nunca el 20%, el 12% casi nunca cree que las herramientas de trabajo son las adecuadas, el 10% nunca cree que las herramientas de trabajo son las adecuadas, y 4% siempre cree que las herramientas de trabajo son las adecuadas

Tabla 10

Porcentaje de satisfacción con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo

Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	16,0
	A veces	25	50,0	50,0	66,0
	Casi siempre	13	26,0	26,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación
Elaboración: propia

Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo?

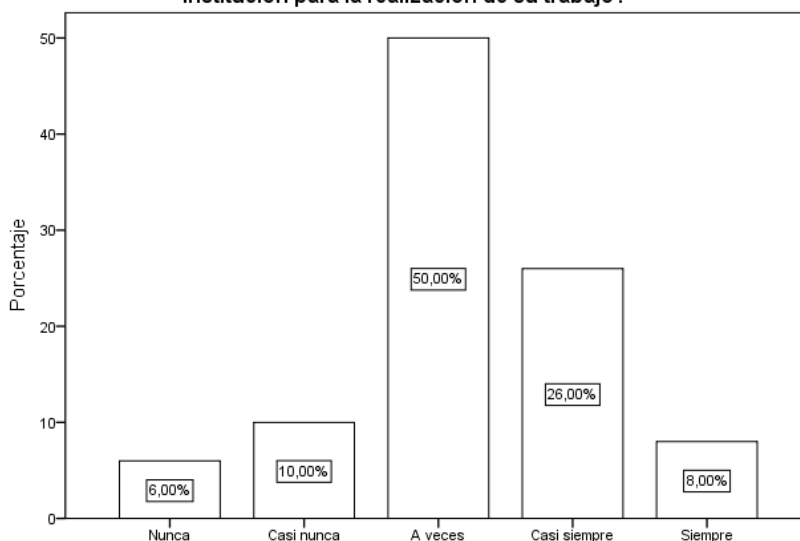


Gráfico 10. Porcentaje de satisfacción con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo

El 50% de los encuestados se sienten satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de los trabajos, y el 26% casi siempre no están satisfechos con los medios tecnológicos proporcionados por la institución, el 10% casi nunca, el 6% nunca, y el 8% siempre se sienten satisfechos con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de los trabajos.

Tabla 11

Sobre existencia de mecanismos de seguridad e higiene en la institución

Existe mecanismos de seguridad e higiene en su institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	6	12,0	12,0	26,0
	A veces	22	44,0	44,0	70,0
	Casi siempre	11	22,0	22,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

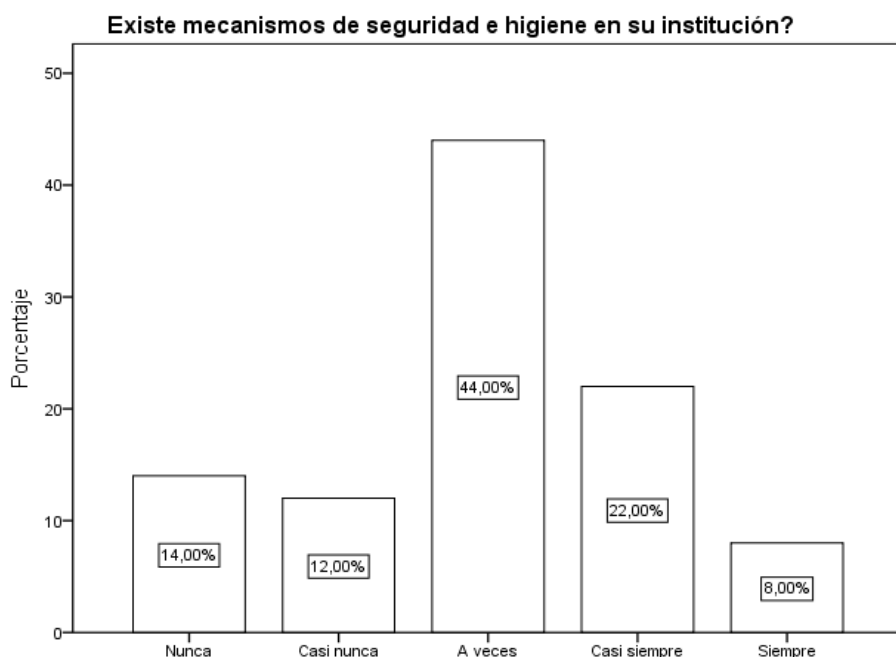


Gráfico 11. Sobre existencia de mecanismos de seguridad e higiene en la institución

El 44% opina que a veces existe mecanismos de seguridad e higiene en la institución, sin embargo, el 22% opina que casi siempre existe mecanismos de seguridad e higiene en la institución, cuando el 14% opina que nunca, y el 12% opina casi nunca, el 8% siempre.

Tabla 12

Existencia de mecanismos para prevención de accidentes del personal de la institución

Existen mecanismos para prevención de accidentes del personal de su Institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	16	32,0	32,0	46,0
	A veces	20	40,0	40,0	86,0
	Casi siempre	6	12,0	12,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

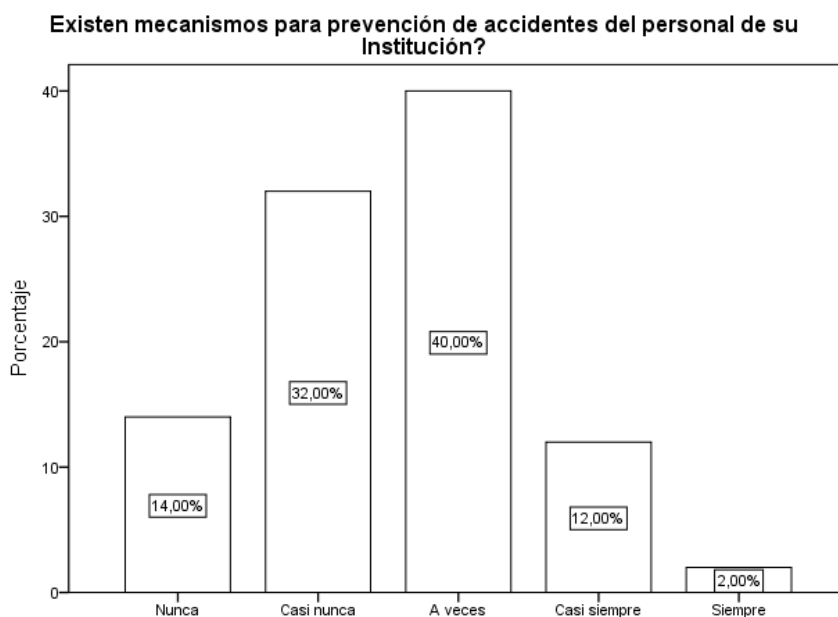


Gráfico 12. Existencia de mecanismos para prevención de accidentes del personal de la institución

El 40% opina que existe mecanismo para prevención de accidentes del personal, mientras el 32% considera que casi nunca existe mecanismo para prevención de accidentes del personal, el 14% dice nunca y solo el 2% opina que siempre existe mecanismo para prevención de accidentes del personal.

Tabla 13

Porcentaje si la institución cuenta con cursos de capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerla al usuario la atención esperada

La institución cuenta con cursos de capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerla al usuario la atención esperada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	22,0	22,0	22,0
	Casi nunca	14	28,0	28,0	50,0
	A veces	17	34,0	34,0	84,0
	Casi siempre	7	14,0	14,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación
Elaboración: propia

La institución cuenta con cursos de capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerla al usuario la atención esperada

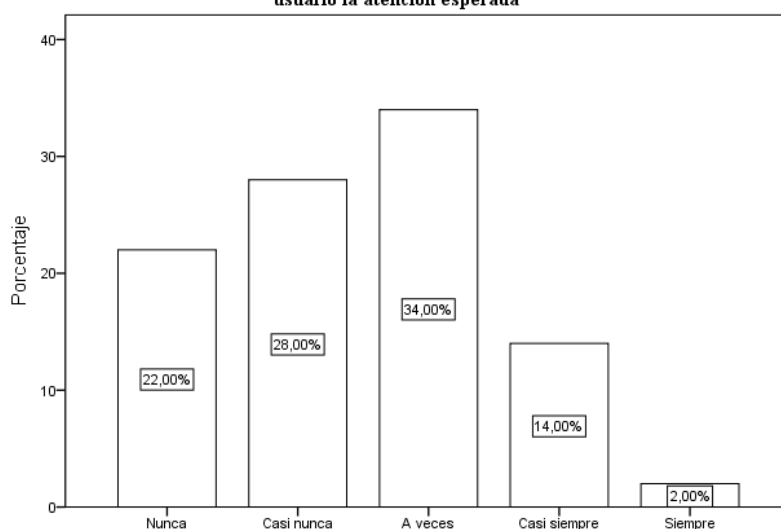


Gráfico 13. Porcentaje si la institución cuenta con cursos de capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerla al usuario la atención esperada

En el gráfico se observa que el 34% opina que la institución cuenta con cursos de capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerla al usuario la atención esperada, y cuando el 28 % opina casi nunca existen cursos de capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerla al usuario la atención esperada, el 22% considera que nunca, con mínimo de 2% siempre.

Tabla 14

Realizan capacitaciones constantes dentro de su institución?

Realizan capacitaciones constantes dentro de su institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	18	36,0	36,0	42,0
	A veces	21	42,0	42,0	84,0
	Casi siempre	5	10,0	10,0	94,0
	Siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

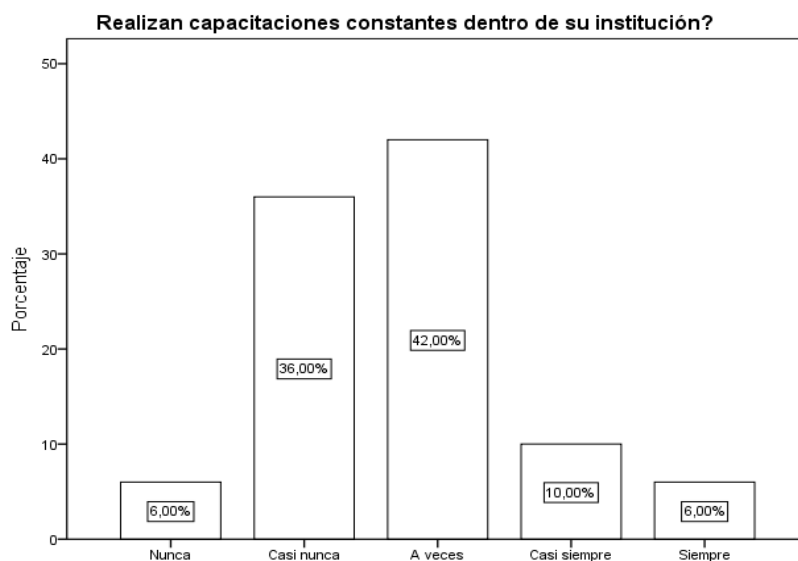


Gráfico 14. Realizan capacitaciones constantes dentro de su institución?

El 42% opina que a veces realizan capacitaciones constantes dentro de la institución, y cuando 36% considera que casi nunca realizan capacitaciones constantes dentro de la institución, y el 10% menciona casi siempre, sin embargo se observa que existe un resultado igual de 6% piensa nunca y siempre.

Tabla 15

En su institución realizar actividades de motivación al personal?

En su institución realizar actividades de motivación al personal?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	20	40,0	40,0	50,0
	A veces	16	32,0	32,0	82,0
	Casi siempre	5	10,0	10,0	92,0
	Siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

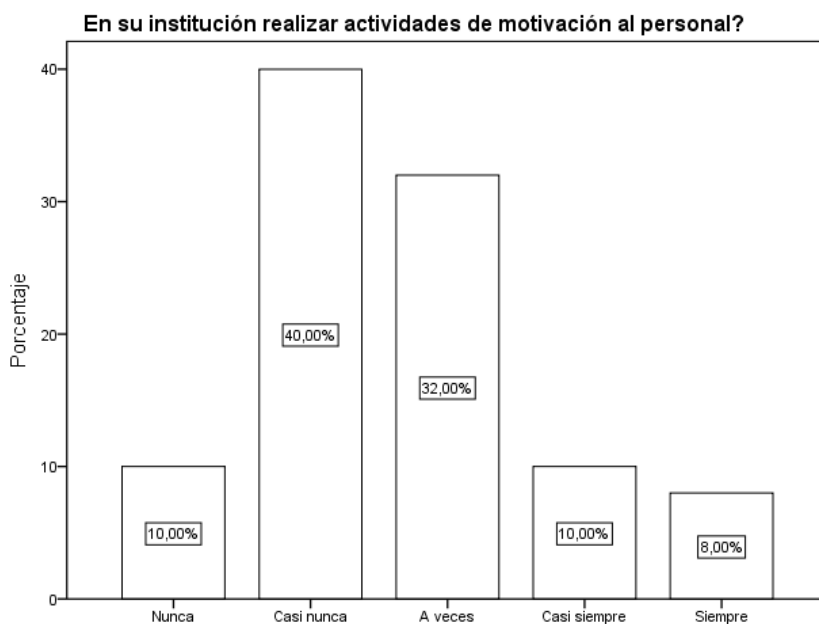


Gráfico 15. En su institución realizar actividades de motivación al personal

El 40% opina casi nunca realizan actividades de motivación al personal, sin embargo 32% considera que a veces realizan actividades de motivación al personal, y en un 10% afirman nunca y siempre, cuando el 8% comentan siempre.

De la variable 2

Tabla 16

Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la institución?

Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la Institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	9	18,0	18,0	18,0
	casi nunca	17	34,0	34,0	52,0
	a veces	20	40,0	40,0	92,0
	casi siempre	3	6,0	6,0	98,0
	siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

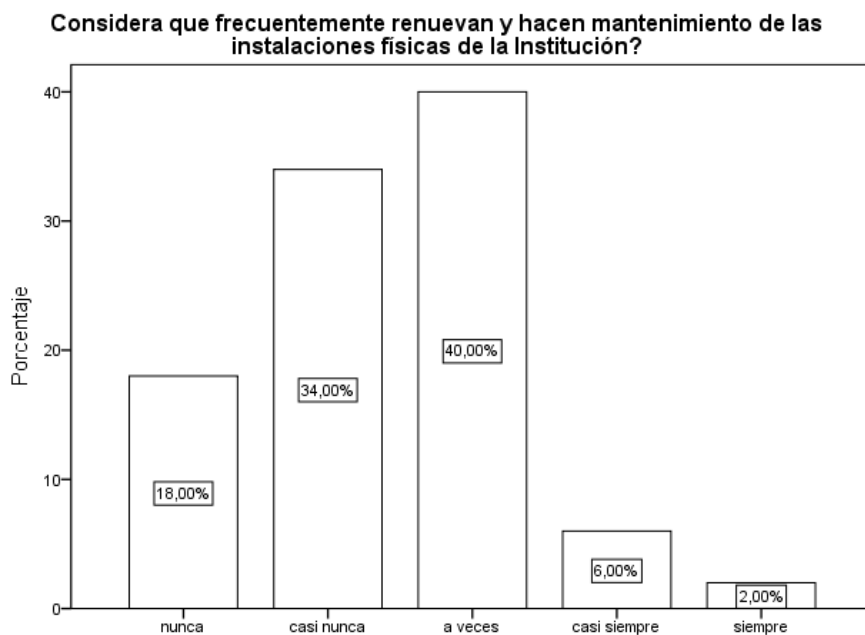


Gráfico 16. Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la institución?

El 40% de encuestados considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la institución, sin embargo, el 34% opina casi nunca renuevan y hacen mantenimiento las instalaciones físicas de la institución, y cuando 18% afirma nunca, y casi siempre en 6%, solo el 2% determina siempre.

Tabla 17

Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?

Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	casi nunca	3	6,0	6,0	6,0
	a veces	6	12,0	12,0	18,0
	casi siempre	13	26,0	26,0	44,0
	siempre	26	52,0	52,0	96,0
	nunca	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

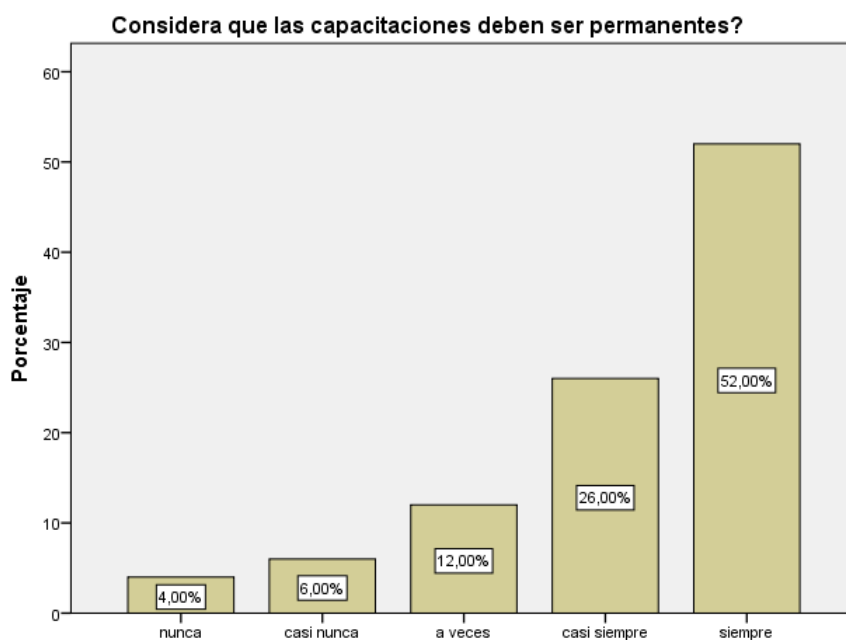


Gráfico 17. Considera que las capacitaciones deben ser permanentes

El 52% de los encuestados consideran que siempre debe haber capacitaciones permanentes, el 26% determina casi siempre debe haber capacitaciones permanentes, y el 12% dice que a veces debe haber capacitaciones permanentes, solo el 6% menciona que casi nunca debe haber capacitaciones, con un mínimo de 4% dice que nunca debe haber capacitaciones.

Tabla 18

Considera que su desempeño laboral es productivo?

Considera que su desempeño laboral es productivo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	a veces	7	14,0	14,0	18,0
	casi siempre	29	58,0	58,0	76,0
	siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

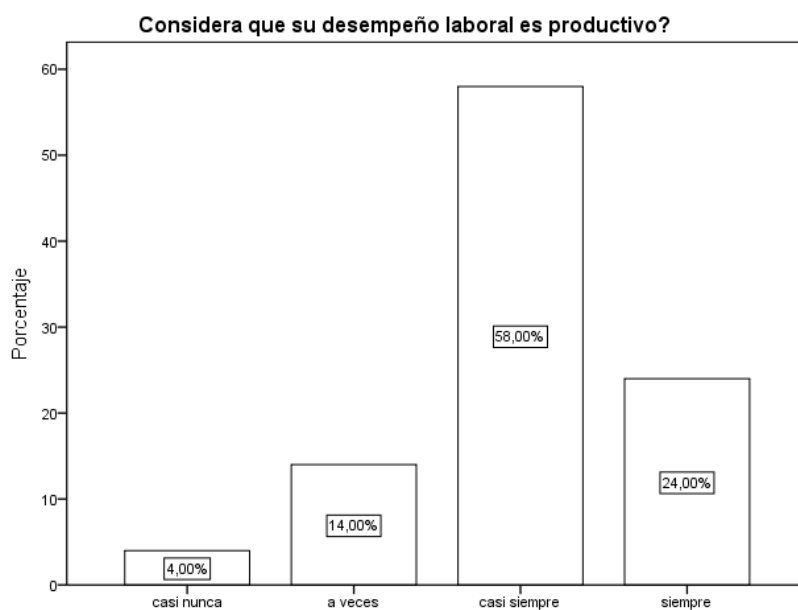


Gráfico 18. Considera que su desempeño laboral es productivo

El 58% considera casi siempre que su desempeño laboral es productivo, y el 24% opina siempre que su desempeño laboral es productivo, el 14% considera a veces casi siempre que su desempeño laboral es productivo, y con un porcentaje de 4% determinan que nunca su desempeño laboral es productivo.

Tabla 19

Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?

Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	6	12,0	12,0	12,0
	a veces	24	48,0	48,0	60,0
	casi siempre	18	36,0	36,0	96,0
	siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

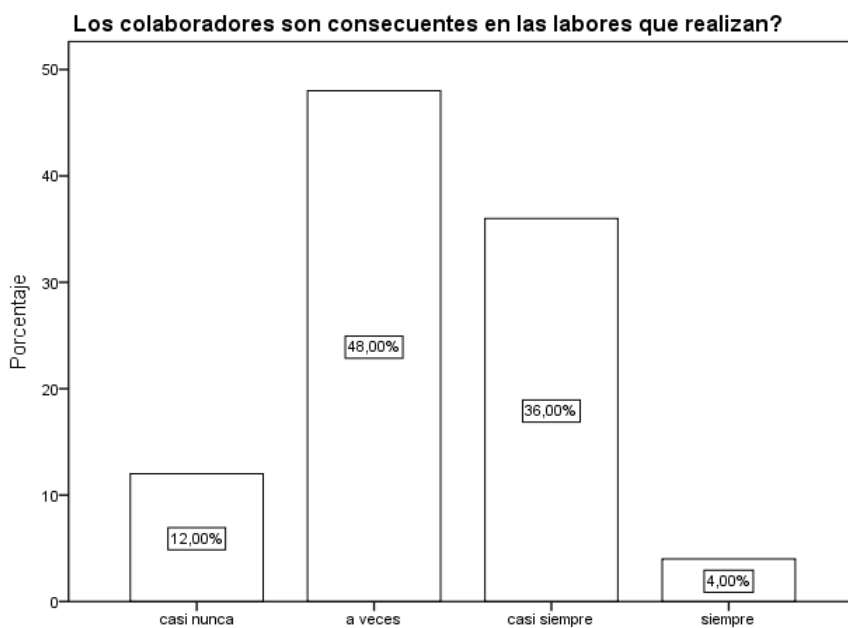


Gráfico 19. Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan

El 48% opina a veces los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan, y cuando el 36% considera que casi siempre los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan, asimismo el 12% determinan que nunca los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan, y solo el 4% siempre los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan.

Tabla 20

Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?

Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	2,0	2,0	2,0
	casi nunca	7	14,0	14,0	16,0
	a veces	14	28,0	28,0	44,0
	casi siempre	14	28,0	28,0	72,0
	siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación
Elaboración: propia

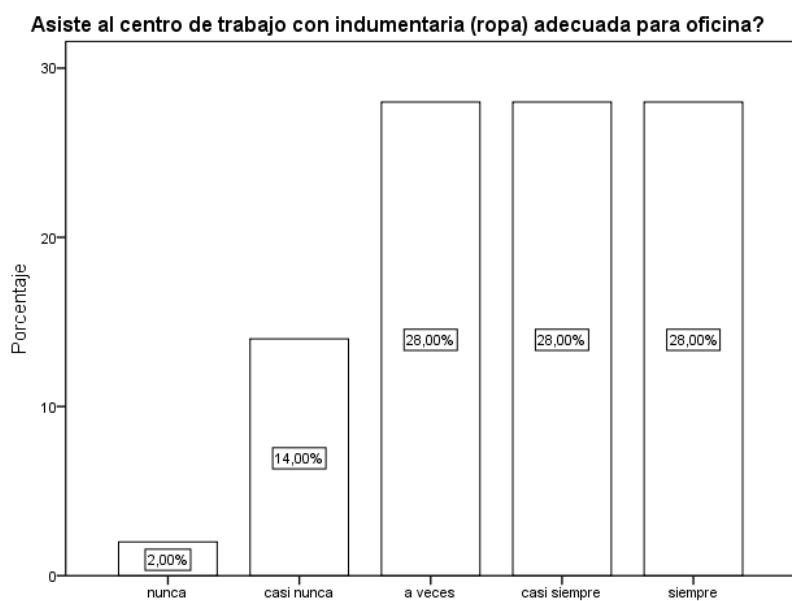


Gráfico 20. Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina

En un 28% afirma que asistente al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada a la oficina y solo el 14% opina casi nunca vienen con ropa inadecuada, y el 2% consideran nunca asistente con ropa adecuada a la oficina.

Tabla 21

Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea comfortable?

Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea comfortable?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	8	16,0	16,0	16,0
	casi nunca	9	18,0	18,0	34,0
	a veces	18	36,0	36,0	70,0
	casi siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

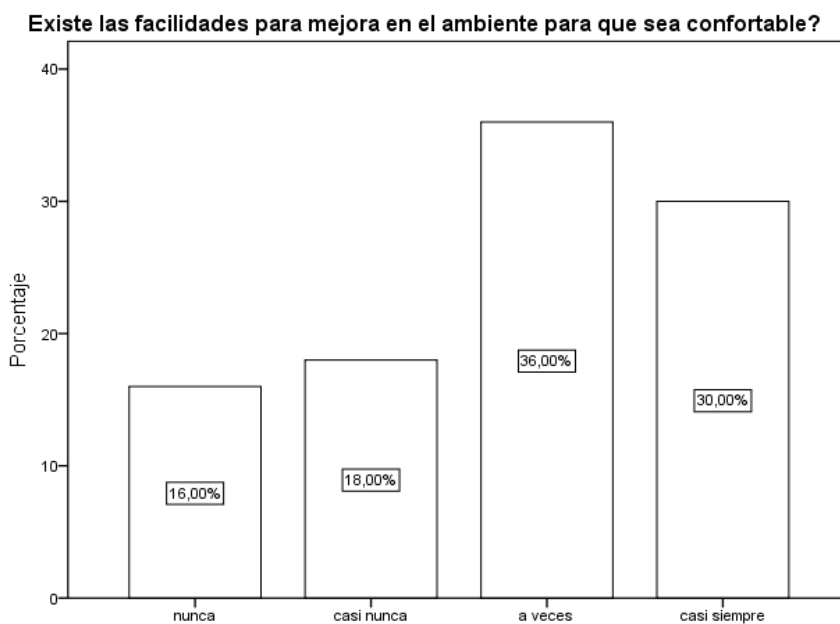


Gráfico 21. Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea confortable

Los encuestados opinan que el 36% a veces existe las facilidades para mejora en el ambiente para que se confortable, sin embargo, el 30% mencionan casi siempre existe las facilidades para mejora en el ambiente para que se confortable, el 18% determinan casi nunca existe las facilidades para mejora en el ambiente para que se confortable, y el 16% acuerdan nunca existe las facilidades para mejora en el ambiente para que se confortable.

Tabla 22

¿El usuario se siente satisfecho con la atención?

El usuario se siente satisfecho con la atención?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	2,0	2,0	2,0
	casi nunca	4	8,0	8,0	10,0
	a veces	13	26,0	26,0	36,0
	casi siempre	25	50,0	50,0	86,0
	siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

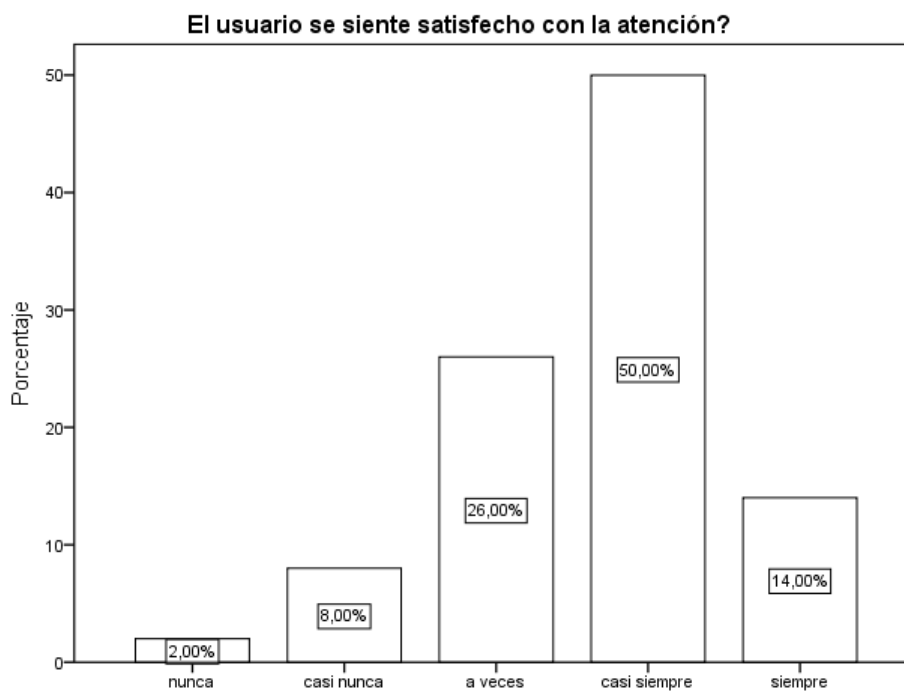


Gráfico 22. El usuario se siente satisfecho con la atención

El 50% consideran casi siempre el usuario se siente satisfecho con la atención, y un 26% opina a veces se siente satisfechos con la atención, sin embargo, el 14% considera siempre se siente satisfecho con la atención, y el 8% casi nunca, el 2% no se siente satisfecho con la atención.

Tabla 23

Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores

Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	10	20,0	20,0	20,0
	a veces	14	28,0	28,0	48,0
	casi siempre	15	30,0	30,0	78,0
	siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

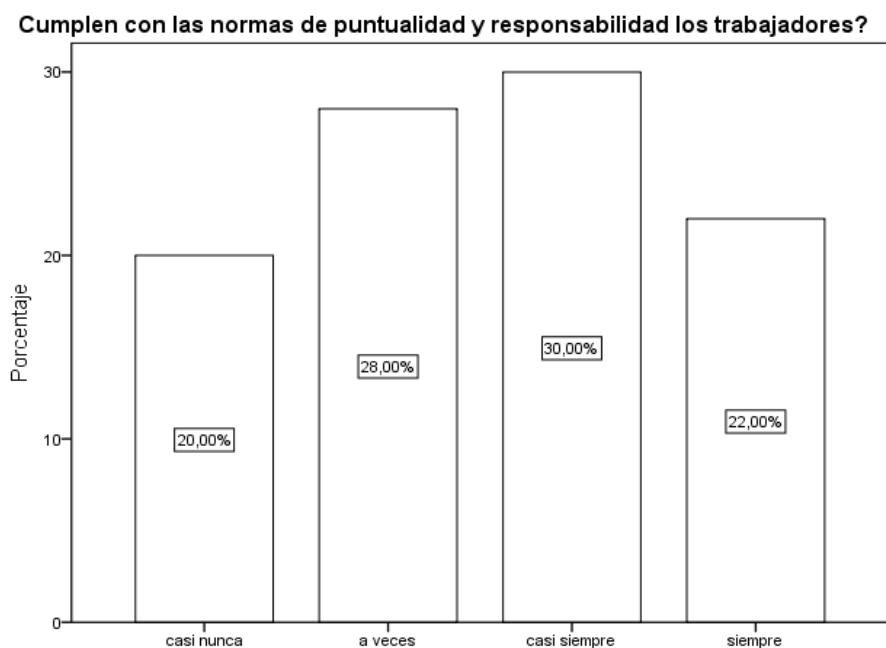


Gráfico 23. Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores

El 30% opinan casi siempre cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores, sin embargo, el 28% determina a veces cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores, y el 22% menciona siempre cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores, y con un 20% opinan casi nunca cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores.

Tabla 24

La respuesta a los usuarios es de manera inmediata

La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	5	10,0	10,0	14,0
	a veces	17	34,0	34,0	48,0
	casi siempre	21	42,0	42,0	90,0
	siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

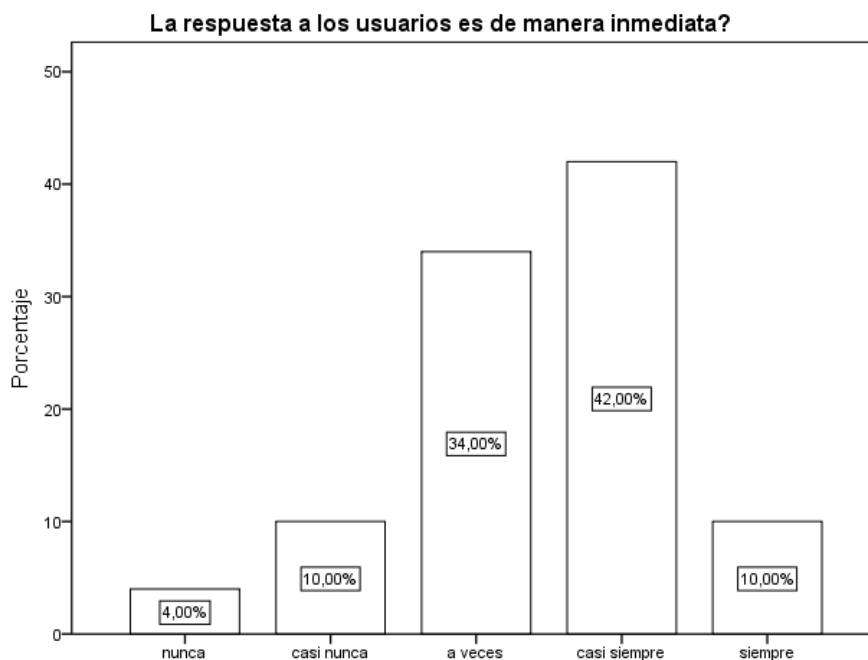


Gráfico 24. La respuesta a los usuarios es de manera inmediata

En el gráfico se observa que el 42% consideran que la respuesta a los usuarios es de manera inmediata, y cuando 34% opina que a veces consideran que la respuesta a los usuarios es de manera inmediata, sin embargo, se un resultado de 10% casi nunca y siempre, y solo el 2% consideran que la respuesta a los usuarios es de manera inmediata.

Tabla 25

Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios

Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	4,0	4,0	4,0
	casi nunca	3	6,0	6,0	10,0
	a veces	18	36,0	36,0	46,0
	casi siempre	15	30,0	30,0	76,0
	siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

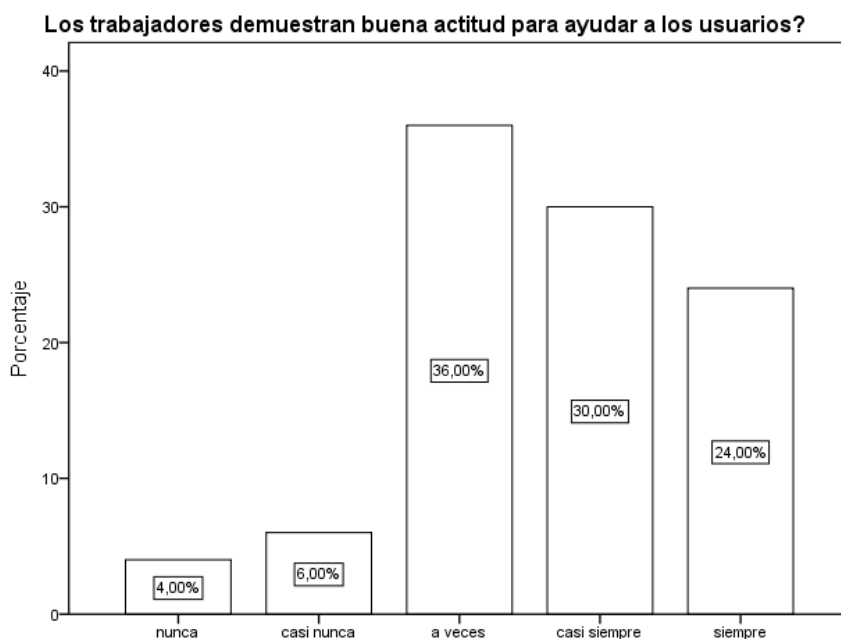


Gráfico 25. Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios

El 36 % consideran que los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios, y el 30% opina que casi siempre demuestra buena actitud para ayudar a los usuarios, y el 24% determinan siempre demuestra buena actitud para ayudar a los usuarios, y el 6% casi nunca, y nunca el 4%.

Tabla 26

Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?

Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	11	22,0	22,0	22,0
	casi nunca	11	22,0	22,0	44,0
	a veces	12	24,0	24,0	68,0
	casi siempre	13	26,0	26,0	94,0
	siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

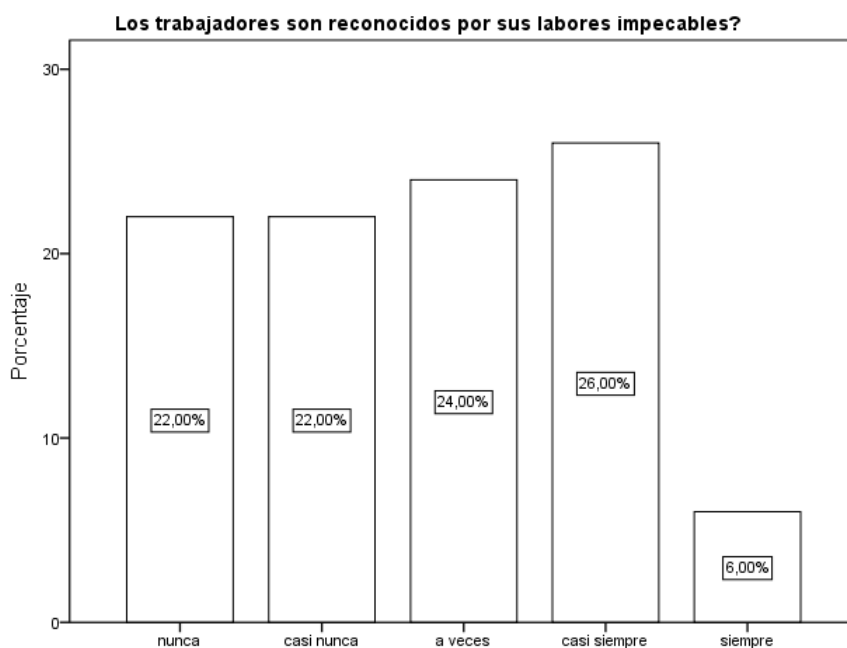


Gráfico 26. Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables

El 26% opinan que los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables, y cuando 24% consideran a veces son reconocidos por sus labores impecables, sin embargo se observa un resultado igual de 22% nunca y casi nunca y solo el 6% determina que siempre los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables.

Tabla 27

Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?

Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	2,0	2,0	2,0
	casi nunca	11	22,0	22,0	24,0
	a veces	21	42,0	42,0	66,0
	casi siempre	12	24,0	24,0	90,0
	siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación
Elaboración: propia

Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?

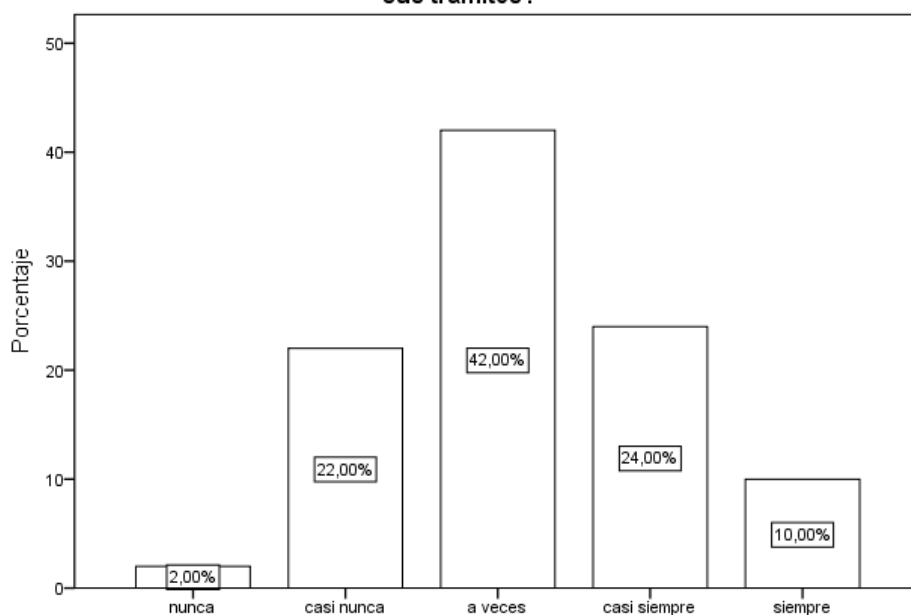


Gráfico 27. Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites

El 42% de los encuestados consideran que a veces el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites, y cuando 24% opina casi siempre recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites, el 22% casi nunca reciben buena atención, el 10% siempre recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites y con un 2% nunca.

Tabla 28

Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?

Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	11	22,0	22,0	22,0
	casi nunca	11	22,0	22,0	44,0
	a veces	12	24,0	24,0	68,0
	casi siempre	13	26,0	26,0	94,0
	siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia



Gráfico 28. Los trabajadores son reconocidos por sus labores impecables

El 48% de los encuestados consideran a veces los trabajadores practican el código de ética en la institución, cuando el 22% opinan casi nunca y casi siempre, nunca un 6%, siempre y en un 2%.

Tabla 29

Premian o estimulan a los trabajadores

Premian o estimulan a los trabajadores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	11	22,0	22,0	22,0
	casi nunca	13	26,0	26,0	48,0
	a veces	18	36,0	36,0	84,0
	casi siempre	5	10,0	10,0	94,0
	siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

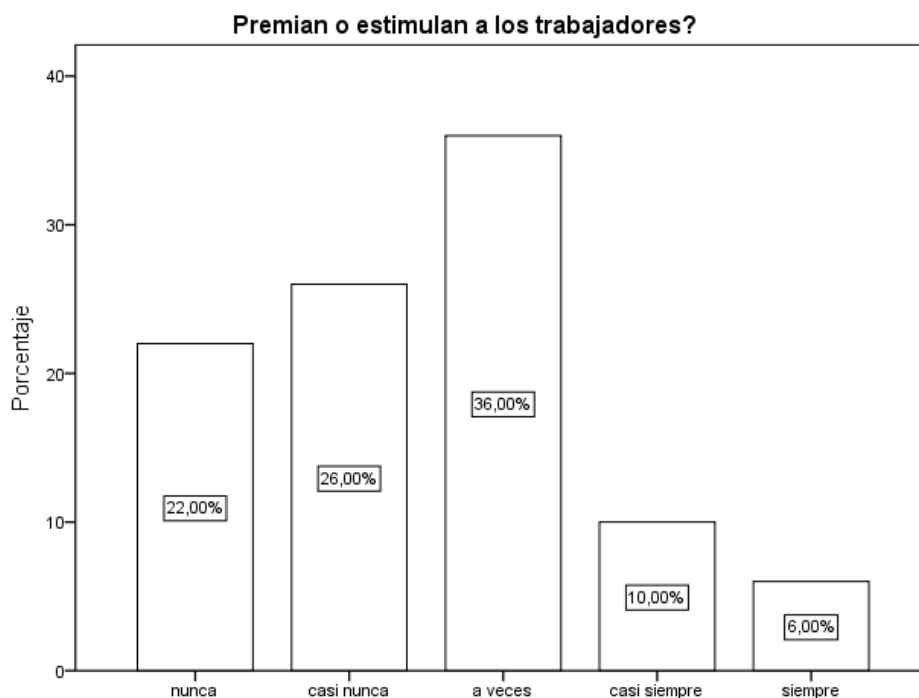


Gráfico 29. Premian o estimulan a los trabajadores

El 36% de los encuestados opinan que premian o estimulan a los trabajadores, sin embargo, un 26% determinan casi nunca son premian o estimulan a los trabajadores, y un 22% nunca son premiados o son estimulados los trabajadores, y siempre en un 6%

Tabla 30

Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua

Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	8,0	8,0	8,0
	casi nunca	2	4,0	4,0	12,0
	a veces	11	22,0	22,0	34,0
	casi siempre	19	38,0	38,0	72,0
	siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua

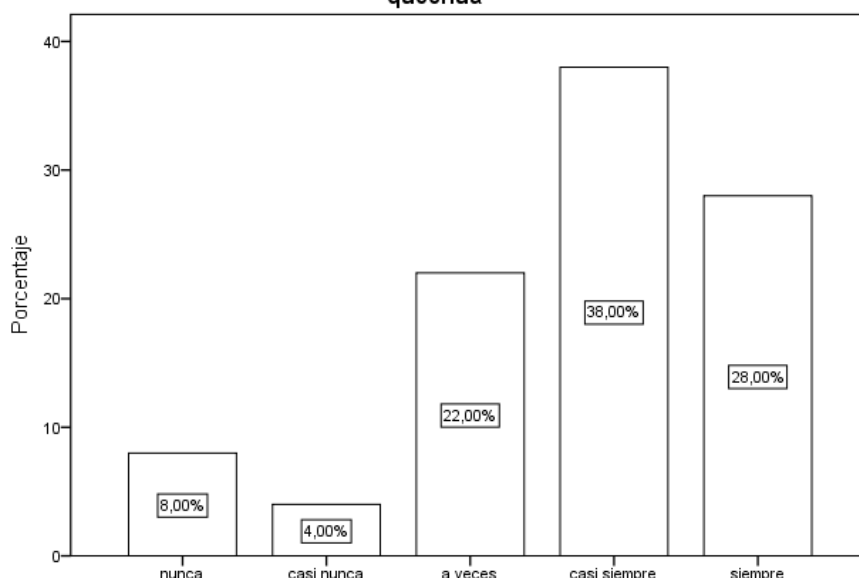


Gráfico 30. Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua

El 38% consideran que es necesario como colaborador de la institución saber el idioma quechua, y el 28% mencionan que siempre deben saber el idioma quechua, el 22% a veces deben saber el idioma quechua, y nunca deben saber el idioma quechua el 8% y casi nunca el 4%.

4.2. Presentaciones de resultados en tablas, gráficos, figuras

Proceso de contraste de hipótesis

1. Contraste de la hipótesis general

La investigación pretende demostrar que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, el método

de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos (Triola, 2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016 .

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016 .

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados :

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

Paso 03: Nivel de significancia y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$. Para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico :

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos :



Gráfico 31. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0
 Fuente: Investigación
 Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar :

Tabla 31

Gestión de talento humano y calidad de servicio

Correlaciones				
			GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{so} = 0,549$

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

Como se observa en el grafico el estadístico de prueba (0,549) es mayor que el valor crítico (0,28), por lo tanto, se rechaza el Ho .

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016 .

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r=0,549$ se puede interpretar como positiva media.

Proceso de contraste de hipótesis Especifica 1

1. Contraste de la hipótesis Especifica 1

La presente investigación determina existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016 .

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos (Triola, 2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016 .

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016 .

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

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

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico :

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0.28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:

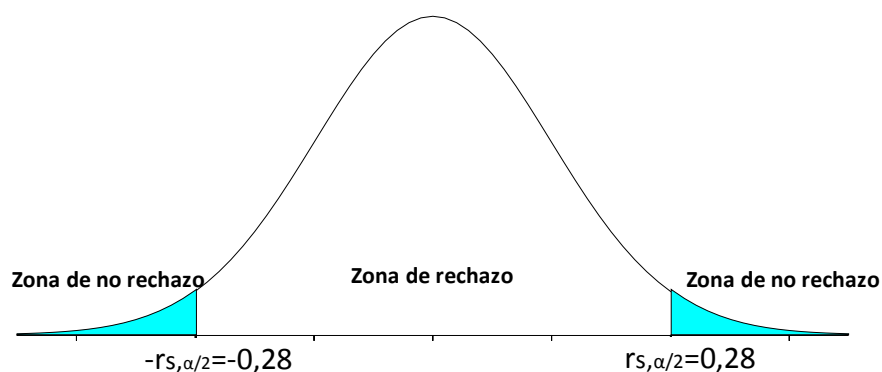


Gráfico 32. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar :

Tabla 32

La gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal

		Correlaciones		
		GESTIÓN DE TALENTO HUMANO ELEMENTOS TANGIBLES		
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{so} = 0,455$

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

Como se observa en el gráfico el estadístico de prueba (0,455) es mayor que el valor crítico (0,28), por lo tanto, se rechaza el H_0 .

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano relación directa y significativamente con los elementos tangibles del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r=0,455$ se puede interpretar como positiva media.

Proceso de contraste de hipótesis específico 2**2. Contraste de la hipótesis específico 2**

La presente investigación determina Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016 .

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos (Triola, 2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H₀: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados :

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

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0,28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:



Gráfico 33. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla 33

Gestión de talento humano y la confiabilidad

		Correlaciones		
			GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	LA CONFIABILIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	LA CONFIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{so} = 0,455$

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

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{so} = 0,455 > r_{s,\alpha} = 0,28$$

Como se observa el estadístico de prueba es menor que el valor crítico de la izquierda y cae en la zona de rechazo, por lo tanto, se rechaza la H_0 .

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r=0,455$ se puede interpretar como positiva media.

Proceso de contraste de hipótesis específico 3

3. Contraste de la hipótesis específico 3

La presente investigación determina existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de repuesta o responsabilidad del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016 .

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además,

el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos (Triola, 2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de repuesta o responsabilidad del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de repuesta o responsabilidad del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

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

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0.28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:



Gráfico 34. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla 34

Gestión del talento humano y la capacidad de repuesta o responsabilidad

Correlaciones				
			GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	LA CAPACIDAD DE REPUESTA O RESPONSABILIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	0,395**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	50	50
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	Coefficiente de correlación	,395**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{so} = 0,395$

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

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{so} = 0,395 < r_{s,\alpha} = 0,28$$

Como se observa el estadístico de prueba es mayor que el valor crítico de la derecha y cae en la zona de rechazo, por lo tanto, se rechaza la Ho.

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de repuesta o responsabilidad del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r=0,395$ se puede interpretar como correlación positiva media

Proceso de contraste de hipótesis específico 4

4. Contraste de la hipótesis específico 4

La presente investigación determina existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos (Triola, 2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016

$$.\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H₁ Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016

$$.\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

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

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}} = \pm 0.28$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:

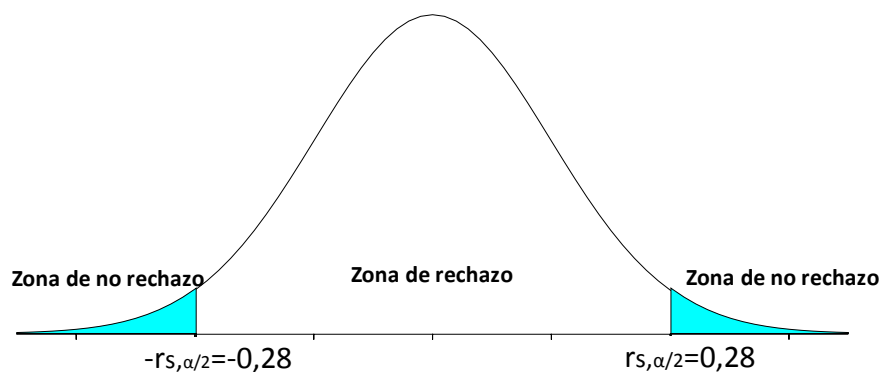


Gráfico 35. Zonas de rechazo y no rechazo del H_0

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla 35

Gestión del talento humano y la seguridad

			Correlaciones		
			GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		LA SEGURIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DE LA SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	0,392**
			Sig. (bilateral)	.	,005
			N	50	50
	LA SEGURIDAD		Coefficiente de correlación	,392**	1,000
			Sig. (bilateral)	,005	.
			N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{so} = 0,392$

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

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

$$r_{so} = 0,392 > r_{s,\alpha} = 0,28$$

Como se observa el estadístico de prueba es menor que el valor crítico de la izquierda y cae en la zona de rechazo, por lo tanto, se rechaza la Ho.

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.

De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r=0,392$ se puede interpretar como positiva media.

4.3. Discusión de resultados

De acuerdo a la investigación que se realizó de la hipótesis general, nos lleva a concluir que el tema de gestión de talento humano y la calidad de servicio tiene un nivel de significancia del 0,05 existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en el periodo 2016. Ya que se tuvo como resultado del coeficiente $r=0,549$ donde se puede interpretar como una correlación positiva media.

A esto coincide el Licenciado Henriquez (2014), quien en su tesis: "*Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera-ciudad de Huamachuco: 2014*", en una de sus conclusiones menciona: existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio. Mientras mejor sea la gestión de recursos humanos mejora la calidad de servicio; tal como viene sucediendo en las actividades de los hoteles del distrito de Huamachuco para mejorar la calidad de servicio y la atención al cliente.

El Autor Chiavenato (2002 p. 5) *Gestión de talento humano* menciona que la gestión de talento humano es la gestión del capital humano, administración del capital intelectual e incluso gestión de personas en una institución o empresa para el buen funcionamiento y cumplimiento de metas.

Está demostrado que el personal de la gerencia regional de planeamiento, presupuesto del gobierno regional de Huancavelica que labora está considerado de acuerdo a un perfil profesional y conoce las labores que se les encomienda esto relaciona a la buena calidad de servicio al usuario debiendo mejorar constantemente de acuerdo a las implementación y fortalecimiento de capacidades .

En el resultado de la primera hipótesis se acepta H_1 la relación el coeficiente $r=0,549$ se puede interpretar como positiva media y hacer ver suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano relación directa y significativamente con los elementos.

El mismo resultado coincide el tesista Villavicencio (2014), realizó el trabajo de investigación: “*Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa trasportes línea S.A. Trujillo 2013*” en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Administración, arribando a la siguiente conclusión:

Las razones que generan cierta satisfacción en los clientes son las instalaciones de la empresa, ya que el 34.11% de clientes percibieron esto, pues estas no van acordes con el servicio que ellos reciben. Así como también que la empresa no cuenta con un tarifario actualizado para que el cliente estén 50% informados de los precios que ellos deben pagar por sus servicios.

A esto también el autor Israel (2011 p.46) en su libro calidad en la gestión de servicio, menciona que los elementos tangibles son importantes para una institución ya que las instalaciones físicas deben ser primordial para la atención al usuario, así como la comodidad del personal que trabaja en la institución.

En el resultado de la segunda hipótesis se acepta H_1 la relación significativa entre la gestión del talento humano relación directa y significativamente la confiabilidad en vista que el coeficiente $r=0,455$ se puede interpretar como positiva media y hacer ver suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05.

Para lo cual también resultado coincide el tesista Villavicencio (2014), realizó el trabajo de investigación: “*Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa trasportes línea S.A. Trujillo 2013*” en la

Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Administración, arribando a la siguiente conclusión:

El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes con un 24.5%, pues la empresa le brinda un buen trato, sobre todo personalizado y una respuesta inmediata frente a cualquier problema que le pueda presentar, creando en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección del servicio.

A esto también el autor Israel (2011 p.47) en su libro *calidad en la gestión de servicio*, menciona que la confiabilidad es la habilidad con el que presta atención al usuario.

Asimismo, se determina en la tercera hipótesis que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano relación directa y significativamente con la capacidad de respuesta o responsabilidad en vista que el coeficiente $r=0,395$ se puede interpretar como correlación positiva media y hacer ver suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05.

Para lo cual también resultado coincide el tesista Villavicencio (2014), realizó el trabajo de investigación: “*Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa trasportes línea S.A. Trujillo 2013*” en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Administración, arribando a la siguiente conclusión:

El 98% de los clientes de Transportes Línea S.A., se encuentran en un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención en el servicio que reciben. Tienen opiniones muy favorables hacia los diferentes aspectos que componen el servicio, pero

si puntualizan y precisaron las fallas que tiene dicho servicio. Fallas que deberían ser corregidas para no originar un problema mayor o deteriorar la calidad de servicio.

A esto también el autor Israel (2011 p.47) en su libro *calidad en la gestión de servicio*, menciona que la capacidad de respuesta o responsabilidad es el grado de disposición con lo que es atendido el usuario porque muestra un grado de ayudar y prestarle un servicio rápido en sus trámites.

En la cuarta hipótesis el coeficiente $r=0,392$ se puede interpretar como positiva media por lo tanto hace ver suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano relación directa y significativamente con la seguridad.

Henríquez (2011), realizó el trabajo de investigación: “*Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera- ciudad de Huamachuco-2014*”, trabajo realizado en la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Trujillo, en la que arribó a la siguiente conclusión:

Mediante la encuesta mencionada anteriormente se pudo observar que el servicio de atención es un factor determinante de la práctica de gestión recursos humanos, ya que el cliente al momento de llegar a la empresa busca una atención amable, cortés y comodidad, y en nuestro caso nos encontramos en que este aspecto perjudica la relación clientes-empres, ya que estos manifiestan descontento general al respecto.

A esto también el autor Israel (2011 p. 47) en su libro *calidad en la gestión de servicio*, menciona que la seguridad son los conocimientos mostrados por los empleados inspiren credibilidad y confianza.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la gestión del talento humano con la calidad de servicio del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional -Huancavelica - 2016: existe una relación significativa de acuerdo al resultado de coeficiente $r=0,549$ se puede interpretar como positiva media, lo quiere decir es afirmativa.

Es prescindible tener una gestión de talento humano en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, toda vez que esta Gerencia es la columna vertebral en un Gobierno Regional para el crecimiento del Departamento de Huancavelica prestar una calidad de servicio, se convierte como una necesidad de una población. Si con la necesidad de una población se cumple se podrá ver como una buena calidad de servicio.

2. Se concluye que existe una relación entre gestión de talento humano y los elementos tangibles del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica-2016. De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente $r=0,455$ se puede interpretar como positiva media por lo tanto es aceptable nuestra hipótesis.

La relación que existe gestión de talento humano y los elementos tangibles es trascendental ya que para prestar un servicio de calidad también las instalaciones físicas, equipos deben ser moderna y tener como resultado buena calidad de trabajo.

3. Se concluye que existe una relación entre gestión de talento humano y la confiabilidad del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del gobierno regional de Huancavelica-2016. De acuerdo a Hernández et al (2014) el coeficiente $r=0,455$ se puede interpretar como positiva media por lo tanto es aceptable nuestra hipótesis.

Con este resultado se puede definir que es importante tener gestión de talento humano y la confiabilidad, ya que para dar respuesta a un problema la solución es de manera fiable cuidadoso y seguro sin errores.

4. Se concluye que existe una relación entre gestión de talento humano y la capacidad de respuesta o responsabilidad del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del gobierno regional de Huancavelica-2016. De acuerdo a Hernández et al (2014) el coeficiente $r=0,395$ se puede interpretar como positiva media por lo tanto es aceptable nuestra hipótesis.

Con este nivel de relación entre gestión de talento humano y la capacidad de respuesta o responsabilidad, se observa la disposición y voluntad de ayudar al personal y público en general.

5. Se concluye que existe una relación entre gestión de talento humano y la seguridad del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica-2016. De acuerdo a Hernández et al (2014) el coeficiente $r=0,392$ se puede interpretar como positiva muy débil por lo tanto es aceptable nuestra hipótesis.

Siempre que exista una gestión de talento humano la seguridad será totalmente confiable ya que para dar una respuesta se encontrara al personal adecuado y competente.

RECOMENDACIONES

1. Recomendar a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional -Huancavelica - 2016, conducir adecuadamente la gestión de talento humano para tener una buena calidad de servicio el mismo que nos dará buena imagen a nivel gerencia y región.
2. Recomendar a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional -Huancavelica – 2016 que debe haber bueno y mejor calidad de los elementos tangibles para las 04 sub gerencias.
3. Recomendar a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional -Huancavelica – 2016 que debe haber más confiabilidad con el personal de cada sub gerencia tanto en lo profesional y personal.
4. Se recomienda a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional -Huancavelica – 2016. A pesar que la administración pública está llena de características propias, deben tenerse como sus expresiones más importantes al interés público, los ciudadanos, los empleados y cada de una de ellas tener una seguridad total.
5. Se recomienda a la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial del gobierno regional -Huancavelica – 2016 y el gobierno regional de Huancavelica hacer extensivo con la implementación del manual para mejorar la atención a la ciudad en las entidades publica de la administración pública (Resolución Ministerial N° 186-2015) y modificaciones de la Presidencia de consejo de ministros.

BIBLIOGRAFÍA

- Abadi. (2004). *La Calidad de Servicio*. Buenos Aires, Argentina.
- Alvarez. (2012). *Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro de la provincia de Satipo, periodo 2012- 2016*. Satipo: 1.
- Andrade, P. (2015). *Plan de Intervención para el Desarrollo del Talento Humano y Mejoramiento de la Calidad de Prestación de los Servicios de Salud en el Área de Cuidados Intensivos del Hospital de Especialidades “Baca Ortiz” Quito, Junio 2014*. Argentina.
- Arrobo. (2013). *Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de La Empresa Cimpexa S.A*. Argentina: 1.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. Lima: El sol.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Lima: El sol.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion De Talento Humano*. mercurio.
- Chumbes, S. (2015). *El Capital Intelectual y la Gestión de Calidad del Personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, Periodo 2013*. Huancavelica: 1.
- Cuesta, S. (2015). *Gestión de Talento Humano y del Conocimiento*. Lima: Anivel.
- De Leon, L. (2013). *Gestion De Talento Humano En Las Pequeñas Y Medianas Emprassa En El Area Urbana De Reballhuleu*. España: 1.
- Escobar, Moreno, & Roldan. (2013). *Talento Humano: El Factor Clave del Servicio*. Brasil: 1.
- Gavilanes. (2013). *Análisis de los Modelos de Gestión de Talento Humano Aplicados en la Empresa Privadas Prestadoras de Servicios de Salud, Ubicados en el Barrio de la Villaflora al Sur de Quito*. Argentina: 2.
- Henriguez. (2014). *Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera- ciudad de Huamachuco-2014*. Huamachuco: 1.
- Katherine, D. (2014). *La Comunicación Organizacional y la Calidad del Servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de La Municipalidad Provincial de Huancavelica- Año 2014*. Huancavelica: Universal.
- Leyva, Y., & Leyva, D. (2014). *Los Recursos Humanos y su Relación con la Atención al Usuario de la Municipalidad Distrital de Acoria 2014*. Huancavelica: 1.

- Marcillo. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí*. Trujillo: 1.
- Mora. (2004). *Propuesta para la Gestión del Talento Humano y la Comunicación en CNT Sistemas de Información S.A.* Chile: 1.
- Ozejo, A. (2013). *Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio de las Micro y Pequeñas Empresas Comerciales en la Localidad de Huancavelica Periodo 2013*. Huancavelica: 1.
- Prieto. (2013). *Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia Para Retención del Personal*. Argentina: 1.
- Triola, M. (2013). *Estadística*. México: Pearson .
- Villavicencio. (2014). *Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes línea S.A. Trujillo 2013*. Trujillo: 1.
- Vivas. (2013). *La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán*. Chile.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica- 2016

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿ Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal de la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Huancavelica – 2016?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano la calidad de servicio en el personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial -Huancavelica – 2016.</p>	<p>Hipotesis General</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.</p>	<p>Variable V.I</p> <ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO <p>Dimensiones: Admisión de personas Aplicación de personas Desarrollo de Personas</p> <p>Variable V.D.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CALIDAD DE SERVICIO <p>Dimensiones: Los Elementos Tangibles La Confiabilidad La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad La Seguridad</p>	<p>Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: Descriptivo correlacional simple.</p> <p>No experimental-transversal Esquema:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> r M --> O2 </pre> <p>M = muestra O1 = Variable gestión de talento humano O2 = Variable calidad de servicio</p> <p>r = relación entre</p> <p>Población y muestra: Población: 50 Muestra: 50 (personal técnico y administrativo)</p>

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicos		
<p>a) ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la gerencia regional de planeamiento y presupuesto y acondicionamiento territorial - Huancavelica – 2016?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la confiabilidad para la calidad de servicio del personal en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Huancavelica – 2016?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta o responsabilidad en la calidad de servicio del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016?</p>	<p>a) Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el elemento tangible del personal de la Gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial -Huancavelica – 2016</p> <p>b) Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica - 2016.</p> <p>c) Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta o responsabilidad en el personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016</p> <p>d) Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la seguridad del personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016</p>	<p>a) Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial en el periodo 2016.</p> <p>b) Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del personal en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en el periodo 2016.</p> <p>c) Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de repuesta o responsabilidad del personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en el periodo 2016.</p> <p>d) Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad del personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial en el periodo 2016</p>		

ANEXO N° 02

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

“gestión de talento humano”

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instru- mentos	Escala Valorativa
V.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. La gestión del talento humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados (<i>Chiavenato 2002</i>)	Admisión de Personas. <i>Chiavenato 2004</i>	Cuenta con necesidades de cambio.	¿Actualmente tiene problemas con la gestión de recursos humanos en su institución? ¿Actualmente la gestión de recursos humanos es buena en su Institución?	C U E S T I O N A R I O	Escala de medición de Likert. índices: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Trabaja en temas de liderazgo laboral	¿En la Institución donde labora cuenta con técnicas para contratar a los empleados? ¿En su institución el personal que tan seguido se comunican con sus jefes?		
		Demuestra desarrollo de competencias y/o habilidades	¿Está satisfecho con las normas para el reclutamiento de personal? ¿En su Institución consideran las habilidades y destrezas?		
	Aplicación de Personas <i>Chiavenato 2004</i>	Realiza gestión de recursos humanos.	¿La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados? ¿Cree usted que su trabajo y responsabilidad es gratificante?		
		Presenta recursos suficientes.	¿Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas? ¿Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo?		
	Desarrollo de personas <i>Chiavenato (2004)</i>	Presenta condiciones ambientales acordes al servicio	¿Existe mecanismos de seguridad e higiene en su institución? ¿Existen mecanismos para prevención de accidentes del personal de su Institución?		
		Presenta programa de capacitación y de desarrollo profesional.	¿La institución realiza cursos de capacitación y entrenamiento en políticas de gestión? ¿Realizan capacitaciones constantes dentro de su institución? ¿En su institución realizar actividades de motivación al personal?		

“CALIDAD DE SERVICIO”

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instru- mentos	Escala Valorativa
V. 2 CALIDAD DE SERVICIO <i>Abadi, (2004).</i> Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre qué tan, bien un servicio satisface sus necesidades	Los Elementos Tangibles <i>Israel (2011)</i>	Cuenta con Bienes y Servicios suficientes en la Institución	¿Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la Institución?	C U E S T I O N A R I O	Escala de medición de Likert. índices: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		El capital humanos cuentan con especializaciones	¿Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?		
		Demuestra Eficiencia y eficacia en el cumplimiento de metas	¿Considera que su desempeño laboral es productivo? ¿Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?		
		Cumple las normas de disciplina institucional.	¿Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?		
		Demuestra perseverancia para los retos nuevos	¿Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea confortable?		
		Se da respuesta en tiempo real a los documentos	¿El usuario se siente satisfecho con la atención?		
	La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad <i>Israel (2011)</i>	Demuestra disciplina en el ambiente laboral	¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?		
		Demuestra capacidad para responder bajo presión	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?		
		Demuestran predisposición o disponibilidad para responder a los usuarios	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?		
		Considera que los trabajos son rápidos y de calidad	¿Los Trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?		
	La Seguridad <i>Israel (2011)</i>	Transmiten los colaboradores confianza o empatía a los usuarios.	¿Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?		
		Se crean espacios de confianza con la finalidad de destacar los valores.	¿Los trabajadores practican el código de ética en la institución?		
		Estímulos laborales y personales a los empleados contratos	¿Premian o estimulan a los trabajadores?		
		El Gerente y sus trabajadores demuestran cortesía en la atención a las personas quechua hablantes	¿Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua?		

ANEXO N° 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – del Gobierno Regional Huancavelica – 2016"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal activo de ambos sexos de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

VARA RODRIGUEZ EUTIMIO CATALINO

TÍTULO O GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
---------------	---------	------------	----------	--------------


FIRMA DEL EVALUADOR

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: **Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – del Gobierno Regional Huancavelica – 2016**
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de validación: Cuestionario de encuesta de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio

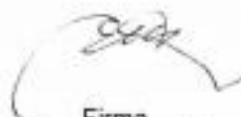
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al estado de la ciencia administrativa																				
4. Organización	Existe una organización lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																				
8. Coherencia	Entre los ítems, indicadores																				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

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

Nombres y Apellidos:	EUTENIO CATAZINO JARA RODRIGUEZ	DNI N°	87330648
Dirección domiciliar:	JR. SANTIAGO MORENO N° 245 - TAMBO	Teléfono/Celular:	990888567
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	DOCTOR EN ADMINISTRACION		
Mención:			



Firma

Lugar y fecha: 29-05-17.....

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – del Gobierno Regional Huancavelica – 2016"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal activo de ambos sexos de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Zacarias Rodríguez Visterra Córdova.

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Ciencias Políticas y Sociales.

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
---------------	---------	------------	----------	--------------


FIRMA DEL EVALUADOR

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: **Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – del Gobierno Regional Huancavelica – 2016**
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de validación: **Cuestionario de encuesta de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja					Regular					Buena					Muy bueno				
		D	E	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																									
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																									
3. Actualidad	Adecuado al estado de la ciencia administrativa																									
4. Organización	Existe una organización lógica																									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																									
6. Intencionalidad	Adecuado para servir los intereses de investigación																									
7. Consistencia	Existe en aspectos técnicos científicos																									
8. Coherencia	Entre los ítems, indicadores																									
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																									
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																									

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

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

Nombres y Apellidos:	<i>Victoriano Zaccari Roldán</i>	DNI N°	<i>19913181</i>
Dirección domiciliaria:	<i>Los Bahúes N° 155</i>	Teléfono/Celular:	<i>964672278</i>
Título Profesional	<i>Lic. en Administración</i>		
Grado Académico:	<i>Dr. en Ciencias Políticas y Sociales.</i>		
Mención:			


 Firma
 Lugar y fecha: *07-05-17*

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – del Gobierno Regional Huancavelica – 2016"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal activo de ambos sexos de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

JOSE LUIS CONTRERAS PACC

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MASTER

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
---------------	---------	------------	----------	--------------


FIRMA DEL EVALUADOR
FOGAM - 2017

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: **Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – del Gobierno Regional Huancavelica – 2016**

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

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

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

Nombres y Apellidos:	JOSE LUIS CONTRERAS PAGO	DNI N°	23276626
Dirección domiciliar:	JIR. VICTORIN CARNA N° 161	Teléfono/Celular:	948135886
Título Profesional	ING. ZOOTECNISTA		
Grado Académico:	MAESTRO		
Mención:	MAESTRO UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN EN MEDICINA Y SALUD		



M. Sc. José Luis Contreras Pagar
 INVESTIGADOR PRINCIPAL
 FIRMADO

Lugar y fecha: Huancavelica, 26-05-17

ANEXO N° 04
INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR: Gestión de Talento Humano y Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica

Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Admisión de Personas		1	2	3	4	5
1	¿Actualmente tiene problemas con la gestión de recursos humanos en su institución?					
2	¿Actualmente la gestión de recursos humanos es buena en su Institución?					
3	¿En la Institución donde labora cuenta con técnicas para contratar a los empleados?					
4	¿En su institución el personal que tan seguido se comunican con sus jefes?					
5	¿Está satisfecho con las normas para el reclutamiento de personal?					
6	¿En su Institución consideran las habilidades y destrezas?					
Aplicación de Personas		1	2	3	4	5
7	¿La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados?					
8	¿Cree usted que su trabajo y responsabilidad es gratificante ¿Se siente estimulado?					
9	¿Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas?					
10	¿Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo?					
Desarrollo de personas		1	2	3	4	5
11	¿Existe mecanismos de seguridad e higiene en su institución?					
12	¿Existen mecanismos para prevención de accidentes del personal de su Institución?					
13	¿La institución cuenta con cursos de capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerla al usuario la atención esperada?					
14	¿Realizan capacitaciones constantes dentro de su institución?					
15	¿En su institución realizar actividades de motivación al personal?					

CALIDAD DE SERVICIO

Los Elementos Tangibles		1	2	3	4	5
1	¿Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la Institución?					
2	¿Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?					
3	¿Considera que su desempeño laboral es productivo?					
4	¿ Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?					
La Confiabilidad		1	2	3	4	5
5	¿Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?					
6	¿Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea comfortable?					
7	¿El usuario se siente satisfecho con la atención?					
La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad		1	2	3	4	5
8	¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?					
9	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?					
10	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?					
11	¿Los Trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?					
12	¿Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?					
La Seguridad		1	2	3	4	5
13	¿Los trabajadores practican el código de ética en la institución?					
14	¿Premian o estimulan a los trabajadores?					
15	¿Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua?					

ANEXO N° 05
DOCUMENTOS DE GESTIÓN

SOLICITO: Autorización para la aplicación del proyecto de investigación de Gestión de Talento Humano y Calidad de Servicio.

Señor Gerente Regional de Planeamiento, Presupuesto, Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica
Lic. Adm. Juan Uribe Ruiz

S.G

Yo, Yanet Osorio Torres, identificada con DNI 40662715, domiciliada en El Jr. Victoria Garza N° 161, cercado de Huancavelica, Frida Yamaly Zaravia Solano DNI 4645957, jr. Puno s/n cercado de la ciudad

Con el debido respeto me presento ante usted para expresarle:

Que habiendo elaborado el proyecto de Tesis "**Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – del Gobierno Regional Huancavelica - 2016**", con finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos validados por expertos, con cuyos resultados obtenidos será demostración de la hipótesis del trabajo de investigación científica. Todo el proceso de recojo de información estará bajo la supervisión de la Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Por tanto:

Ruego a usted Señor Gerente acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar.

Huancavelica, 23 de mayo de 2017.

.....
Bach. Yanet Osorio Torres
DNI 40662715

.....
Bach. Erida Yamaly Zaravia Solano
DNI 46459579

GOBIERNO REGIONAL HUANCVELICA
Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial

RECORRIDO

23 MAYO 2017

054-8111-011

Huancavelica, 25 de mayo de 2017

CARTA N° 006 - 2016/GOB.REG.HVCA/GGR-GRPPyT

Señora:
YANET OSORIO TORRES
Ciudad,-

**ASUNTO : Autorización para la Aplicación de Instrumento
para el Recojo de Información**

REF. : Solicitud s/n, de fecha 23-05-17

Mediante el presente me es grato dirigirme a Ud., en atención al documento de la referencia comunicarle que se **AUTORIZA** para la aplicación de los instrumentos para el recojo de información para el trabajo de investigación "**Gestión de Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial- Gobierno Regional de Huancavelica-2016**". En las Sub Gerencias dependientes a esta Gerencia,

Sin otro particular me suscribo de Ud.,

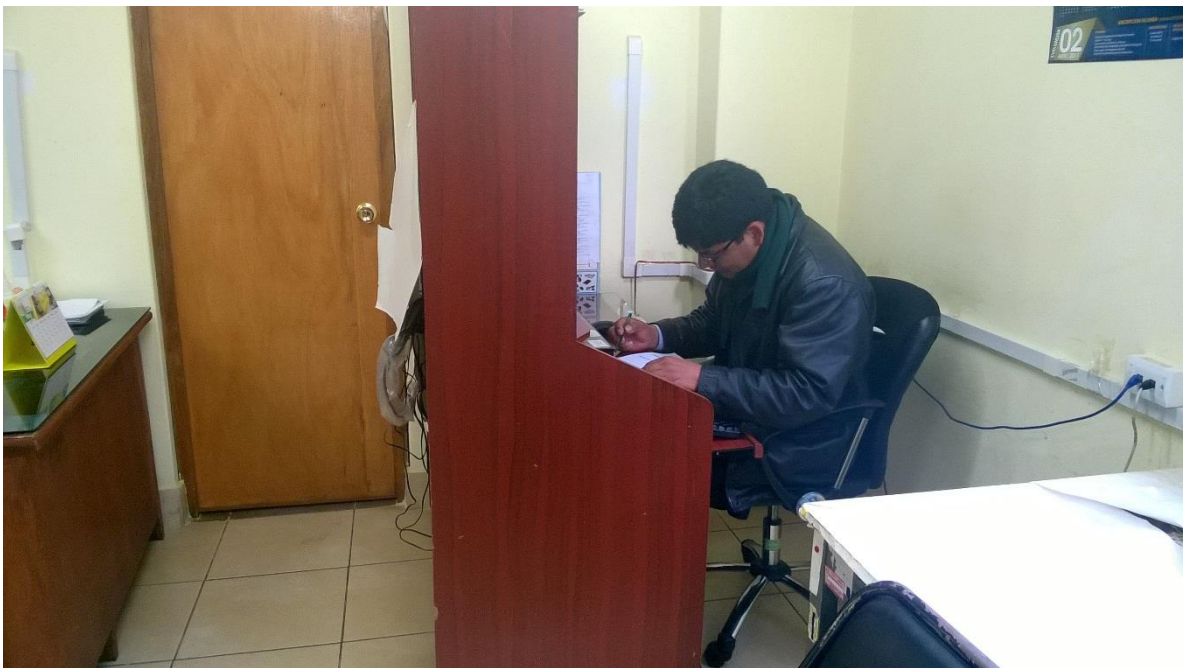
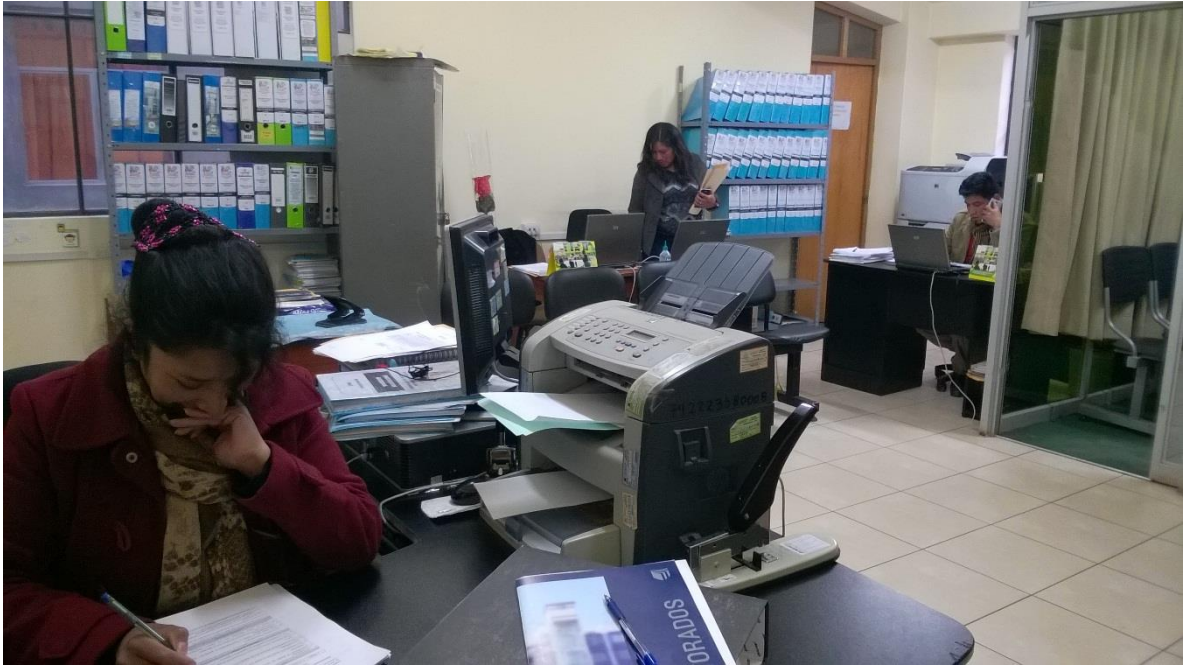
Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA
GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO
Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL

Lic. Adm. Juan E. Uribe Ruiz
GERENTE REGIONAL

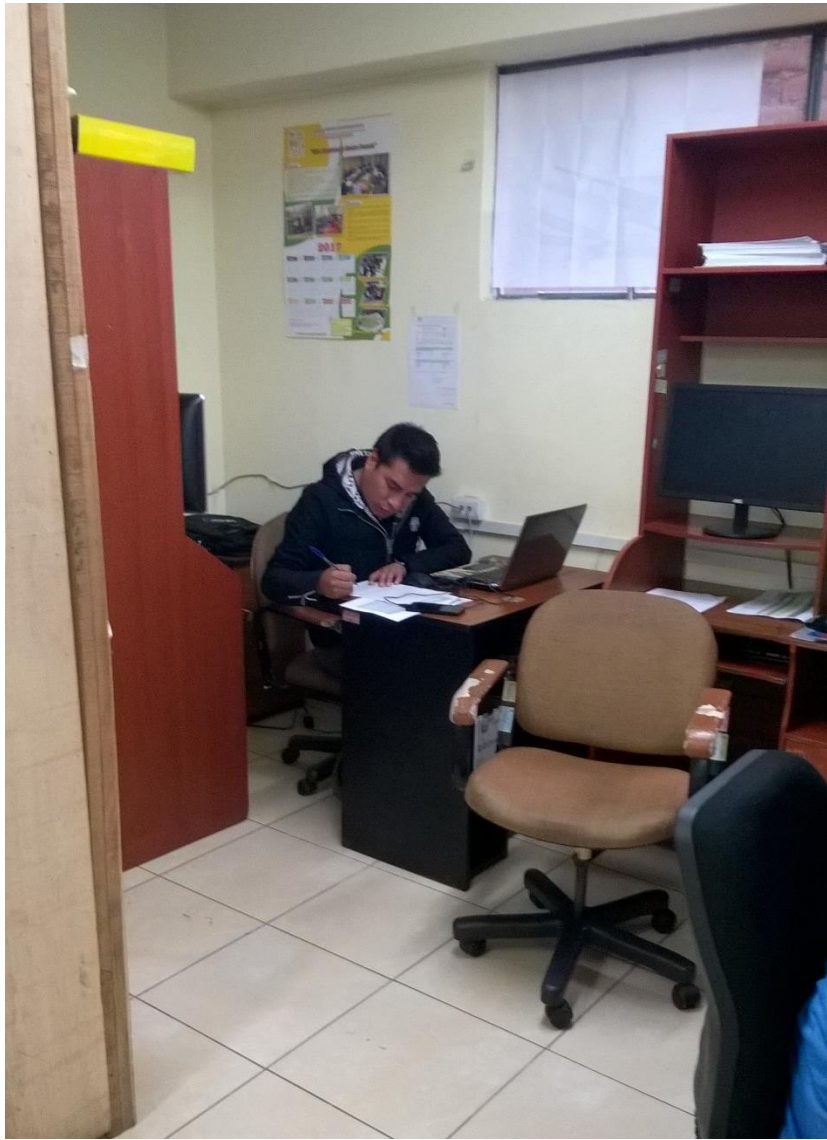
Reg. Doc. N° 410.440.2
Reg. Exp. N° 20.88.27

ANEXO N° 06
FOTOGRAFÍAS















CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES .

La información, los registros, datos que se tomaran para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna. Por cuanto, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis .

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

.....
Yanet Osorio Torres
DNI 40662715

.....
Frida Yamali Zaravia Solano
DNI 46459579