

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

GERENCIA PÚBLICA



**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIOS EN EL GOBIERNO REGIONAL**

HUÁNUCO, 2022

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: FLORES DIAZ, LUIS ALEXANDER

ASESOR: Dr. LORENZO HUANUCO, CARLOS

HUÁNUCO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico a mis padres, por su inquebrantable apoyo y sacrificio. A mi mentor/a, por su guía experta y paciencia. A mis amigos y seres queridos, por su aliento constante. Este logro es también de ustedes, quienes han sido mi fuente de inspiración. ¡Gracias por estar siempre a mi lado!

AGRADECIMIENTO

"Quisiera expresar mi profundo agradecimiento a mis maestros, mi asesor y guía, cuya orientación experta y dedicación han sido fundamentales para el éxito de este trabajo. Agradezco sinceramente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan por brindarme la oportunidad de realizar este programa de maestría y por proporcionarme los recursos necesarios.

Mi gratitud se extiende a mi familia, cuyo amor y apoyo incondicional han sido mi mayor motivación. Agradezco a mis amigos y seres queridos por comprender mi ausencia en momentos cruciales y por alentarme a seguir adelante.

A todos aquellos que participaron de alguna manera en este viaje académico, ya sea aportando conocimientos, compartiendo experiencias o brindando ánimo, les estoy agradecido.

Este logro no habría sido posible sin el esfuerzo conjunto de tantas personas, y por eso dedico este trabajo a todos los que han sido parte de mi camino hacia la maestría. ¡Gracias!"

RESUMEN

El objetivo general es: Determinar de qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022. La misma que fue aplicada a una muestra de 92 personas. Utilizando la investigación explicativa por la naturaleza del presente trabajo de investigación; se esquematizó con un diseño no experimental, explicativo transversal correlacional. Los resultados nos muestran que tienen relación las dos variables, así como sus dimensiones; en las variables de gestión del talento humano y la calidad de servicio tienen una calificación de 68%; la admisión de personal y la calidad de servicio un promedio de 67%; en evaluación del personal y calidad de servicio un promedio de 64%; en desarrollo del personal y la calidad de servicio se tiene un promedio de 71%; asimismo en las variables de elementos de tangibilidad se tiene en un 74%; en las variables capacidad de respuesta valoración de regular de 74%; y respecto a la fiabilidad y empatía un promedio de 72% aceptable respecto a la relación existente y seguridad un promedio de 68%; como conclusión general: Se determinó mediante el estadígrafo de Rho de Spearman que la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en 1,000 con la probabilidad de relación alta en el Gobierno Regional de Huánuco.

Palabras Clave: Gestión, talento, calidad, servicio, atención, admisión, evaluación y desarrollo

ABSTRACT

The general objective is: Determine how the management of human talent and the quality of services are related in the Regional Government of Huánuco, 2022. The same was applied to a sample of 92 people. Using explanatory research due to the nature of this research work; It was outlined with a non-experimental, explanatory cross-sectional correlational design. The results show us that the two variables are related, as well as their dimensions; In the human talent management and service quality variables they have a rating of 68%; personnel admission and service quality an average of 67%; in personnel evaluation and service quality an average of 64%; in staff development and service quality there is an average of 71%; Likewise, in the variables of tangibility elements it is 74%; in the responsiveness variables, a regular rating of 74; and regarding reliability and empathy, an average of 72% acceptable regarding the existing relationship and security, an average of 68%; As a general conclusion: It was determined using Spearman's Rho statistician that the management of human talent and its relationship with the quality of service in 1,000 with the probability of high relationship in the Regional Government of Huánuco.

Keywords: Management, talent, quality, service, attention, admission, evaluation and development

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
Índice de Cuadros.....	x
Índice de Gráficos.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 Fundamentación del Problema	17
1.2 Justificación e Importancia de la Investigación.....	19
1.2.1 Justificación	19
1.3 Viabilidad de la Investigación	21
1.3.1 Viabilidad Técnica	21
1.3.2 Viabilidad Económica	21
1.3.3 Viabilidad Temporal	22
1.3.4 Viabilidad Ética	22
1.4 Formulación del Problema	22
1.4.1 Problema General.....	22
1.4.2 Problemas Específicos.....	22
1.5 Formulación de Objetivos	22
1.5.1 Objetivo General	22
1.5.2 Objetivos Específicos.....	23
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	24
2.1 Formulación de las Hipótesis	24
2.1.1 Hipótesis General.....	24

2.1.2 Hipótesis Específicas.....	24
2.2 Operacionalización de Variables.....	25
2.3 Definición Operacional de las Variables.....	26
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	29
3.1 Antecedentes de la Investigación.....	29
3.1.1 Internacional	29
3.1.2 Nacional.....	34
3.1.3 Local.....	35
3.2 Bases Teóricas.....	36
3.2.1 Talento Humano.....	36
3.2.2 Gestión del Talento Humano	37
3.2.3. Evolución de la Gestión del Talento Humano	38
3.2.4 La Importancia en la Administración de Recursos Humanos	38
3.3 Bases Conceptuales.....	45
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	48
4.1 Ámbito de Estudio	48
4.2 Tipo y Nivel de Investigación	48
4.2.1 Tipo de Estudio	48
4.2.2 Nivel de Estudio.....	48
4.3 Población y Muestra	49
4.3.1 Descripción de la Población	49
4.3.2 Muestra y Método de Muestreo	50
4.3.3 Criterios de Inclusión y Exclusión	51
4.4 Diseño de Investigación	51
4.5 Técnicas e Instrumentos	52
4.5.1 Técnicas.....	52
4.5.2 Instrumentos	53
4.6 Técnicas Para el Procesamiento y Análisis de Datos.....	54
4.6.1. Tabulación	55
4.7 Aspectos Éticos	55
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57

5.1 Análisis Descriptivo	57
5.2 Contrastación de Hipótesis.....	87
5.3 Discusión de Resultados	90
5.4 Aporte Científico de la Investigación.....	92
CONCLUSIONES	93
SUGERENCIAS	95
REFERENCIAS	96
ANEXOS	99

Índice de Cuadros

Tabla 1. Operacionalización de la variable Independiente	25
Tabla 2. Cantidad de trabajadores por áreas del Gobierno Regional de Huánuco	49
Tabla 3. Técnica e instrumento de investigación.....	52
Tabla 4. Distribución según Género.....	57
Tabla 5. Distribución según Edad.....	58
Tabla 6. Distribución según Ocupación.....	59
Tabla 7. Distribución según lugar de Residencia.	60
Tabla 8. Estado Civil	61
Tabla 9. Gestión del talento y calidad de Servicio	62
Tabla 10. Transparencia en la Evaluación del Personal	63
Tabla 11. Admisión Personal – Elaboración de Bases Adecuadas	64
Tabla 12. Admisión Personal – Cumplimiento del Cronograma	65
Tabla 13. Evaluación del Personal – Medición de Desempeño	66
Tabla 14. Evaluación del Personal – Evaluación Permanente.....	67
Tabla 15. Evaluación del Personal – Eficaz Manejo de Personal	68
Tabla 16. Desarrollo del Personal – Responsabilidad en Actividades Administrativas.....	69
Tabla 17. Desarrollo del Personal – Capacitaciones.....	70
Tabla 18. Desarrollo del Personal – Compromiso de los Trabajadores	71
Tabla 19. Elementos Tangibles – Motivación	72
Tabla 20. Elementos Tangibles – Equipos Modernos de Última Generación	73
Tabla 21. Elementos Tangibles – Infraestructura Adecuada	74
Tabla 22. Capacidad de Respuesta – Atención Oportuna.....	75
Tabla 23. Capacidad de Respuesta – Trabajo Bajo Presión	76
Tabla 24. Capacidad de Respuesta – Resuelven Problemas.....	77
Tabla 25. Fiabilidad – Promover al Personal.....	78
Tabla 26. Fiabilidad – Cero Errores	79
Tabla 27. Fiabilidad – Confianza.....	80
Tabla 28. Seguridad – Atención Personalizada.....	81
Tabla 29. Seguridad – Horarios Adecuados de Atención.....	82
Tabla 30. Seguridad – Atención Vivencial.....	83

Tabla 31. Empatía – Confianza a los Usuarios	84
Tabla 32. Empatía – Amabilidad con los Usuarios.....	85
Tabla 33. Empatía – Evidencia de Factores Empáticos	86
Tabla 34. Contrastación de Hipótesis General.....	87
Tabla 35. Contrastación de Hipótesis Específica 1	88
Tabla 36. Contrastación de Hipótesis Específica 2	89
Tabla 37. Contrastación de Hipótesis Específica 3	90

Índice de Gráficos

Figura 1. Modelo SERVQUAL.....	28
Figura 2. Distribución según Género.....	57
Figura 3. Distribución según Edad	58
Figura 4. Distribución según lugar de residencia.	60
Figura 5. Distribución según Estado Civil.....	61
Figura 6. Gestión del Talento humano y Calidad de Servicio.....	62
Figura 7. Admisión Personal - Transparencia en la Evaluación del Personal	63
Figura 8. Admisión Personal – Elaboración de Bases Adecuadas	64
Figura 9. Admisión Personal – Cumplimiento del Cronograma	65
Figura 10. Evaluación del Personal – Medición de Desempeño.....	66
Figura 11. Evaluación del Personal – Evaluación Permanente.....	67
Figura 12. Evaluación del Personal – Eficaz Manejo de Personal.....	68
Figura 13. Desarrollo del Personal – Responsabilidad en Actividades Administrativas	69
Figura 14. Desarrollo del Personal – Capacitaciones.....	70
Figura 15. Desarrollo del Personal – Compromiso de los Trabajadores.....	71
Figura 16. Elementos Tangibles - Motivación.....	72
Figura 17. Elementos Tangibles – Equipos Modernos de Última Generación	73
Figura 18. Elementos Tangibles – Infraestructura Adecuada	74
Figura 19. Capacidad de Respuesta – Atención Oportuna	75
Figura 20. Capacidad de Respuesta – Trabajo Bajo Presión.....	76
Figura 21. Capacidad de Respuesta – Resuelven Problemas	77
Figura 22. Fiabilidad - Promover al Personal.....	78
Figura 23. Fiabilidad - – Cero Errores	79
Figura 24. Fiabilidad - Confianza.....	80
Figura 25. Seguridad - Atención Personalizada	81
Figura 26. Seguridad – Horarios Adecuados de Atención	82
Figura 27. Seguridad – Atención Vivencial.....	83
Figura 28. Empatía – Confianza a los Usuarios	84
Figura 29. Empatía – Amabilidad con los Usuarios.....	85
Figura 30. Empatía – Evidencia de Factores Empáticos.....	86

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano en un contexto internacional ha experimentado un aumento significativo con el paso de los años, tanto para las entidades privadas como públicas que buscan obtener resultados positivos mediante la selección adecuada de individuos para diversas posiciones y responsabilidades. La correcta y oportuna administración del talento humano puede mejorar y contribuir a la competitividad de los empleados dentro de las organizaciones, generando beneficios mutuos. En este sentido, los colaboradores de una organización, al aplicar sus capacidades, compromiso y acciones, desempeñan un papel crucial para alcanzar los objetivos y metas establecidos de acuerdo con la realidad organizacional (Rue, 2017).

Las organizaciones peruanas no son ajenas a esta dinámica, y se ha observado un creciente interés en estudios sobre la gestión del talento humano en los últimos años. Estos estudios se centran en la formación de calidad y la experiencia laboral de los colaboradores, reconociendo el papel esencial que desempeñan en las tareas fundamentales para el éxito empresarial. La competencia y eficiencia de un equipo humano competente son directamente proporcionales a la eficacia en la realización de tareas dentro de una organización, permitiendo así alcanzar los objetivos predefinidos (Carrasquillo, 2018).

No obstante, se han identificado problemas recurrentes en la mayoría de las instituciones peruanas, como el limitado desarrollo del talento humano, la falta de disciplina y la ausencia de calidad en ciertas áreas, lo que genera críticas tanto de empleados como de clientes (Cardona, 2020).

La gestión efectiva del talento humano y de los procesos asociados se vuelve crucial para abordar los desafíos del entorno globalizado actual. La atención al cliente, como actividad central para satisfacer las necesidades de los clientes y aumentar la eficiencia y competitividad, destaca la importancia del factor humano en el éxito o fracaso de una organización (Rodríguez, 2016). La investigación moderna resalta que

el liderazgo, la eficiencia operativa, la cultura organizacional y el capital humano son elementos clave para el éxito en el servicio al cliente (Ruíz, 2019).

Por lo tanto, las organizaciones deben estar preparada para adaptarse a los cambios en su entorno económico, social y político, y satisfacer las crecientes necesidades de sus clientes. La gestión efectiva del capital humano, en contacto directo con los clientes, es esencial para tomar decisiones acertadas y garantizar una atención al cliente de alta calidad, dado que más del 20% de los clientes que renuncian a una compra lo hacen debido a errores de información o atención insuficiente (Rivas, 2015).

La gestión eficiente del talento humano constituye un pilar fundamental en el entorno empresarial contemporáneo, siendo un factor determinante para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. En este contexto, la presente tesis se adentra en la temática crucial de "Gestión de Talento Humano y su Relación con la Calidad de Servicios". A medida que las empresas buscan destacarse en un mercado cada vez más competitivo, la capacidad para atraer, desarrollar y retener el talento se erige como un elemento estratégico para alcanzar y mantener altos estándares de calidad en la prestación de servicios.

Esta investigación se propone analizar a fondo la interconexión entre la gestión de talento humano y la calidad de servicios, explorando cómo las prácticas de gestión del personal impactan directamente en la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la reputación de la organización. A través de un enfoque multidisciplinario, se abordarán aspectos teóricos, metodológicos y prácticos, con el objetivo de proporcionar una visión integral de la influencia del factor humano en la excelencia de los servicios ofrecidos por las empresas.

La relevancia de este estudio radica en su potencial para ofrecer insights y recomendaciones prácticas que contribuyan a fortalecer las políticas de gestión de talento humano, brindando a las empresas las herramientas necesarias para optimizar sus recursos humanos y, en última instancia, mejorar la calidad de los servicios que ofrecen. En este viaje de exploración, se examinarán casos de estudio, se emplearán metodologías de investigación robustas y se revisará la literatura pertinente, todo con

el propósito de profundizar en la comprensión de este vínculo vital entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios.

La gestión efectiva del talento humano se ha convertido en un elemento esencial en la gestión empresarial contemporánea, donde las organizaciones se enfrentan a desafíos dinámicos y cambiantes. En un entorno empresarial caracterizado por la globalización, la rápida evolución tecnológica y la creciente demanda de personalización en los servicios, la capacidad de una empresa para atraer, retener y desarrollar talento se convierte en un diferenciador estratégico clave.

El título de esta tesis, "Gestión de Talento Humano y su Relación con la Calidad de Servicios", refleja la importancia de comprender cómo las prácticas de gestión del capital humano pueden afectar directamente la calidad de los servicios ofrecidos por una organización. La calidad de los servicios no solo se mide por la excelencia técnica, sino también por la experiencia del cliente, la satisfacción y la capacidad de adaptación a las expectativas en constante cambio.

Esta investigación se embarcó en un análisis exhaustivo, explorando las diversas dimensiones que componen la gestión de talento humano y su impacto en la calidad de servicios. Se examinarán factores como la selección y contratación de personal, el desarrollo profesional, la motivación y la retención de talento, así como la cultura organizacional. Cada uno de estos aspectos será analizado desde una perspectiva teórica, respaldada por la revisión crítica de la literatura especializada, y se complementará con evidencia empírica derivada de casos de estudio y datos recopilados a través de metodologías de investigación sólidas.

Además, se prestará especial atención a la adaptación de las prácticas de gestión de talento humano a la realidad contemporánea, marcada por la digitalización y la diversidad en el entorno laboral. La integración de estrategias innovadoras y tecnologías emergentes en la gestión de recursos humanos se explorará como un componente esencial para mantener la competitividad y la relevancia en un mundo empresarial en constante evolución.

En última instancia, se espera que esta tesis contribuya significativamente al conocimiento existente en el campo de la gestión de talento humano y la calidad de servicios, proporcionando a las organizaciones herramientas prácticas para mejorar su desempeño, fortalecer la conexión con sus empleados y, en consecuencia, elevar la satisfacción y lealtad de sus clientes.

En conclusión, la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Huánuco es un área de investigación fundamental para comprender cómo el éxito de las instituciones y estas depende en gran medida de la satisfacción y demandas de sus usuarios. La atención al usuario y/o cliente debe ser de la más alta calidad, centrándose en proporcionar información precisa y concreta, ya que el cliente es la verdadera motivación y motor de todas las actividades de la empresa (León, 2018).

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del Problema

La región Huánuco a través del Gobierno Regional es la entidad que tiene personalidad jurídica y de derecho público a la vez que tiene a su cargo la administración jerárquica del departamento de Huánuco.

Hace unos años el aumento poblacional huanuqueño como en diferentes partes de nuestro país ese mismo hecho hace que se incrementen las actividades administrativas dado que la capacidad de las instituciones no tenga la confiabilidad ante la ciudadanía en el servicio que brindan a los usuarios.

En el Mundo actualmente las entidades públicas buscan soluciones para una adecuada planificación y mejorar la gestión del talento humano y a través de ello se pueda ofrecer de manera continua productos o servicios de calidad, sin embargo, muchas de las entidades públicas tienen problemas en su gestión motivo tal no cuentan con la capacidad adecuada de su personal para hacer uso de las herramientas que podrían solucionar el sistema dificultoso para prestar un mejor servicio.

Una entidad del estado cumple un rol fundamental; que es, la de satisfacer las necesidades de la población.

En el Gobierno Regional de Huánuco, la gestión del talento humano es deficiente ya que no se maneja un cuadro de asignación de personal actualizado y la consecuencia de eso es que las áreas no cuenten con personal idóneo para así cumplir las metas establecidas y brindar un servicio de calidad a la población.

En la actualidad no requerimos trabajadores sumisos o contratar trabajadores que no se comprometan con la institución, sino aquellos que emplean sus capacidades actitudes y habilidades que son característicos de cada 1 de ellos asimismo la capacidad inherente y suficiente para resolver

problemas desde el punto de vista de su competencia y para ello la motivación es un factor muy importante; esto les permitirá el reconocimiento a los colaboradores como un pilar principal activo, se podrá conseguir los objetivos a mediano y largo plazo establecidos inicialmente.

El conglomerado de una organización tiene la fuerza que constituye lo más importante y que conlleva méritos, por tanto, se debe tener en cuenta la preservación y el incentivo para promoverlo, dado que la auténtica manera de tener éxito está asociada a tomar mejores decisiones cada día.

El Gobierno Regional de Huánuco conoce la realidad por qué necesita una adecuada organización de los Recursos Humanos y por esa razón no se sigue el adecuado proceso tampoco realizan actividades que coadyuvan al proceso del personal, razón por la cual muchas veces son escogidos por motivo de ser parte de una agrupación política que triunfó en elecciones, si tenemos en cuenta este también con el personal de confianza, que también cubren puestos diferentes en la entidad no se tiene en cuenta el personal a contratar menos sus conocimientos actitudes y habilidades que son esenciales para ocupar el puesto determinado, por lo tanto no hay meritocracia legal que le ayude a motivarse al personal a llenarse de conocimientos y que compita de manera justa. al no tener el personal idóneo no se desempeñan de manera eficiente con las funciones asignadas; porque simplemente se carece de conocimiento para el desempeño en las actividades de la gestión pública, generando así el sistema administrativo deficiente y que el público objetivo sienta inconformidad con el desempeño del personal el cual se verá reflejado con el servicio de calidad percibida por el usuario.

En este escenario, el gran desafío del Gobierno Regional de Huánuco radica en el hecho de transitar hacia la búsqueda del fortalecimiento de la aptitud de los servicios que ofrece a los usuarios, tener actualizado el cuadro de asignación de personal para así contratar personal idóneo en las direcciones; por lo que se necesita que asume profesionales que dan resultados, y asimismo generar en un escenario agradable de respuesta rápida,

confianza, responsabilidad, y desempeño en su labora, por lo que repercutirá en la atención y calidad de servicio que ofrece el gobierno regional Huánuco.

Es más, las condiciones laborales comprenden otra de las dimensiones de la gestión del talento humano, el personal debe trabajar en un entorno seguro y cómodo, instalaciones higiénicas, equipos e instrumentos apropiados.

1.2 Justificación e Importancia de la Investigación

1.2.1 Justificación

El presente trabajo de investigación su finalidad fue mostrar la importancia de la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022, por ello se justifica por las siguientes razones:

1.2.1.1 Justificación Teórica

En la actualidad, la gestión del talento humano y la calidad de servicio se convirtieron en aspectos fundamentales para tener éxito en cualquier organización, especialmente en el sector público donde la atención al ciudadano es primordial. El Gobierno Regional de Huánuco, en su afán por brindar servicios eficientes y de calidad a los ciudadanos, desarrolló la mejora de gestión y calidad para del usuario en el año 2022.

Numerosos estudios han demostrado que la gestión del talento tuvo un impacto directo en la calidad de servicio. Cuando los ciudadanos reciben un servicio de alta calidad que cumple con sus expectativas, aumenta su nivel de satisfacción y, a su vez, mejora la percepción de la organización y la confianza en sus servicios.

Sin embargo, a pesar de la importancia de la gestión del talento humano y la calidad de servicio, se realizó una investigación específica en el contexto del Gobierno Regional de Huánuco para comprender mejor estos aspectos y determinar las áreas que

requieren mejorar. Actualmente, existe una falta de estudios que aborden de manera exhaustiva dichos temas

Por lo tanto, esta tesis analizó la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, durante el año 2022. Se llevó cabo una investigación empírica que incluyó la recopilación de datos mediante encuestas y entrevistas a los ciudadanos que utilizaron los servicios del Gobierno Regional de Huánuco en el año indicado. Estos datos fueron analizados utilizando técnicas estadísticas adecuadas para identificar los factores clave que influyen en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Los resultados de esta investigación fueron relevantes tanto desde un punto de vista teórico como práctico. Desde una perspectiva teórica, se contribuyó al cuerpo existente de conocimiento al proporcionar evidencia empírica sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, durante el año 2022. En resumen, esta investigación tuvo como objetivo llenar el vacío existente en la literatura académica y proporcionar una perspectiva concreta y basada en evidencia sobre gestión del talento humano y la calidad de servicio. Los resultados de este estudio podrán ser utilizados por la dicha entidad e implementarán acciones de mejora y fortalecer su compromiso con la población.

1.2.1.2 Justificación Metodológica

Esta investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo no experimental. Los instrumentos empleados en este estudio fueron apropiados, respaldados y validados, lo que garantizó la obtención de resultados precisos y coherentes con la naturaleza y diseño de la investigación. La sencillez en su aplicación e interpretación los

convirtió en herramientas valiosas y útiles para investigaciones futuras que aborden variables vinculadas a la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios, entre otros aspectos.

1.2.1.3 Justificación Práctica

En la presente justificación se probó el grado de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, durante el año 2022, el cual permitió identificar el nivel de satisfacción del usuario, comenzando del servicio que reciben de los colaboradores de dicho centro para luego proponer sugerencias y por consiguiente la mejora del servicio por parte de los usuarios. Asimismo, la gestión del talento que se planteó en el trabajo de investigación, como alternativa a la solución de los problemas a los usuarios, permitió eficiencia en la gestión.

1.3 Viabilidad de la Investigación

El presente trabajo de investigación es viable por las siguientes razones:

1.3.1 Viabilidad Técnica

El presente trabajo de investigación fue viable técnicamente para su ejecución, ya que se contó con el acceso a la información y documentación primaria necesaria de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco.

1.3.2 Viabilidad Económica

El desarrollo del presente trabajo de investigación fue viable económicamente, ya que el investigador asumió todos los costos y gastos necesarios para su ejecución del trabajo hasta la etapa final del mismo.

1.3.3 Viabilidad Temporal

Fue viable porque el investigador contó con el tiempo necesario para realizar la investigación, asimismo no se tuvo contratiempos para el desarrollo de la presente investigación.

1.3.4 Viabilidad Ética

Para el desarrollo del presente trabajo se tuvo en cuenta como punto muy importante la ética, la información de la entidad fue confidencial, así como de los trabajadores. Además, se consideró las normas APA para las citas de autores respetando su autoría. Dicho sea de paso, el trabajo de investigación no fue en contra de la ética.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022?

1.4.2 Problemas Específicos

PE₁ ¿De qué manera se relaciona la admisión del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022?

PE₂ ¿De qué manera se relaciona la evaluación del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022?

PE₃ ¿De qué manera se relaciona el desarrollo del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022?

1.5 Formulación de Objetivos

1.5.1 Objetivo General

OG: Determinar de qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.

1.5.2 Objetivos Específicos

- OE₁:** Determinar de qué manera se relaciona la admisión del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.
- OE₂:** Establecer de qué manera se relaciona la evaluación del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022
- OE₃:** Analizar de qué manera se relaciona el desarrollo del personal y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

CAPÍTULO I.

2.1 Formulación de las Hipótesis

2.1.1 Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco – 2022.

2.1.2 Hipótesis Específicas

HE₁: Existe relación positiva entre la admisión del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.

HE₀: No existe relación positiva entre la admisión del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.

HE₂: Existe relación positiva entre la evaluación del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022

HE₀: No existe relación positiva entre la evaluación del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022

HE₃: Existe relación positiva entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.

HE₀: No existe relación positiva entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.

2.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable Independiente

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>GESTIÓN TALENTO HUMANO Según, Chiavenato (2009), menciona que los Recursos Humanos dentro de una gestión contiene políticas y conjunto de prácticas muy necesarias para llevar a cabo cargos diversos dentro de la organización juntamente con otros recursos; ejecutando de esta manera diversas prácticas el reclutamiento selección de personal, manejo de recompensas, así como la evaluación del desempeño.</p>	➤ Admisión de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Selección • Competencia • Convocatoria 	Encuesta / Cuestionario
	➤ Evaluación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Rendimiento • resultados 	
	➤ Desarrollo del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Capacitaciones • compromiso 	
<p>CALIDAD DE SERVICIOS Según Cruz & González, 2006), La calidad de servicio comienza con la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad en el servicio específica el grado dónde las características que debe tener para la atención al usuario deben ser específicas ya que son percibidos por ello para luego hacer una opinión de dicho servicio.</p>	➤ Elementos Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Equipamiento e infraestructura • Infraestructura adecuada 	Encuesta / Cuestionario
	➤ Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna • Trabajo bajo presión • Resuelve problemas 	
	➤ Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral • Cero errores • Brinda confianza 	
	➤ Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Brindan atención personalizada. • Horarios adecuados. • Atención vivencial 	
	➤ Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza con los clientes. • Amabilidad. • Empatía. 	

Nota. Fuente: Elaboración por el Tesista.

2.3 Definición Operacional de las Variables

La administración del talento humano se refiere al conjunto de procesos que una organización implementa a través de su departamento de recursos humanos. Estos procesos incluyen la atracción, captación e integración de nuevos colaboradores, así como la retención de aquellos que ya forman parte de la empresa.

En cuanto a la calidad en el servicio, se define como el grado en que un servicio satisface o supera las necesidades o expectativas del cliente. Se mide por la discrepancia entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, representando la amplitud de esa diferencia.

El modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry de la escuela americana, es ampliamente reconocido y utilizado en el ámbito académico. Este enfoque ha ganado prominencia debido a la abundancia de investigaciones que emplean su escala. Los mencionados autores, basándose en el paradigma de la desconfirmación, desarrollaron el instrumento SERVQUAL para medir la calidad de servicio percibida.

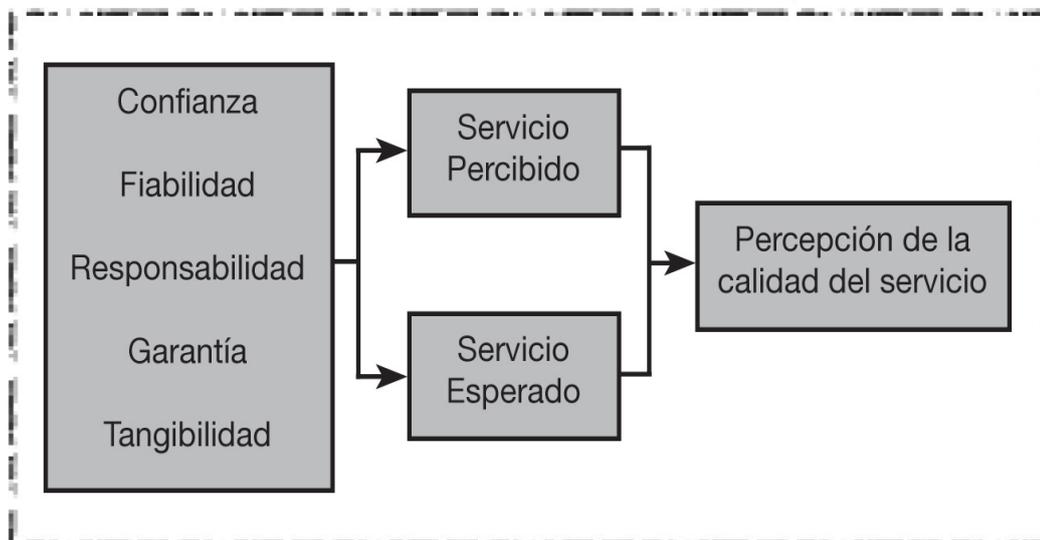
Inicialmente, se inspiraron en el concepto de desconfirmación junto con Grönroos. A través de investigaciones y evaluaciones, diseñaron SERVQUAL como un instrumento para cuantificar la calidad de servicio. Este enfoque permitió la medición al evaluar las expectativas y percepciones de los clientes por separado. Utilizando comentarios de los consumidores en la investigación, identificaron diez dimensiones con una importancia relativa, la cual variaba según el tipo de servicio. al inicio se identificaron

10 factores de la calidad de servicio que se detallan a continuación:

1. Elementos tangibles: es la estructura física, juntamente con los equipos, los recursos tanto personal y material
2. Fiabilidad: es la capacidad de accionar lo que se prometió en un servicio de forma fiable y con mucho cuidado.
3. Capacidad de respuesta: es la capacidad que tiene la persona para brindar ayuda a los usuarios y otorgarles un servicio de manera rápida.
4. Profesionalidad: es la posesión adquirida en un tiempo determinado para demostrar destrezas y conocimiento en el proceso de prestación de un servicio
5. Cortesía: capacidad de atención, respeto y la amabilidad que tiene el personal en contacto con el cliente.
6. Credibilidad: está asociada a la honestidad, hacer veraz en el servicio que se otorga.
7. Seguridad: es cuando se muestra que no existe peligros tampoco riesgos ni dudas.
8. Accesibilidad: es la manera más fácil de llegar al cliente.
9. Comunicación: es brindar la información necesaria y su uso del lenguaje entendible para ambos, así como también la forma de escuchar
10. Comprensión del cliente: es realizar el esfuerzo para llegar a conocer la necesidad de los clientes y responder sobre ello.

La mayor representatividad se logra a través de un procedimiento estadístico donde se agrupan variables las cuales permitirán generalizar un modelo indicado.

Figura 1. Modelo SERVQUAL



Nota. Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16).

Para una evaluación adecuada de calidad que percibe el cliente se plantea diferentes dimensiones las cuales definen que dicha percepción es el resultado que el consumidor hace diferencia de lo que esperaba y lo recibido.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la Investigación

Para el presente trabajo de investigación se consideró tres antecedentes por cada nivel. Se tomó en cuenta algunos de los estudios que se relacionan con la presente investigación:

3.1.1 Internacional

Según Tonato (2019), en su tesis titulado: “*La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito*”; sustentó la tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, en el Instituto de Altos Estudios Nacionales - Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones:

- a. Las burocracias callejeras, inciden significativamente en la percepción de la calidad del servicio. Esto no necesariamente depende de la persona totalidad técnica que utiliza institución, fluidez en el proceso, el correcto uso de los recursos tecnológicos y materiales también dependerá de ellos mismos en un aspecto funcional, de cómo se realiza el servicio, esa parte afectiva que determinan la percepción de calidad.
- b. La calidad en el servicio no solo depende de procesos excelentes o del uso adecuado de los servicios, sino que se ve fuertemente influenciada por las interacciones concretas y diarias entre la ciudadanía y los servidores públicos. Se evidenció que la percepción de calidad está especialmente vinculada a la dimensión del talento humano. Por lo tanto, es crucial prestar una atención especial a esta dimensión si se busca garantizar el derecho de la ciudadanía a acceder a servicios públicos de alta calidad.

- c. En la cotidianidad, las interacciones entre ciudadanía y burocracia callejera, constituye un elemento clave a la hora de hablar de calidad en el servicio, pues como se pudo apreciar en el caso de estudio; los burócratas callejeros, pueden generar problemas para que el ciudadano - usuario no pueda acceder de forma adecuada a los servicios, lo cual afecta de manera plausible e inmediata a la calidad del servicio percibida por el cliente externo.
- d. La incidencia de los burócratas callejeros en la calidad, puede ser tan significativa, que incluso puede trascender las fronteras de la prestación del servicio, pues como se constató en el caso de estudio, este tipo de servidores públicos no solamente son responsables de generar una percepción de mala calidad en el servicio, sino también pueden incidir directamente en la construcción misma de la calidad dentro de una institución pública, especialmente a través de la práctica de autoevaluarse manipulando los calificadores de servicios, la cual impide a la institución establecer estrategias tendientes a mejorar la calidad del servicio, pues aparentemente todo está bien.
- e. Si hacemos un análisis entre lo concreto y cotidiano, entre burócratas y callejeros así como los clientes externos, pueden ser vulnerables los derechos de jure de los individuos, pues como ya se evidenció en un estudio, en la práctica, un burócrata callejero puede establecerse como un cliente externo con derecho de ser quien perciba la calidad de servicio, en ese sentido se puede tener a un cliente externo en diferentes lugares así como también puede rehusarse a dar el servicio, tal vez no tenga un trato equitativo tampoco brindar un servicio de calidad, oportunidad y calidez.

Por su parte, Ponce (2014), en su tesis titulado: *“La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y ltos Planta Central- Quito”*; sustentó la tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano, en la Universidad Tecnológica Equinoccial- Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones:

- a. “En cuanto al Subsistema de Planificación del Talento Humano se concluye que, de los encuestados el 92% afirman que su unidad cuenta con el personal suficiente y necesario para trabajar, por tal razón se considera que las personas cumplen con las actividades asignadas por su jefe inmediato sin complicaciones y perjuicio en el cumplimiento de sus metas”.
- b. “En cuanto al Subsistema de Clasificación de Puestos se concluye que, el grupo ocupacional de los funcionarios está dentro de la escala de 20 grados establecidos por la LOSEP, además los encuestados consideran que cumplen con los requisitos para optar por un mayor grupo ocupacional según resultados de encuestas (73%), pero tienen pocas posibilidades de ascenso, aun así les gustaría hacer carrera en el Ministerio (88%)”.
- c. “En cuanto al Subsistema de Reclutamiento y Selección se concluye que, el 90% de la muestra encuestada no ingresó por concurso de merecimiento al ministerio, además en un 73% afirman tienen los conocimientos y experiencia necesaria para cumplir con sus funciones, dejando entendido que el proceso de selección que se realizó a ellos cumplió con todos los parámetros establecidos en la norma precedente”.

- d. “En cuanto al Subsistema de Formación y Capacitación se concluye que, sus necesidades de capacitación y formación han sido atendidas en su gran mayoría, ya que en la encuesta se demuestra según las preguntas planteadas que, en un 67% si han participado en eventos de capacitación proporcionados por el ministerio, un 71% a más de estar capacitado estima que si tienen la necesidad de capacitación adicional, además el 61% afirma que el ministerio si se interesa por capacitarles y además el 87% de los encuestados está dispuesta a capacitarse en horario fuera de trabo, por ende existe un nivel alto de satisfacción en cuanto a la gestión por parte de la Dirección de Talento Humano en cuanto al subsistema de capacitación y formación”.

Asimismo el autor Cevallos (2003), en la tesis presentada sobre la “*Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Clima y Desempeño Laboral en la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena*”, el que fue presentada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena - La Libertad, Ecuador; la tesis que presento tiene como objetivo: “determinar la incidencia de la variable gestión del talento humano en el desempeño laboral, mediante un estudio que involucre a los directivos, al personal administrativo y técnico, orientado también al diseño de un modelo de gestión, para fortalecimiento del desempeño laboral. Entre los objetivos específicos el autor busca determinar los lineamientos en el proceso de admisión, para lo cual utilizara los juicios de autores y expertos con la finalidad de que proporcionen la información y permita así, cumplir con el objeto del estudio, determinar la importancia de las funciones y responsabilidades de los servidores públicos según la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP); otros de los objetivos es identificar las estrategias de

motivación para que los servidores públicos se comprometan en el cumplimiento de los objetivos de la institución a la que pertenecen y así poder determinar las técnicas necesarias para la aplicación de las evaluaciones del desempeño laboral, para establecer los ascensos o capacitaciones específicas, y estipular un modelo de gestión de la unidad del talento humano para fortalecer el desempeño laboral. El estudio expresa a la investigación de campo con las personas involucradas de manera directa con la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, además de los instrumentos relevantes para el desarrollo del estudio, de igual manera la investigación documental, con la finalidad de extraer la información de la organización del talento humano, los aspectos del desempeño laboral, entre otros; la modalidad de la investigación que utilizo es de tipo inductiva. La población y muestra que utilizó le permitió diagnosticar de una forma general a los involucrados en la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, el cual constaba de nueve Directivos y cuarenta y nueve servidores. Finalmente, el autor nos dice que el diseño facilitó a examinar varias alternativas en el transcurso del trabajo de investigación, con el propósito de establecer el tiempo, el lugar y las herramientas indispensables para que de esa manera pueda obtener excelentes resultados mediante la participación de los servidores públicos. El modelo de gestión para la unidad del talento humano es una herramienta que contiene procesos administrativos establecidos en los subsistemas de gestión del talento humano de acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)”.

3.1.2 Nacional

Como también en el ámbito nacional según, Liza y Siancas (2020), en su estudio sobre “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo”

Concluyeron que, la trascendencia de suministrar bienes y servicios reviste se singular importancia en un escenario en el que se exige cada día más, conduciéndolos a realizar acciones tendientes a buscar mecanismos eficientes y efectivos que muestren condiciones de activar un mejor provecho y una mayor reducción de costes, pero sobre todo lograr una colocación invariable en la mentalidad de los usuarios Valencia (2012), focalizada en la calidad del servicio, teniendo en cuenta que ésta se encuentra intrínsecamente relacionada con las formas de gestión de las entidades (Burgos, 2014), trayendo consigo una eminente implicancia competitiva para la organización (Espino, 2013), cuyos acontecimientos deben tener implicancia dentro de la gestión del Gobierno Regional de Tumbes.

A su vez, Gastelo (2017), desarrolló un estudio sobre el “*Mejoramiento de la gestión de la calidad del servicio en una entidad estatal en Ancash*”, por la cual establece que: “una inmejorable atención al administrado significa ofrecer un ofrecimiento de servicios de calidad interiorizando que el accionar como empleado estatal en el devenir de los distintos procedimientos de gestión que se llevan a cabo tienen un impacto en el servicio definitivo que la organización suministra a la ciudadanía, sin soslayar el interés que se debe poner de manifiesto por evaluar en forma permanente todo aquello que tiene que ver con la calidad de la atención y planificar acciones en la búsqueda de su perfeccionamiento, situaciones que han sido consideradas en este trabajo”.

Respecto al tema el autor Valenzuela (2018), gestionó una tesis doctoral sobre “*La Gestión del Talento Humano y Compromisos de*

Gestión Educativa de la UGEL Chuquibambilla, Grau-Apurímac” arribando a la conclusión que: “la gestión del talento humano implica la competencia del individuo para fomentar el entendimiento y comprensión de modo inteligente en lo que significa la resolución de cierta ocupación activando sus habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones y potencialidades, las cuales deben ser perfeccionadas en forma constante, para lo cual, la entidad necesita ofrecerles todas las facilidades y, evidentemente, estos elementos han sido considerados en el presente trabajo de investigación, asumiendo que administrar una entidad postula gestionar los saberes de muchos factores, entre otros, inherentes al manejo de los recursos humanos, que de no hacerlo de manera responsable y seria podría traer como consecuencia que la entidad se involucre en un proceso de ingobernabilidad”.

3.1.3 Local

Galeano (2019); en su tesis de posgrado “*la gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huánuco-periodo 2019*” Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas de la Universidad de Huánuco, tuvo como objetivo principal: “determinar, de qué manera impacta la Gestión del Talento Humano en la calidad de servicios al ciudadano que brinda la Municipalidad. La investigación es practica por que busca la aplicación o utilización de los conocimiento adquiridos, trabajo con un enfoque mixto debido a que el enfoque cuantitativo obviamente hace referencia al estudio a partir del análisis de cantidades, es decir que involucra un proceso de estudio numérico y con un nivel de investigación descriptivo – Correlacional – Explicativo; con diseño no experimental de corte transversal – descriptivo- Correlacional ya que establece la relación entre las variables aplicadas y sus efectos; se trabajó con una muestra de 238 individuos, donde se utilizó técnicas e instrumentos para obtener resultados donde se determinó el impacto que causa la

Gestión del talento humano en la calidad de servicios al ciudadano que brinda la Municipalidad ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.621 que se encuentra dentro de un nivel alto; en lo que podemos concluir que la gestión del talento humano es una herramienta eficaz ya que produce un efecto esperado por la ciudadanía al brindar esa calidad de servicio evidenciándose en los usuarios que concurren a la municipalidad”.

3.2 Bases Teóricas

Para nutrir en forma adecuada la investigación, se ha considerado bases teóricas, de acuerdo con las variables y dimensiones del estudio.

3.2.1 *Talento Humano*

Chiavenato, (2008) gestionar los Recursos Humanos se ha convertido hoy en día en algo muy importante para el logro de las organizaciones. tener el personal no exactamente significa tener los talentos. ¿Dónde radica la diferencia entre personas y talentos? El talento es esencial en el ser humano de forma única, no siempre las personas tienen un determinado talento. para determinar un talento el individuo deberá poseer algo diferente que le haga competitivo a otros. en la actualidad un talento está constituido por cuatro factores específicos de manera individual, estos vienen a ser lo siguiente:

1. **Conocimiento.** Es el saber, es el resultado de la experiencia, del eje del aprendizaje constante, esto hace que el conocimiento sea la moneda con mayor valor en el siglo XXI.
2. **Habilidad.** es el hacer, es el uso y la aplicación del conocimiento, se puede utilizar para diversas situaciones o resolver problemas también se puede usar para innovar y crear;

de otra forma es la habilidad de transformar el conocimiento en resultado.

3. **Juicio.** Es saber analizar situaciones dentro de un contexto; tiene su significado en la obtención de datos de información, desarrollar un espíritu crítico, juzgar con antelación los hechos, calificar equilibradamente y definir prioridades.
4. **Actitud.** se trata de lograr que se haga realidad, la actitud de un emprendedor permitirá superar y alcanzar metas, reducción de riesgos, trabajar en el cambio, generar valor ser excelentes y lograr resultados. en esencia es lo que lleva a la persona la autorrealización de su potencial.

3.2.2 Gestión del Talento Humano

El autor Dessler, (2011) “Los que realizan la administración de recursos humanos debe contar con las políticas y prácticas necesarias para dirigir los temas que tienen que ver con los procesos de selección del personal, evaluación, capacitación y remuneración, ofreciendo un ambiente adecuado con un trato justo para todos los empleados de la organización. La administración de recursos humanos es gestionar el capital humano en la organización, integrando al personal idóneo previo planeamiento y selección conforme a las necesidades y requerimientos de la organización para el cumplimiento de sus objetivos”.

La autora Eslava (2004), afirma que: “es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro”.

3.2.3. Evolución de la Gestión del Talento Humano

El autor Chiavenato (2009), menciona que: “en la era de la información surgen los mecanismos de gestión del talento humano, las personas dejan de ser empleados pasivos a quienes se administran y se convierten en parte imprescindible de la organización, las personas dentro de la organización cumplen funciones, toman decisiones en relación a las actividades laborales que cumplen, buscan alcanzar metas y resultados para lograr los objetivos de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. En la era del conocimiento, lidiar con los trabajadores deja de ser un problema y se convierte en parte de la solución para las organizaciones, de ser un desafío se convirtió en una ventaja competitiva para las organizaciones que quieren lograr el éxito”.

3.2.4 La Importancia en la Administración de Recursos Humanos

El autor Chiavenato (2009), que: “las personas y sus conocimientos, habilidades y competencias se convierten en la base principal de la nueva organización. La antigua administración de recursos humanos (ARH) cede su lugar a un nuevo enfoque: la gestión del talento humano (GTH). Con esta nueva concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares. Son los nuevos asociados de la organización. La cultura organizacional recibe un fuerte impacto del mundo exterior, y ahora privilegia al cambio y la innovación enfocados al futuro y al destino de la organización. Los cambios se vuelven rápidos, sin continuidad con el pasado, y producen un contexto ambiental impregnado de turbulencia e imprevisibilidad. Las personas deben estar

preparadas para enfrentar los nuevos desafíos y para ayudar a la organización a superarlos”.

Dimensión 1. Selección de Personal

El autor Chiavenato, (2009) afirma que: “La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer. Si no existieran las diferencias individuales y si todas las personas fueran iguales y reunieran las mismas condiciones individuales para aprender y trabajar, entonces la selección de personas sería innecesaria”.

Dimensión 2. Evaluación de Personal

El autor Chiavenato, (2009) menciona que: “la evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como

evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra. En realidad, es un proceso dinámico que incluye al evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos y que, en la actualidad, es una técnica de dirección imprescindible para la actividad administrativa. Es un excelente medio para detectar problemas de supervisión, administración, la integración de las personas a la organización, el acoplamiento de la persona al puesto, la ubicación de posibles disonancias o de carencias de entrenamiento para la construcción de competencias y, por consiguiente, sirve para establecer los medios y los programas que permitirán mejorar continuamente el desempeño humano. En el fondo, es un potente medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones”.

¿Por qué se evalúa el desempeño?

Todos los individuos, tienen la necesidad de la realimentación de su desempeño con el objetivo de saber el nivel de efectividad de su trabajo y para corregirlas a tiempo. Si no se da esta realimentación los individuos caminan a ciegas. Para Hacernos una idea del potencial de una persona, las organizaciones deben saber cuál es el procedimiento de las diferentes actividades que se desarrolla en la empresa. Así, los individuos dentro de las organizaciones sabrán todo respecto al desempeño requerido. las razones principales que explican las organizaciones por el interés de evaluar el desempeño de los trabajadores son:

1. Recompensas. El ofrecimiento de un juicio sistemática en la evaluación del desempeño del trabajador permitirá tener argumentos para un aumento salarial, ascensos, rotación y

muchas veces reducción del personal a esto se le conoce como evaluación de méritos.

2. Realimentación. En esta evaluación se proporcionará información de lo que percibe los individuos con los que interactúa en este caso los colaboradores, tendrá pendiente su desempeño, actitudes y competencias.

3. Desarrollo. Permite que cada trabajador conozca específicamente sus fortalezas, es decir aquello que utilizará y reforzará con intensidad para el desarrollo laboral, también sus debilidades aquello que por entrenamiento deberá mejorar.

4. Relaciones. en este aspecto la evaluación permitirá que cada trabajador mejore sus relaciones con las personas con las que interactúa diario ya que ellos son los que evalúan su desempeño

5. Percepción. en esta etapa la evaluación se refuerza por la organización dado que brinda los medios para que el trabajador sepa su desempeño y lo que piensan de él. Esto traerá mejoras porque analizaré su percepción y la de su entorno social.

6. Potencial de desarrollo. En este punto la evaluación otorga a los miembros de la organización diferentes formas para conocer el potencial de desarrollo de sus trabajadores de tal modo que se puede definir diversos programas y desarrollo, etc.

7. Asesoría. Y en esta última etapa la evaluación ofrece al especialista o gerente información relevante que servirá para encaminar u orientar a los trabajadores.

La evaluación del desempeño deberá proporcionar ciertos beneficios a todo el personal de la organización y para esto se deberá cumplir los siguientes lineamientos principales:

1. las evaluaciones no solo deben cubrir el desempeño de las actividades en la actualidad, sino también la propuesta y el cumplimiento de metas y

objetivos, así como el desempeño de los trabajadores deben ser temas importantes e invaluable de la evaluación de desempeños.

2. la evaluación también debe darle importancia al colaborador que ocupa diversos puestos y no en una referencia que se tiene al respecto sobre hábitos que pueda observarse del trabajador. la evaluación debe estar concentrado en un análisis objetivo del desempeño más no en una evaluación subjetiva de otros hábitos del trabajador. Desempeño y empeño tienen muchas diferencias.
3. La evaluación debe tener una aceptación por ambas partes tanto del evaluado como del evaluador, ambos deberán estar de acuerdo en que la evaluación tendrá efectos de beneficios para la organización y los trabajadores.
4. la evaluación del desempeño su objetivo es servir y mejorar la producción del trabajador dentro de la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para obtener eficiencia y eficacia.

Dimensión 3. Desarrollo del Personal

Challa (1992), en su libro “relaciones humanas” define al desarrollo personal como: “una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y se más humano”.

El desarrollo personal conlleva un largo proceso en el que hay que trabajar el autoconocimiento, la autoestima, el auto concepto y la autoeficacia.

Maslow (1970), establece que: “El desarrollo personal, como casi todo lo que conocemos, es invento del ser humano. En este caso, el psicólogo estadounidense, fue uno de los primeros en hablar del tema, creando una teoría psicológica de motivación llamada Pirámide de Maslow, donde ordenó en 5 niveles las necesidades del ser humano, desde las más básicas hasta las más complejas”:

Necesidades Fisiológicas

“Son el primer paso para transitar el camino de la autorrealización, y son todas aquellas necesidades que debemos cubrir sí o sí para sobrevivir, ya que son biológicamente obligatorias. Como, por ejemplo: La alimentación, el agua, descansar, dormir, respirar y tener un refugio”.

Seguridad

“Cuando la base de la pirámide está cubierta, pasamos al siguiente eslabón, que es la seguridad. Como personas, necesitamos sentirnos seguros de muchas maneras: físicamente, al protegernos de agentes externos como el frío o el calor; económicamente para asegurar nuestro sustento; teniendo un hogar donde descansar y satisfacer todas nuestras necesidades”.

Afectividad y Necesidad de Pertenencia

“En este punto, tal como indica el enunciado, Maslow hace referencia a unirse a otras personas, a través de clubes, deportes, relaciones familiares, de amigos o en pareja, todo lo que englobe ser sociales y nos haga sentir queridos y vinculados con otros”.

Reconocimiento

“Es un tema más personal, como dijimos anteriormente, va a depender de tus propios deseos, pero suele estar relacionado a la confianza que generas en otros, a la independencia personal, tu reputación, estabilidad financiera, y hasta la sensación de libertad”.

Autorrealización

“Al estar en la punta de la pirámide, se convierte en la meta última del ser humano en su camino de crecimiento personal. Es cuando finalmente sentimos que alcanzamos y encontramos lo que estábamos buscando. Es un nivel muy abstracto

porque depende de tu objetivo mayor, puede ser haber alcanzado una habilidad al máximo, la realización de sueños, tu bienestar físico y crecimiento personal”.

Desarrollo Personal Social y Profesional

Es el proceso que empieza en la transformación desde el interior de un individuo, por ejemplo, cuando trabajamos en si mismo con el objetivo de encontrar una verga mejor versión nuestra, para cuando hayamos logrado esto socializamos con otro y lo llevamos al desarrollo en la vida diaria tanto en el ámbito social y profesional.

Calidad de Servicio

Según (Camisón, Cruz, & González, 2006 pág. 193),”La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido”.

Dimensiones de Calidad de Servicio

La referencia más común para reconocer las dimensiones de la calidad de servicio es la aportada por Parasuraman y Berry (1990). Que indica que: de acuerdo con un estudio que tuvo como base sesiones de grupo, diversos autores calificaron y especificaron 10 dimensiones que representan criterios de evaluación que utilizan los clientes al valorarla, estas dimensiones fueron reducidos a cinco antes las correlaciones que tienen algunos de ellos:

1. Elementos tangibles: es lo que se puede tocar de las instalaciones, físicas, modernidad de equipos, mantenimiento, todo respecto a los materiales de comunicación y el aspecto físico de los individuos.

2. Fiabilidad: se entiende como el cumplimiento efectivo en primera instancia con los compromisos adquiridos.

3. Capacidad de respuesta: esto determina un servicio adecuado de manera rápida al cliente.

4. Seguridad, criterio que engloba los siguientes criterios:

Profesionalidad: se entiende como el uso de los conocimientos que tiene la persona, así como las actitudes y aptitudes para un correcto servicio hacia el cliente.

Cortesía: entendido como una cordial atención muy considerable y con mucho respeto otorgado al cliente por parte del personal de la organización.

Credibilidad: es un factor veraz y honesto al momento de otorgar un servicio.

Seguridad: sirve para descartar peligros, dudas o riesgos.

5. Empatía: Es el momento donde se establece la accesibilidad, comprensión del usuario y la comunicación.

3.3 Bases Conceptuales

Capacitaciones

Es el proceso que orienta a la participación de los empleados para obtener mayor conocimientos desarrollo de habilidades y generar responsabilidad en el momento oportuno y también a futuro dentro de la empresa¹. Desde el ámbito de la Gestión de la Calidad se puede considerar como una actividad orientada a dotar a los trabajadores del conocimiento y las habilidades necesarias para controlar el resultado de su trabajo, detectar y resolver problemas y participar en equipos de trabajo.

Según Chiavenato (2000), define el desempeño, cómo las diversas acciones que se observan en el comportamiento de los trabajadores y que son muy importantes para conseguir el logro de los objetivos organizacionales. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización

Motivación

Según Robbins (1999), “La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa”

Rendimiento

De acuerdo con Chadwick (1979), el rendimiento académico se define como la manifestación de las capacidades y características psicológicas del estudiante, las cuales se desarrollan y actualizan a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Este proceso posibilita alcanzar un nivel de funcionamiento y logros académicos a lo largo de un período determinado, los cuales se resumen y sintetizan.

La Confiabilidad

Se refiere a la capacidad de realizar una función requerida de manera eficiente y eficaz, evitando errores derivados de acciones o conocimientos individuales en diversas tareas asignadas.

Responsabilidad

Se define como la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo por ellas ante alguien más. En este contexto, la responsabilidad implica la capacidad de rendir cuentas por los propios actos.

Infraestructura

Abarca el conjunto de elementos o servicios considerados esenciales para que una organización pueda operar eficazmente o para que una actividad se desarrolle de manera efectiva.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 **Ámbito de Estudio**

En desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó en el Gobierno Regional Huánuco, departamento y región de Huánuco.

4.2 **Tipo y Nivel de Investigación**

4.2.1 Tipo de Estudio

El presente trabajo de investigación, de acuerdo con el planteamiento de problemas y objetivos, es una investigación aplicada; ya que el marco teórico en general trata de teorías sobre gestión de talento humano y la calidad de servicio.

Aplicada, porque se buscó el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar donde se presenta el fenómeno que quiere estudiarse Ander (2011).

4.2.2 Nivel de Estudio

La investigación es de nivel descriptivo-correlacional, por cuanto se determinó el grado de relación que existe entre gestión de talento humano y calidad de servicio. Según Hugo (1998), “los estudios descriptivos consisten fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio de este en una circunstancia temporal-espacial determinada”. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006), “los estudios de carácter correlacional por que tiene como propósito, conocer la relación que existe las dos variables por lo que fue medible con calificaciones cualitativas”. En nuestro caso se medirá el grado de relación que existe entre gestión de talento humano y la calidad de servicio.

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Descripción de la Población

Según Sampieri (2010), manifiesta que “la población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones”. p.174., en tal sentido, la población del presente proyecto de investigación está constituido por los trabajadores del Gobierno Regional Huánuco.

De acuerdo con Chávez (2007), población de estudio es: “el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros” (p. 162). La población según (Arias, 2006)) es: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). En el presente estudio, la población estará conformada por los trabajadores del Gobierno Regional Huánuco.

La población o universo del presente trabajo de investigación está constituida por los trabajadores de todas las Gerencias del Gobierno Regional Huánuco.

Tabla 2. Cantidad de trabajadores por áreas del Gobierno Regional de Huánuco

ITEM	OFICINA	Nº DE TRABAJADORES
01	Gerencia de Administración	4
02	Oficina de Recursos Humanos	3
03	Oficina de Contabilidad	3
04	Oficina de Tesorería	3
05	Oficina de Logística	3
06	Oficina de Patrimonio	2
07	Gerencia de Infraestructura	6
08	Sub gerencia de Obras	3
09	Sub gerencia de Estudios	4
10	Sub gerencia de Liquidación	6

11	Gerencia desarrollo Social	6
12	Sub gerencia de gestión en desarrollo social	6
13	Sub gerencia de desarrollo Hum. e Inversión Social	6
14	Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión Ambiental	5
15	Sub Gerencia de Recursos Naturales	5
16	Sub Gerencia de Gestión Ambiental	5
17	Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial	6
18	Sub Gerencia de Proyectos de Inversión	5
19	Sub Gerencia de Presupuesto y Tributación	5
20	Secretaria General	6
TOTAL		92

Nota. Fuente: Planilla de trabajadores - Oficina de Recursos Humanos.

4.3.2 Muestra y Método de Muestreo

4.3.2.1 Muestra.

La muestra, según Chávez (2007), es “una parte representativa de la población, que permite extrapolar sobre ésta, los resultados de una investigación. Este procedimiento se realiza, debido a que es imposible estudiar la población en su totalidad”. Según Arias (2006) precisa la muestra como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83) De acuerdo al autor Arias (2006) una muestra representativa es: “aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencia o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido” (p.83). Por lo tanto, en la presente investigación la muestra de estudio será 92 trabajadores, que serán seleccionados de manera intencional por conveniencia de la investigación, de la cual se inferirá información que servirá de utilidad para la investigación

4.3.2.2 Muestreo.

Según Tamayo (2010), define el muestreo como: “Un instrumento de gran validez, en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de la población sobre la cual se investiga” (p. 181). Muestreo, según Palella y Martins (2006), “es aquel proceso donde el investigador está obligado a describir los mecanismos que aplicará para obtener una muestra”. El muestreo que se realizará será intencional por conveniencia y de manera sistemático.

4.3.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

4.3.3.1 Criterios de Inclusión.

Los criterios de inclusión que se tomó en cuenta en la presente muestra fueron los trabajadores activos nombrados bajo Decreto Legislativo N° 276, Decreto Legislativo N° 1057, personal contratado por locación de servicio y usuarios del Gobierno Regional Huánuco.

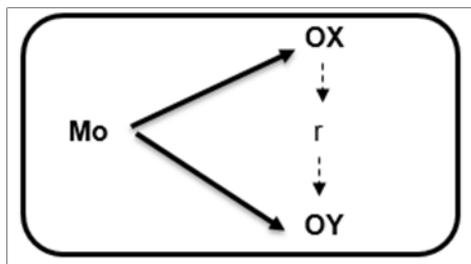
4.3.3.2 Criterios de Exclusión.

Los criterios de exclusión que se tomó en cuenta para los elementos de muestra fueron la destitución, licencias y renunciaciones de los trabajadores del Gobierno Regional Huánuco.

4.4 Diseño de Investigación

El diseño aplicado a la presente investigación será de tipo correlacional, transversal. Así como manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2010) este diseño busca la correlación entre dos variables y una muestra, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. En tal sentido se correlacionarán las variables de estudio de gestión de talento humano y la calidad de servicios, constituyéndose de esta manera en un diseño no experimental - transversal y se determinará la existencia de relación entre ellas.

El diseño del presente trabajo de investigación fue de la siguiente manera:



Donde:

Mo: Observación de la muestra.

OX: Observación de la variable.

r: Relación entre variables.

OY: Observación de la segunda variable.

La relación de las variables de Gestión de talento humano y calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, que se contrastó a través de coeficiente de Karl Pearson.

4.5 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para el acopio de datos se detallan en el siguiente cuadro.

Tabla 3. *Técnica e instrumento de investigación*

Técnicas	Instrumentos	Aplicación	Uso
La encuesta	El cuestionario	Trabajadores del Gobierno	Investigador

4.5.1 Técnicas

La técnica se define como el procedimiento o método específico para obtener datos o información. Estas técnicas son particulares y específicas de una disciplina en particular, sirviendo como complemento al método científico. A diferencia del método

científico, que posee una aplicabilidad general, las técnicas se adaptan y se utilizan de manera específica en contextos particulares o campos del conocimiento. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información (Arias, 2006).

En el presente trabajo de investigación, para la recolección de la información se utilizó las siguientes técnicas:

- a) **La encuesta:** Se aplicó a la muestra a los trabajadores del Gobierno Regional de Huánuco en primer semestre 2022.

4.5.2 Instrumentos

Cuestionario: Este instrumento se construyó teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores en estudio y se aplicara a los trabajadores del Gobierno Regional de Huánuco.

4.5.2.1 Validación de los Instrumentos para la Recolección de Datos.

Para realizar la validez de los instrumentos, se recurrió a la técnica de “Juicio de Expertos”, para lo cual se utilizó los siguientes documentos:

- Ficha de validación de instrumentos.
- La Operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.

4.5.2.2 Confiabilidad de los Instrumentos para la Recolección de Datos.

Según Chávez (2007) en nuestra investigación se dará validez y confiabilidad a través de juicio de expertos. Y lo define como: “La validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende y la confiabilidad es el

grado en que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones. La validez de una escala esta también relacionada con su confiabilidad". (p.193).

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, dentro de la escala de 0 a 1, para estimar la consistencia interna de los instrumentos.

La Fórmula es el siguiente:

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

DONDE:

α = Alfa.

k = Numero de ítems.

Vi = Varianza de cada Ítem. Vt = Varianza total.

4.6 Técnicas Para el Procesamiento y Análisis de Datos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se realizó de acuerdo con los procedimientos:

- a) Se listaron las variables que se han medido (gestión de talento humano y calidad de servicios).
- b) Se revisó su definición conceptual.
- c) Se revisó como se definieron operacionalmente las variables.
- d) Se eligieron los instrumentos de medición de la variable.
- e) Se indicó el nivel de medición de la variable.

- f) Se indicó la forma de codificación de datos en cada variable.
- g) Aplicó una “prueba piloto” de datos en cada variable) Modificó, ajustó y mejoró.

4.6.1. Tabulación

Las actividades establecidas en la tabulación y/o procesamiento de datos son:

- a) Clasificación de los datos.
- b) Procesamiento de datos (Elaboración de la tabla de distribución de frecuencias).
- c) Cálculo de estadígrafos (Media, mediana, moda)
- d) Diseño de gráficos estadísticos (Gráficos o barras compuestas).
- e) Análisis e interpretación de la información (Análisis frecuencial y porcentual).

4.7 Aspectos Éticos

Según Noreña, Alcaraz y Rojas (2014), señalan que cualquier estudio de investigación debe estar fundamentado en criterios éticos. En el desarrollo de este trabajo de investigación, se han considerado aspectos éticos centrados en la necesidad de garantizar la seguridad de las personas y empresas involucradas en la recopilación de información. A continuación, se detallan los siguientes principios éticos tenidos en cuenta:

- a. Se ha respetado la información organizacional proporcionada, utilizando esta exclusivamente con fines académicos.
- b. Se ha preservado el respeto y la confidencialidad de la información personal proporcionada por los encuestados.

- c. Los encuestados han sido plenamente informados sobre el objetivo de la investigación, teniendo total libertad para decidir colaborar o no, según su criterio.
- d. Se ha tratado con respeto las opiniones expresadas por los encuestados.
- e. En caso de ser solicitado, se proporcionará información sobre los resultados a los participantes de la investigación de manera apropiada y comprensible.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

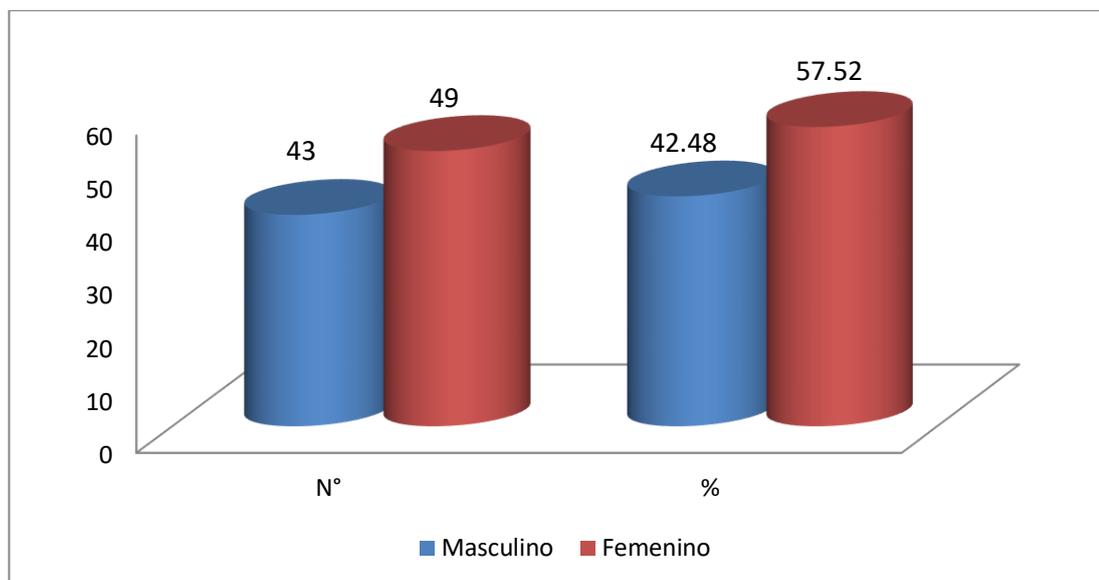
5.1 Análisis Descriptivo

Tabla 4. Distribución según Género.

Genero	N°	%
Masculino	43	42.48
Femenino	49	57.52
TOTAL	92	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 2. Distribución según Género



Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

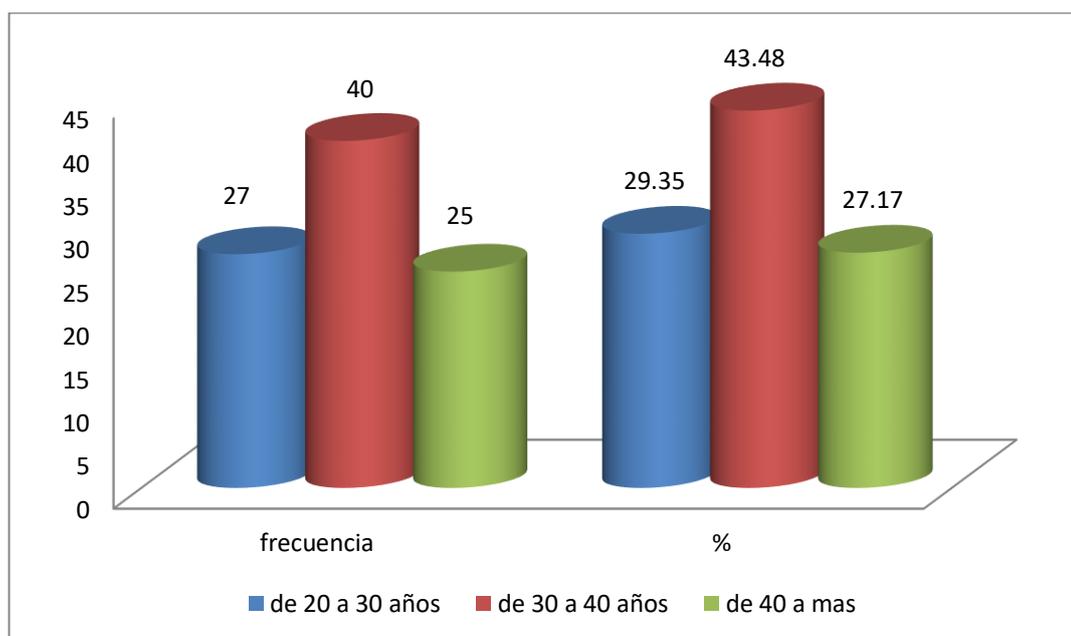
Interpretación:

De la encuesta realizada a 92 personas del Gobierno Regional de Huánuco, según género corresponde en menor porcentaje al género masculino ya que representa el 42.48%, frente a un 57.52% que representa al género femenino.

Tabla 5. Distribución según Edad

Grupos de edad	frecuencia	%
de 20 a 30 años	27	29.35
de 30 a 40 años	40	43.48
de 40 a mas	25	27.17
TOTAL	92	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 3. Distribución según Edad

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

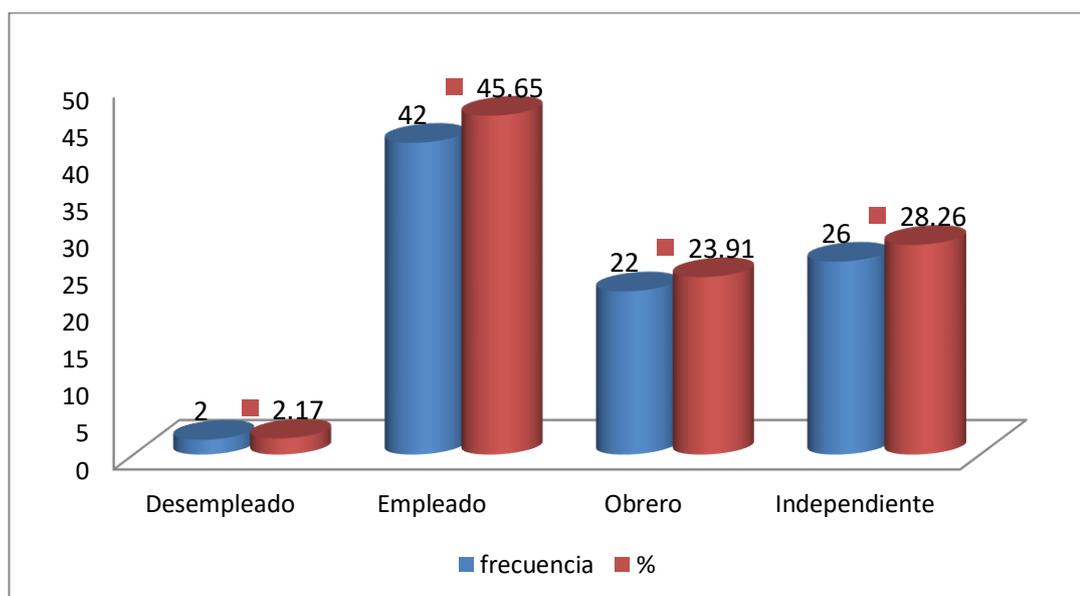
Interpretación:

De la encuesta realizada a 92 personas del Gobierno Regional de Huánuco, el mayor porcentaje que es 43.48% tiene entre 30 a 40 años, el 29.35% tiene de entre 20 a 40 años y el 27.17% tiene entre 40 años a más.

Tabla 6. Distribución según Ocupación

Ocupación	frecuencia	%
Desempleado	2	2.17
Empleado	42	45.65
Obrero	22	23.91
Independiente	26	28.26
TOTAL	92	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 3. Distribución según Ocupación

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

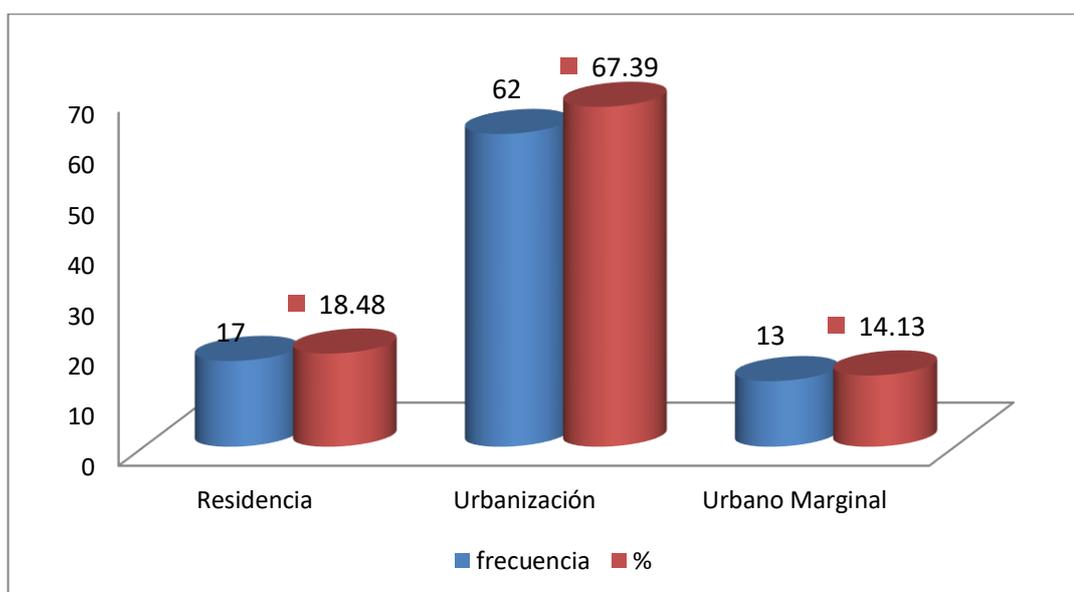
Interpretación:

De la encuesta realizada a 92 personas del Gobierno Regional de Huánuco, el mayor porcentaje que es 45.65% es empleado, el 28.26% es trabajador independiente, el 23.91% es obrero y el 2.17% está desempleado.

Tabla 7. Distribución según lugar de Residencia.

Lugar de residencia	frecuencia	%
Residencia	17	18.48
Urbanización	62	67.39
Urbano Marginal	13	14.13
TOTAL	92	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 4. Distribución según lugar de residencia.

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

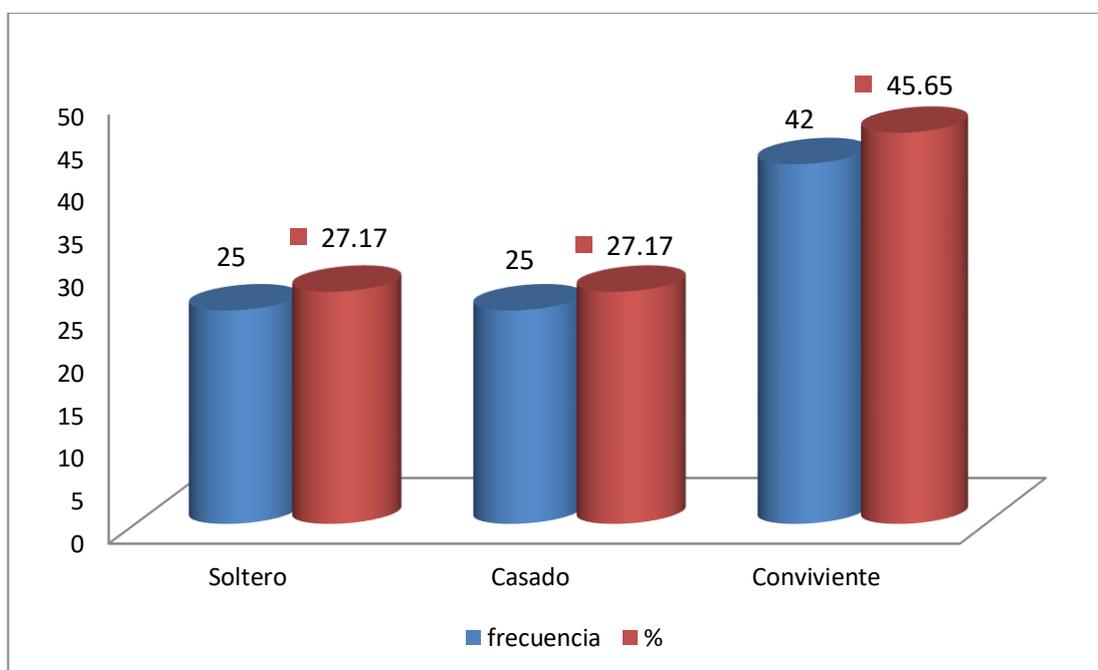
Interpretación:

De la encuesta realizada a 92 personas del Gobierno Regional de Huánuco, el mayor porcentaje que es 67.39% vive en zona urbanizada, el 18.48% en zona residencial y el 14.13% en urbano marginal.

Tabla 8. Estado Civil

Estado civil	frecuencia	%
Soltero	25	27.17
Casado	25	27.17
Conviviente	42	45.65
TOTAL	92	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 5. Distribución según Estado Civil.

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

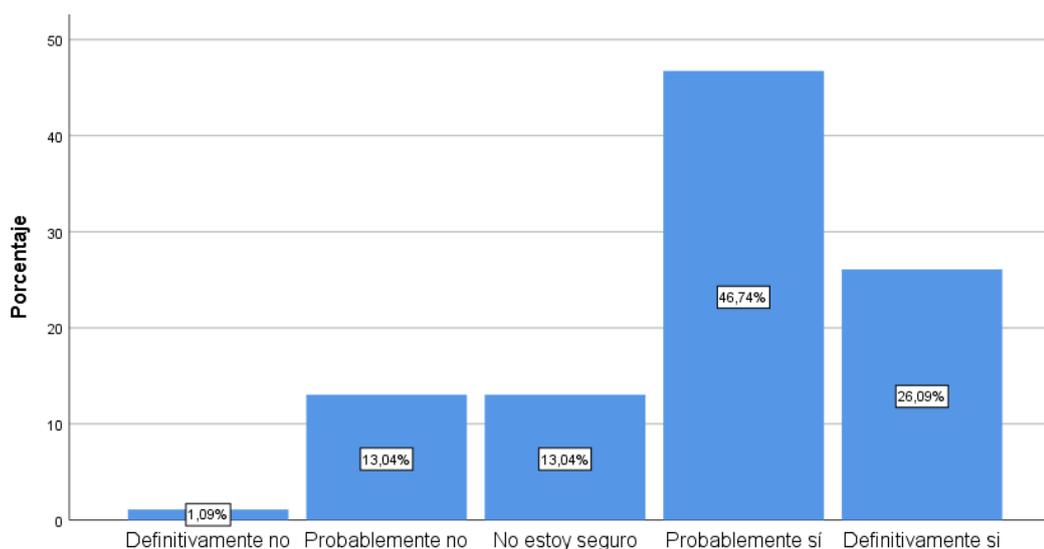
Interpretación:

De la encuesta realizada a 92 personas del Gobierno Regional de Huánuco, el mayor porcentaje es 45.65% conviviente, el 27.17% es casado y el 27.17% soltero.

Tabla 9. Gestión del talento y calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	1,1	1,1	1,1
	Probablemente no	12	13,0	13,0	14,1
	No estoy seguro	12	13,0	13,0	27,2
	Probablemente sí	43	46,7	46,7	73,9
	Definitivamente si	24	26,1	26,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 6. Gestión del Talento humano y Calidad de Servicio

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

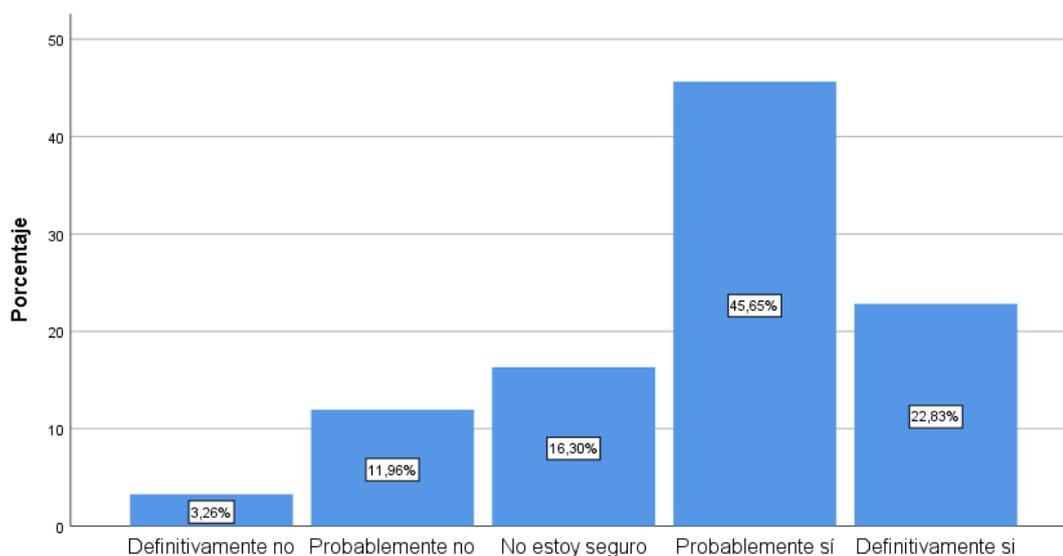
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 06 y figura 06, respecto a que, si existe relación entre Gestión del talento humano y calidad de servicio, se tiene que el 46.74% mencionan que probablemente sí; el 26.09% señalan que definitivamente sí; el 13.04% no está seguro; mientras que el 13.04% responden que probablemente no y el 1.09% definitivamente no. Se deduce que un 26% de encuestados aseguran que definitivamente si exista relación entre las dos variables gestión del talento humano y calidad de servicio.

Tabla 10. Transparencia en la Evaluación del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	3	3,3	3,3	3,3
	Probablemente no	11	12,0	12,0	15,2
	No estoy seguro	15	16,3	16,3	31,5
	Probablemente sí	42	45,7	45,7	77,2
	Definitivamente si	21	22,8	22,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 7. Admisión Personal - Transparencia en la Evaluación del Personal

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

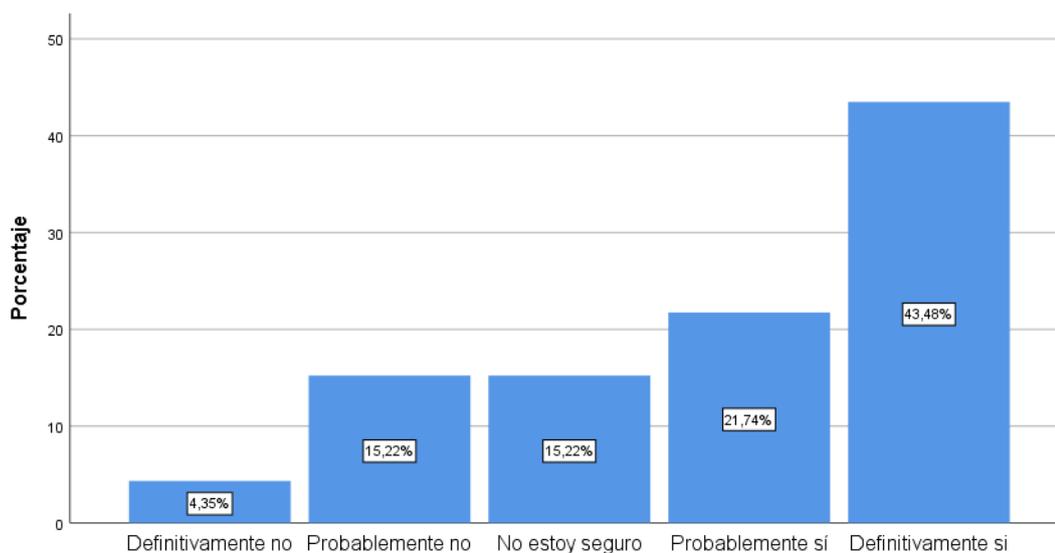
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 07 y figura 07, respecto a que, si usted considera que la selección de personal es transparente durante la evaluación para elegir a los ganadores, se tiene que 45.65%, mencionan que probablemente sí; el 22.83% señalan que definitivamente sí; el 16.30% no está seguro; mientras que el 11.96% responden que probablemente no y el 3.26% definitivamente no.

Tabla 11. Admisión Personal – Elaboración de Bases Adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	4	4,3	4,3	4,3
	Probablemente no	14	15,2	15,2	19,6
	No estoy seguro	14	15,2	15,2	34,8
	Probablemente sí	20	21,7	21,7	56,5
	Definitivamente si	40	43,5	43,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 8. Admisión Personal – Elaboración de Bases Adecuadas

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

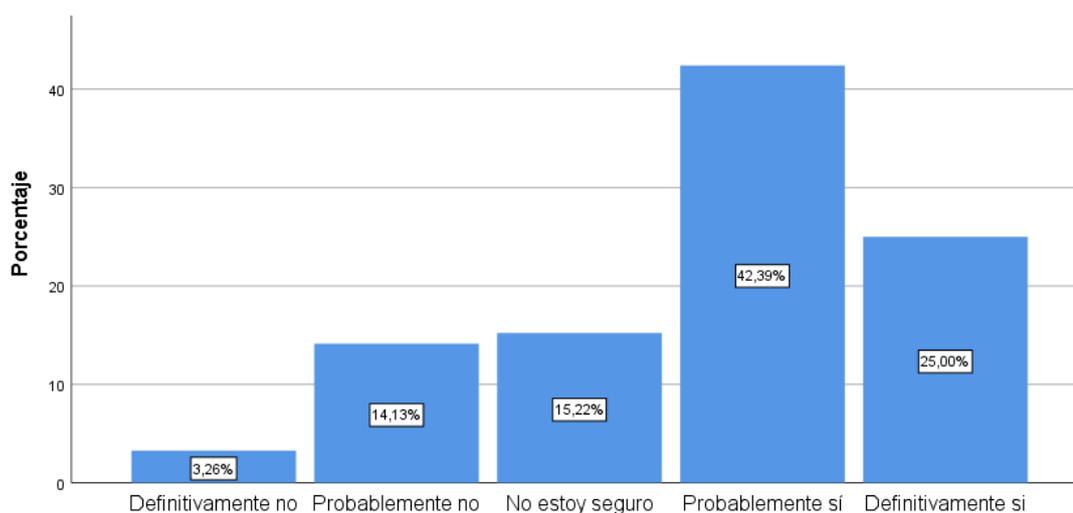
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 08 y figura 08, respecto a que, si Considera usted, que la elaboración de las bases son las adecuadas para una competencia justa, se tiene, que el 43.48% mencionan que definitivamente sí; el 21.74% señalan que probablemente sí; el 15.22% no está seguro; mientras que el 15.22% responden que probablemente no y el 4.35% definitivamente no.

Tabla 12. Admisión Personal – Cumplimiento del Cronograma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	3	3,3	3,3	3,3
	Probablemente no	13	14,1	14,1	17,4
	No estoy seguro	14	15,2	15,2	32,6
	Probablemente sí	39	42,4	42,4	75,0
	Definitivamente si	23	25,0	25,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 9. Admisión Personal – Cumplimiento del Cronograma

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

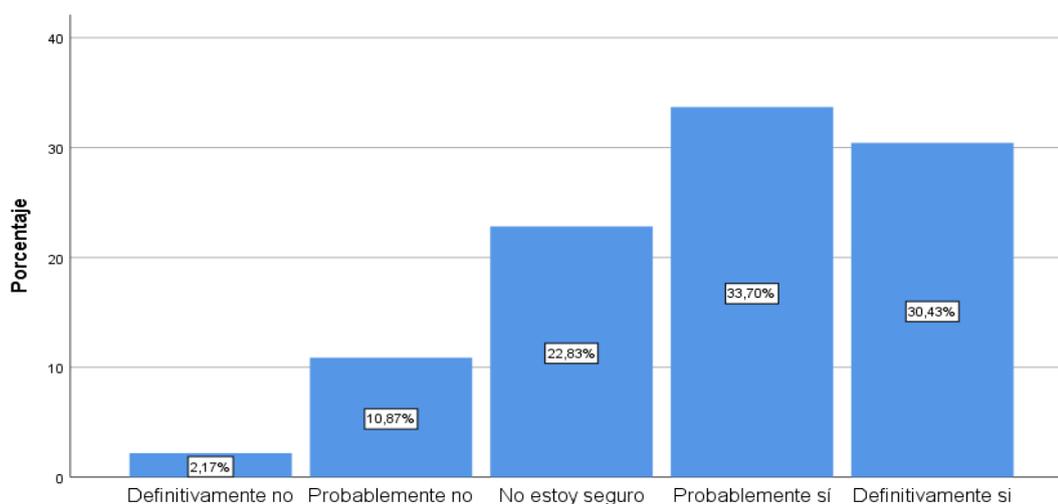
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 09 y figura 09, respecto a que, si Considera usted, que se cumple eficientemente el cronograma de la convocatoria propuesto y en el tiempo establecido, se tiene, que el 42.39% mencionan que probablemente sí; el 25.00% señalan que definitivamente sí; el 15.22% no está seguro; mientras que el 14.13% responden que probablemente no y el 3.26% definitivamente no.

Tabla 13. Evaluación del Personal – Medición de Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	2	2,2	2,2	2,2
	Probablemente no	10	10,9	10,9	13,0
	No estoy seguro	21	22,8	22,8	35,9
	Probablemente sí	31	33,7	33,7	69,6
	Definitivamente si	28	30,4	30,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 10. Evaluación del Personal – Medición de Desempeño

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

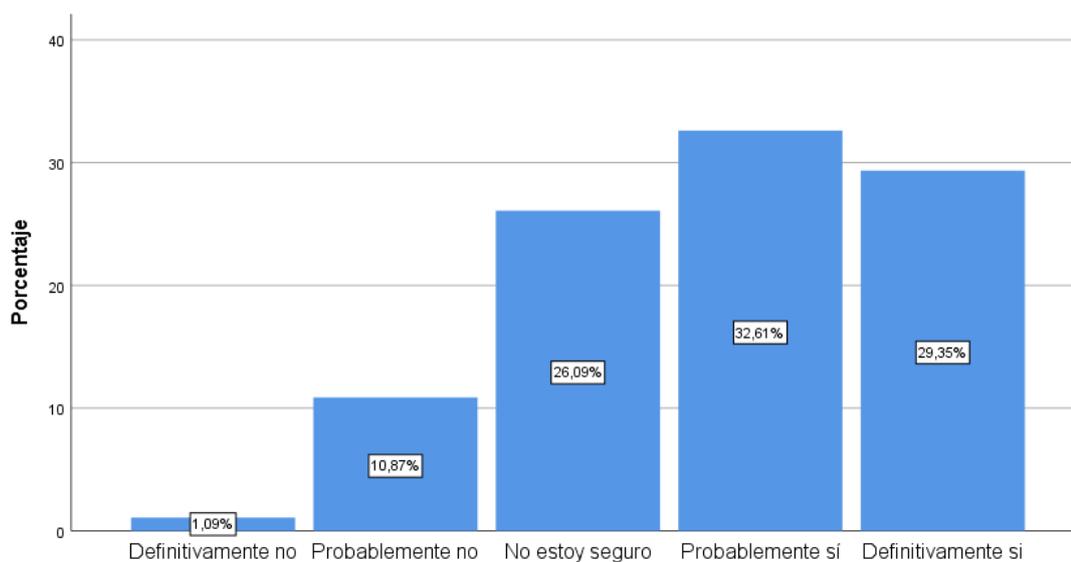
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 10 y figura 10, respecto a que, si Considera usted, que, dentro de la evaluación del personal, se deba medir el desempeño de manera constante, se tiene que el 33.70% mencionan que probablemente sí; el 30.43% señalan que definitivamente sí; el 22.83% no está seguro; mientras que el 10.87% responden que probablemente no y el 2.17% definitivamente no.

Tabla 14. Evaluación del Personal – Evaluación Permanente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	1,1	1,1	1,1
	Probablemente no	10	10,9	10,9	12,0
	No estoy seguro	24	26,1	26,1	38,0
	Probablemente sí	30	32,6	32,6	70,7
	Definitivamente si	27	29,3	29,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 11. Evaluación del Personal – Evaluación Permanente

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

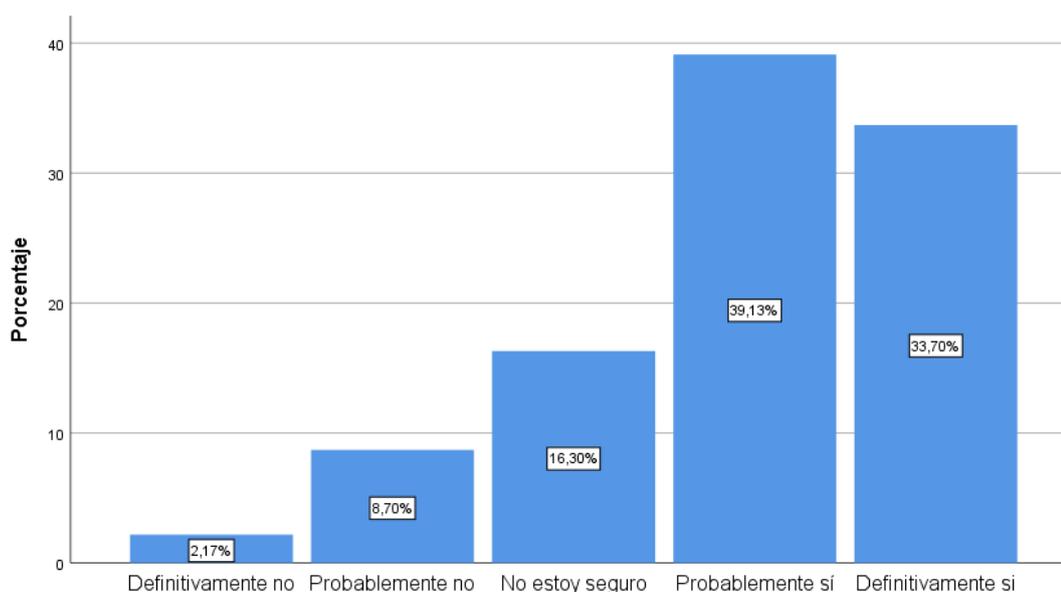
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 11 y figura 11, respecto a que, si el rendimiento del personal está asociada a la evaluación permanente por parte de la entidad, se tiene que el 32.61% mencionan que probablemente sí; el 29.35% señalan que definitivamente sí; el 26.09% no está seguro; mientras que el 10.87% responden que probablemente no y el 1.09% definitivamente no.

Tabla 15. Evaluación del Personal – Eficaz Manejo de Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	2	2,2	2,2	2,2
	Probablemente no	8	8,7	8,7	10,9
	No estoy seguro	15	16,3	16,3	27,2
	Probablemente sí	36	39,1	39,1	66,3
	Definitivamente si	31	33,7	33,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 12. Evaluación del Personal – Eficaz Manejo de Personal

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

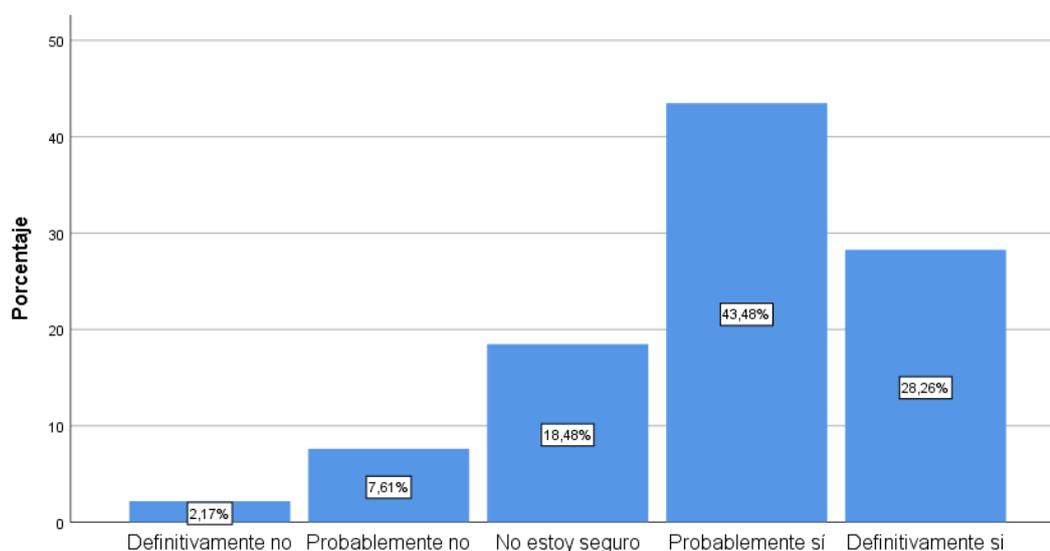
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 12 y figura 12, respecto a que, si Para usted, los resultados positivos de una gestión se deben a un eficaz manejo del personal, se tiene que el 39.13% mencionan que probablemente sí; el 33.70% señalan que definitivamente sí; el 16.13% no está seguro; mientras que el 8.70% responden que probablemente no y el 2.17% definitivamente no.

Tabla 16. *Desarrollo del Personal – Responsabilidad en Actividades Administrativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	2	2,2	2,2	2,2
	Probablemente no	7	7,6	7,6	9,8
	No estoy seguro	17	18,5	18,5	28,3
	Probablemente sí	40	43,5	43,5	71,7
	Definitivamente si	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 13. *Desarrollo del Personal – Responsabilidad en Actividades Administrativas*

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

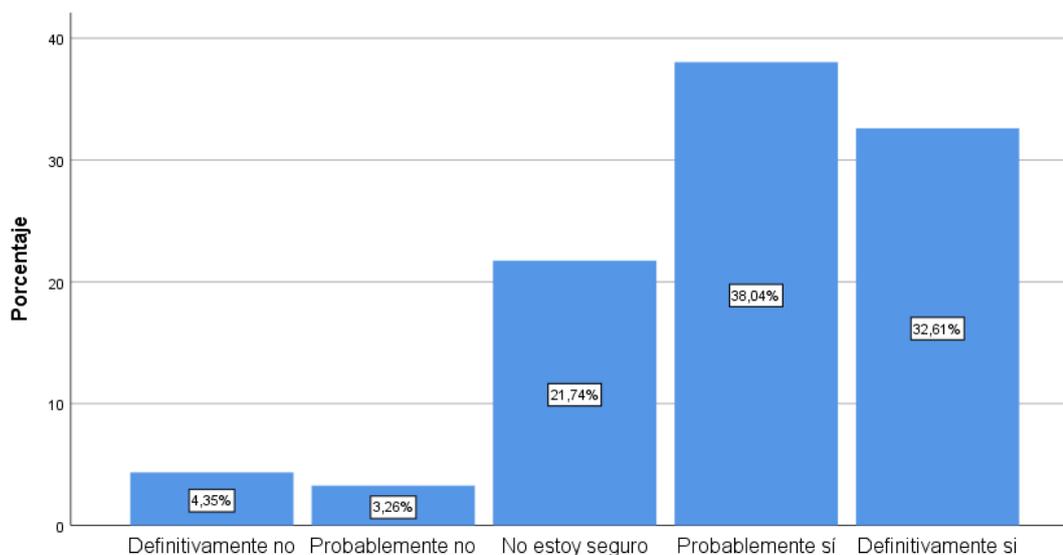
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 13 y figura 13, respecto a que, si se cree que los trabajadores asumen su responsabilidad frente a las diferentes actividades administrativas, se tiene que el 39.13% mencionan que probablemente sí; el 33.70% señalan que definitivamente sí; el 16.13% no está seguro; mientras que el 8.70% responden que probablemente no y el 2.17% definitivamente no.

Tabla 17. Desarrollo del Personal – Capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	4	4,3	4,3	4,3
	Probablemente no	3	3,3	3,3	7,6
	No estoy seguro	20	21,7	21,7	29,3
	Probablemente sí	35	38,0	38,0	67,4
	Definitivamente si	30	32,6	32,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 14. Desarrollo del Personal – Capacitaciones

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

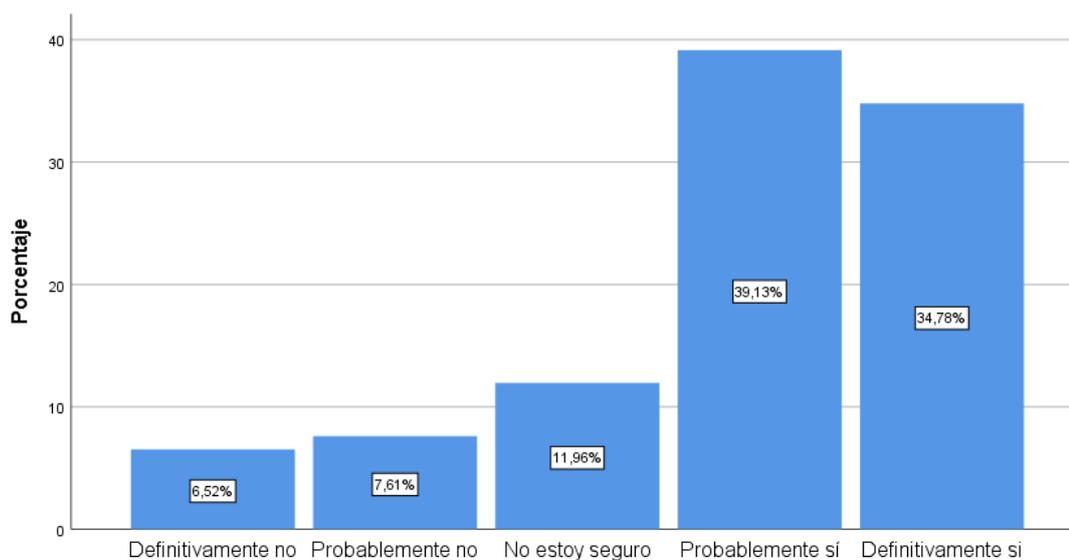
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 14 y figura 14, respecto a que, si el desarrollo del Personal – Capacitaciones, se tiene que el 38.04% mencionan que probablemente sí; el 32.61% señalan que definitivamente sí; el 21.74% no está seguro; mientras que el 3.26% responden que probablemente no y el 4.35% definitivamente no.

Tabla 18. *Desarrollo del Personal – Compromiso de los Trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	6	6,5	6,5	6,5
	Probablemente no	7	7,6	7,6	14,1
	No estoy seguro	11	12,0	12,0	26,1
	Probablemente sí	36	39,1	39,1	65,2
	Definitivamente si	32	34,8	34,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 15. *Desarrollo del Personal – Compromiso de los Trabajadores*

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

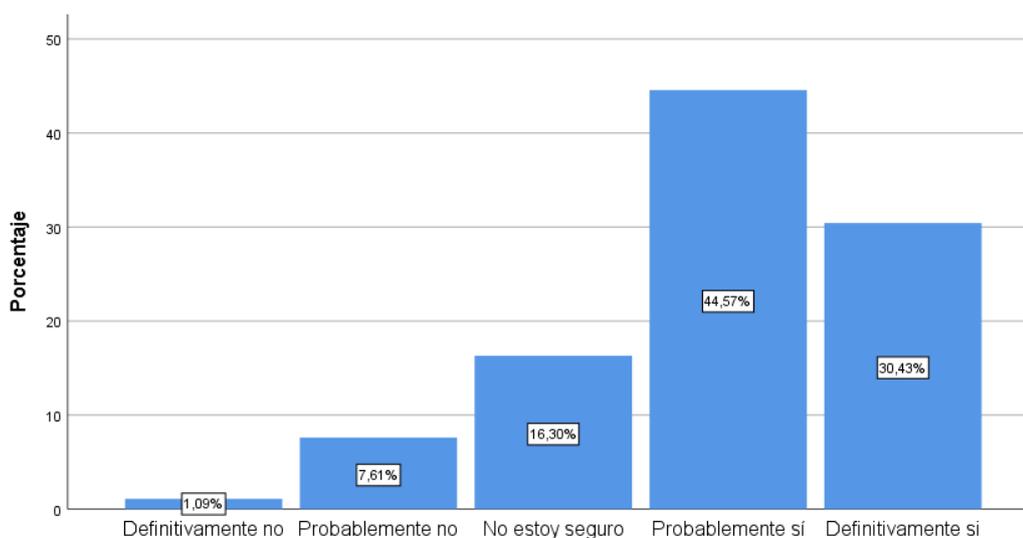
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 15 y figura 15, respecto a que, si se cree que los trabajadores tienen compromiso frente a las diferentes actividades administrativas, se tiene que el 39.13% mencionan que probablemente sí; el 34.78% señalan que definitivamente sí; el 11.96% no está seguro; mientras que el 7.61% responden que probablemente no y el 6.52% definitivamente no.

Tabla 19. Elementos Tangibles – Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	1,1	1,1	1,1
	Probablemente no	7	7,6	7,6	8,7
	No estoy seguro	15	16,3	16,3	25,0
	Probablemente sí	41	44,6	44,6	69,6
	Definitivamente si	28	30,4	30,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 16. Elementos Tangibles - Motivación

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

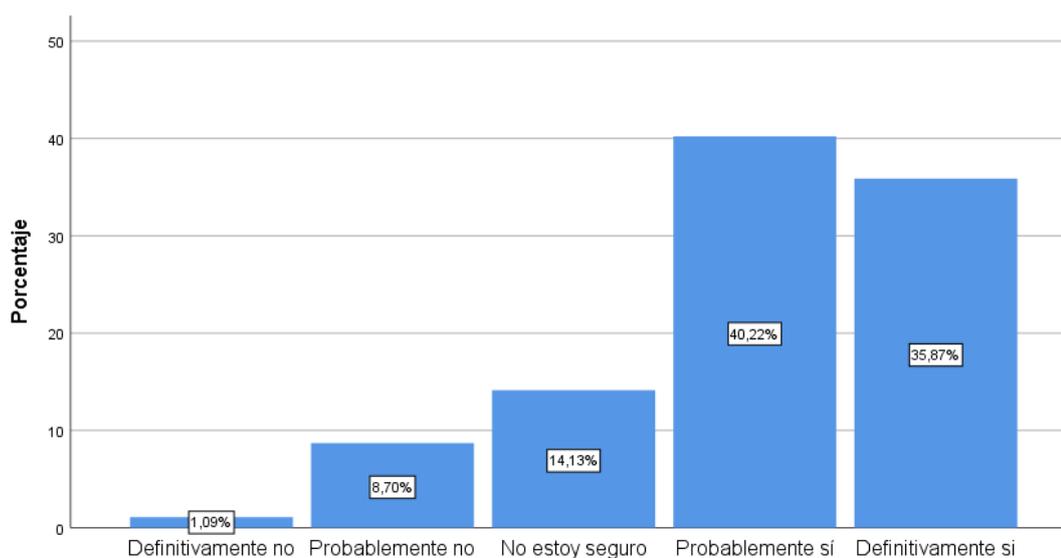
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 16 y figura 16 respecto a que, si considera que es importante la motivación para el cumplimiento de los objetivos institucionales, se tiene que el 44.57% mencionan que probablemente sí; el 30.43% señalan que definitivamente sí; el 16.30% no está seguro; mientras que el 7.61% responden que probablemente no y el 1.09% definitivamente no.

Tabla 20. Elementos Tangibles – Equipos Modernos de Última Generación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	1,1	1,1	1,1
	Probablemente no	8	8,7	8,7	9,8
	No estoy seguro	13	14,1	14,1	23,9
	Probablemente sí	37	40,2	40,2	64,1
	Definitivamente si	33	35,9	35,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 17. Elementos Tangibles – Equipos Modernos de Última Generación

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores y funcionarios.

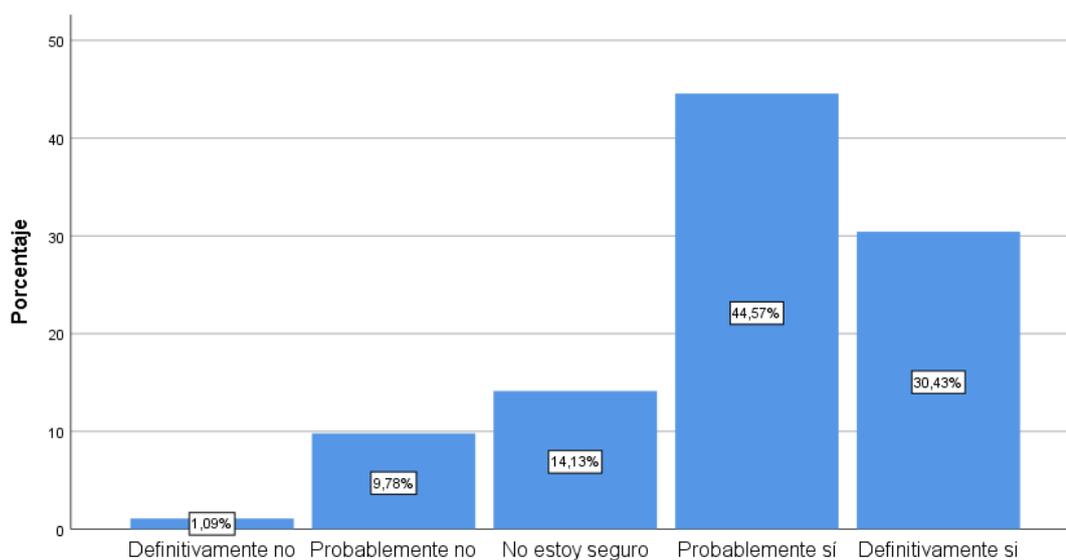
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 17 y figura 17 respecto a que, si los equipos modernos y de última generación influyen en el servicio de calidad, se tiene que el 40.22% mencionan que probablemente sí; el 35.87% señalan que definitivamente sí; el 14.13% no está seguro; mientras que el 8.70% responden que probablemente no y el 1.09% definitivamente no.

Tabla 21. Elementos Tangibles – Infraestructura Adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	1,1	1,1	1,1
	Probablemente no	9	9,8	9,8	10,9
	No estoy seguro	13	14,1	14,1	25,0
	Probablemente sí	41	44,6	44,6	69,6
	Definitivamente si	28	30,4	30,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 18. Elementos Tangibles – Infraestructura Adecuada

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

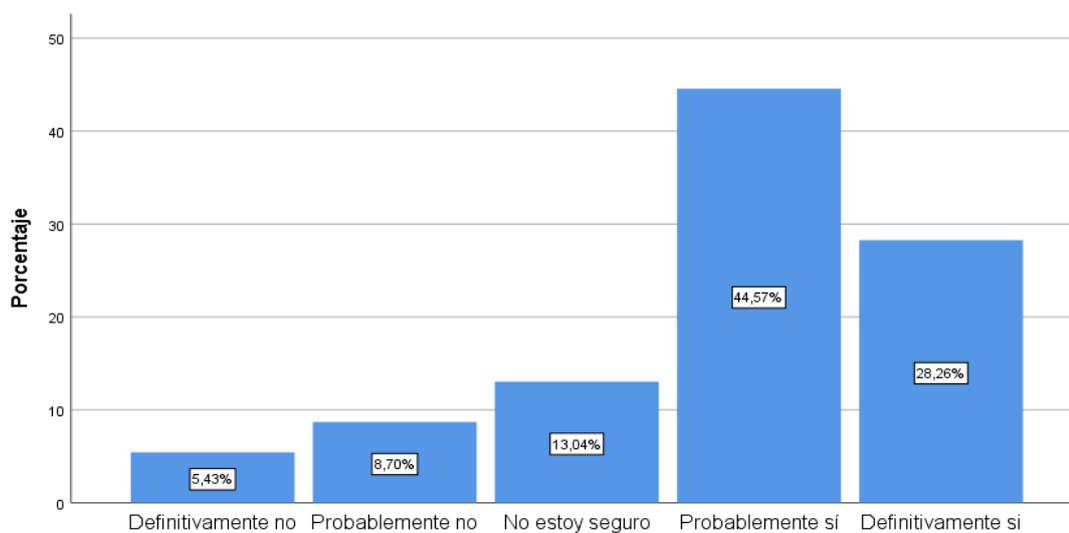
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 18 y figura 18 respecto a que, si la infraestructura adecuada conlleva a brindar un mejor servicio al ciudadano, se tiene que el 44.57% mencionan que probablemente sí; el 30.43% señalan que definitivamente sí; el 14.13% no está seguro; mientras que el 9.78% responden que probablemente no y el 1.09% definitivamente no.

Tabla 22. Capacidad de Respuesta – Atención Oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	5	5,4	5,4	5,4
	Probablemente no	8	8,7	8,7	14,1
	No estoy seguro	12	13,0	13,0	27,2
	Probablemente sí	41	44,6	44,6	71,7
	Definitivamente si	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 19. Capacidad de Respuesta – Atención Oportuna

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

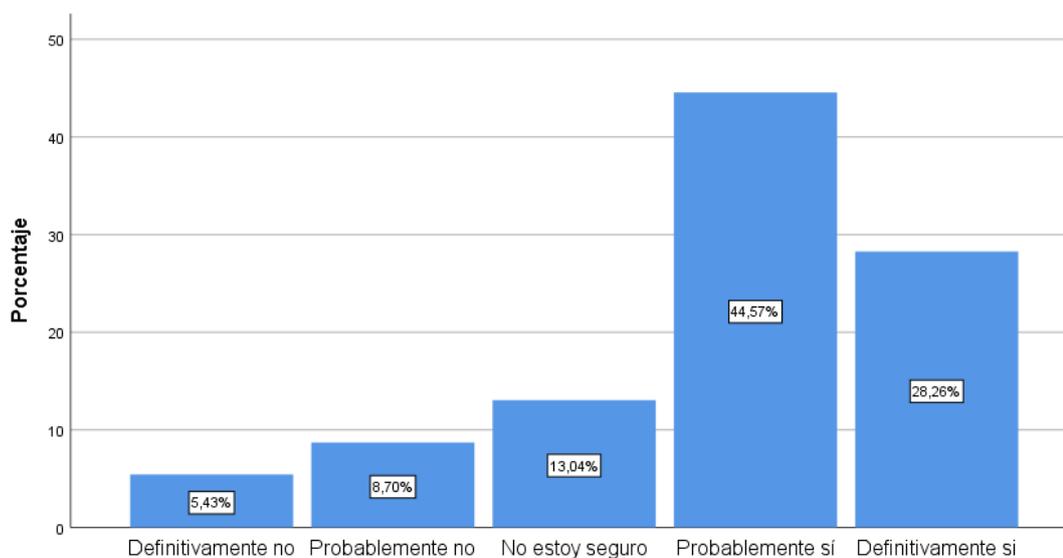
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 19 y figura 19 respecto a que, si los trabajadores de la entidad en sus diferentes áreas brindan atención oportuna a los usuarios, se tiene que el 44.57% mencionan que probablemente sí; el 28.26% señalan que definitivamente sí; el 13.04% no está seguro; mientras que el 8.70% responden que probablemente no y el 5.43% definitivamente no.

Tabla 23. Capacidad de Respuesta – Trabajo Bajo Presión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	5	5,4	5,4	5,4
	Probablemente no	8	8,7	8,7	14,1
	No estoy seguro	12	13,0	13,0	27,2
	Probablemente sí	41	44,6	44,6	71,7
	Definitivamente si	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 20. Capacidad de Respuesta – Trabajo Bajo Presión

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

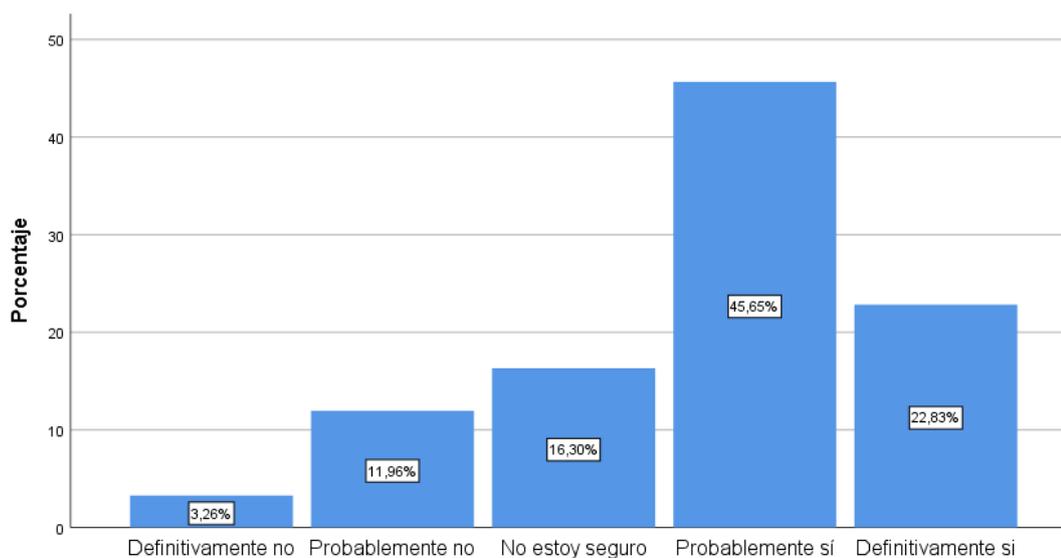
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 20 y figura 20 respecto a que, si la exigencia del cumplimiento de las funciones de los trabajadores está relacionadas al trabajo bajo presión, se tiene que el 44.57% mencionan que probablemente sí; el 28.26% señalan que definitivamente sí; el 13.04% no está seguro; mientras que el 8.70% responden que probablemente no y el 5.43% definitivamente no.

Tabla 24. Capacidad de Respuesta – Resuelven Problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	3	3,3	3,3	3,3
	Probablemente no	11	12,0	12,0	15,2
	No estoy seguro	15	16,3	16,3	31,5
	Probablemente sí	42	45,7	45,7	77,2
	Definitivamente si	21	22,8	22,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 21. Capacidad de Respuesta – Resuelven Problemas

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

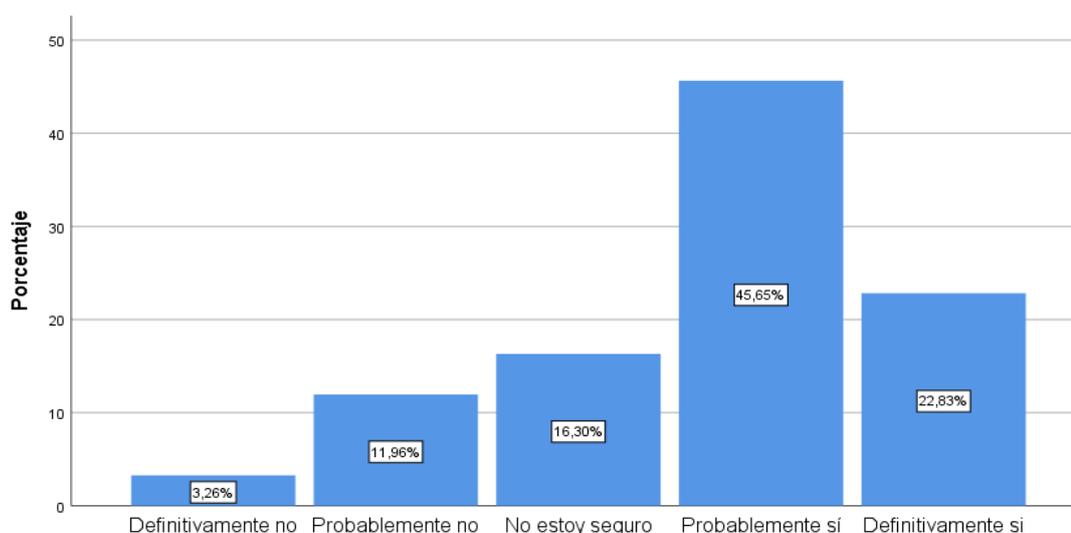
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 21 y figura 21, respecto a que, si los trabajadores resuelven problemas a tiempo cuando los usuarios realiza consultas, se tiene que 45.65%, mencionan que probablemente sí; el 22.83% señalan que definitivamente sí; el 16.30% no está seguro; mientras que el 11.96% responden que probablemente no y el 3.26% definitivamente no.

Tabla 25. Fiabilidad – Promover al Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	3	3,3	3,3	3,3
	Probablemente no	11	12,0	12,0	15,2
	No estoy seguro	15	16,3	16,3	31,5
	Probablemente sí	42	45,7	45,7	77,2
	Definitivamente si	21	22,8	22,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 22. Fiabilidad - Promover al Personal

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

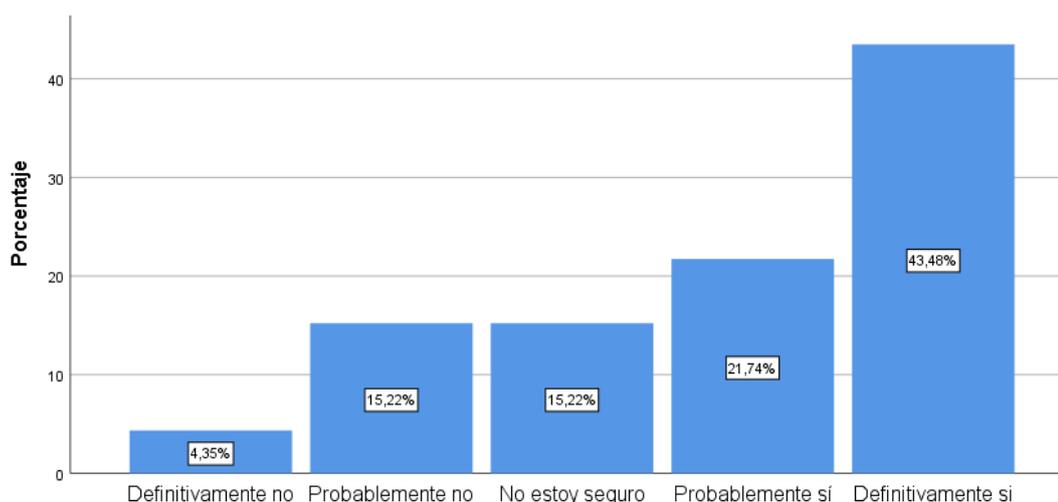
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 07 y figura 07, respecto a que, si promover a un trabajador es tomado en cuenta como factor principal su experiencia laboral, se tiene que 45.65%, mencionan que probablemente sí; el 22.83% señalan que definitivamente sí; el 16.30% no está seguro; mientras que el 11.96% responden que probablemente no y el 3.26% definitivamente no.

Tabla 26. Fiabilidad – Cero Errores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	4	4,3	4,3	4,3
	Probablemente no	14	15,2	15,2	19,6
	No estoy seguro	14	15,2	15,2	34,8
	Probablemente sí	20	21,7	21,7	56,5
	Definitivamente si	40	43,5	43,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 23. Fiabilidad - – Cero Errores

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

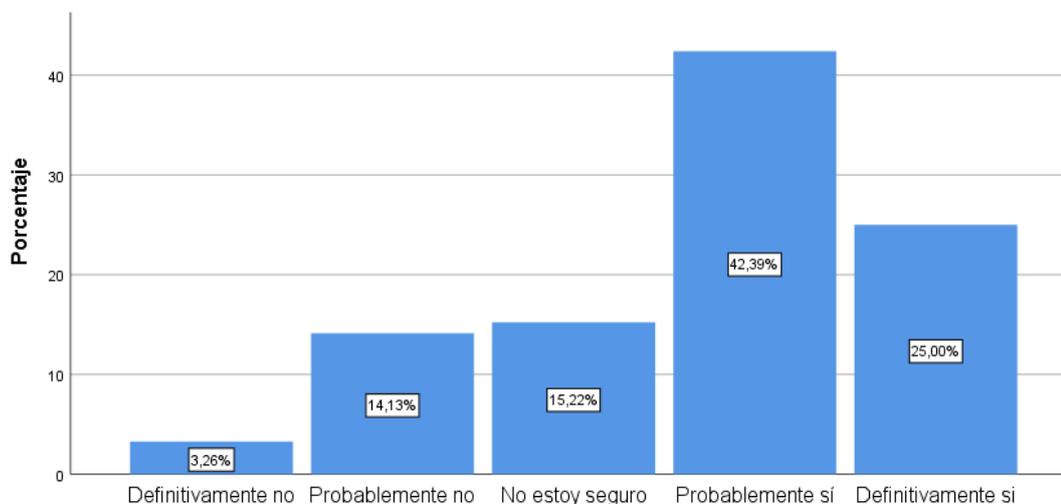
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 08 y figura 08, respecto a que, si los trabajadores y funcionarios cometen cero errores o se preocupan por no cometerlos o minimizar cada uno de ellos cuando se comete, se tiene, que el 43.48% mencionan que probablemente sí; el 21.74% señalan que definitivamente sí; el 15.22% no está seguro; mientras que el 15.22% responden que probablemente no y el 4.35% definitivamente no.

Tabla 27. Fiabilidad – Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	3	3,3	3,3	3,3
	Probablemente no	13	14,1	14,1	17,4
	No estoy seguro	14	15,2	15,2	32,6
	Probablemente sí	39	42,4	42,4	75,0
	Definitivamente si	23	25,0	25,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 24. Fiabilidad - Confianza

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

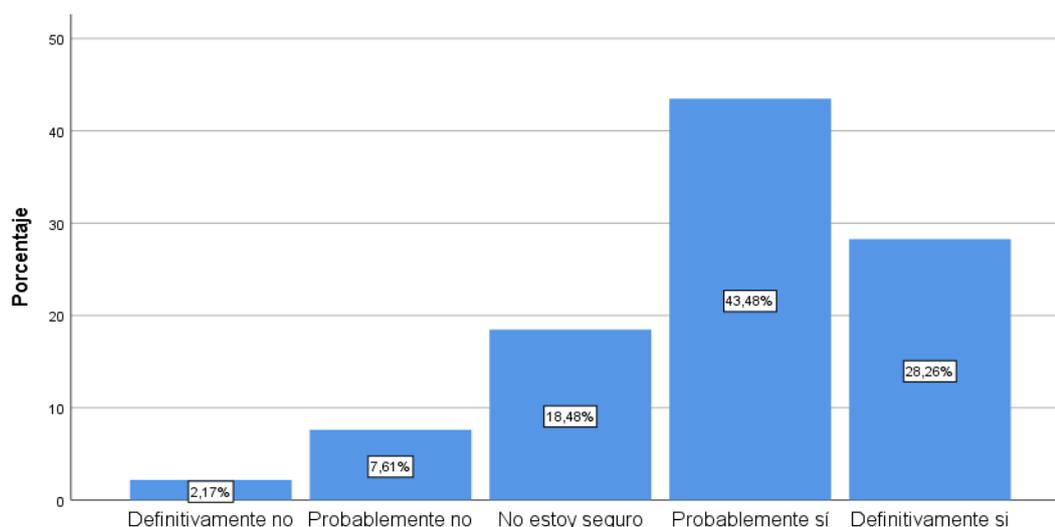
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 09 y figura 09, respecto a que, si los trabajadores y personal en general brindan confianza a los usuarios y que estos se muestran satisfechos ante una consulta administrativa, se tiene, que el 42.39% mencionan que probablemente sí; el 25.00% señalan que definitivamente sí; el 15.22% no está seguro; mientras que el 14.13% responden que probablemente no y el 3.26% definitivamente no.

Tabla 28. Seguridad – Atención Personalizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	2	2,2	2,2	2,2
	Probablemente no	7	7,6	7,6	9,8
	No estoy seguro	17	18,5	18,5	28,3
	Probablemente sí	40	43,5	43,5	71,7
	Definitivamente si	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 25. Seguridad - Atención Personalizada

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

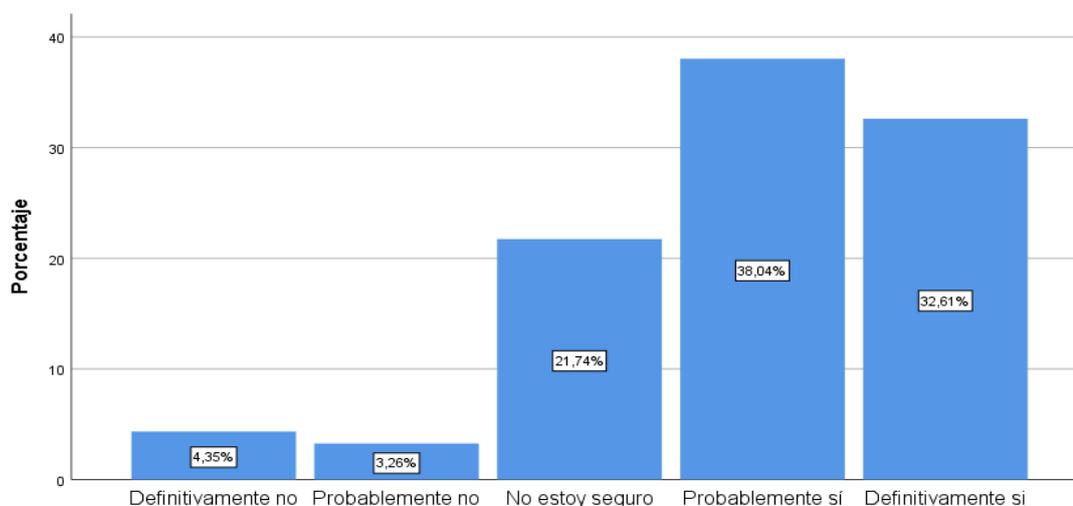
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 13 y figura 13, respecto a que, si cree que los trabajadores de la institución brindan atención personalizada al momento de brindarle atención, se tiene que el 43.48% mencionan que probablemente sí; el 28.26% señalan que definitivamente sí; el 18.48% no está seguro; mientras que el 7.61% responden que probablemente no y el 2.17% definitivamente no.

Tabla 29. Seguridad – Horarios Adecuados de Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	4	4,3	4,3	4,3
	Probablemente no	3	3,3	3,3	7,6
	No estoy seguro	20	21,7	21,7	29,3
	Probablemente sí	35	38,0	38,0	67,4
	Definitivamente si	30	32,6	32,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 26. Seguridad – Horarios Adecuados de Atención

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

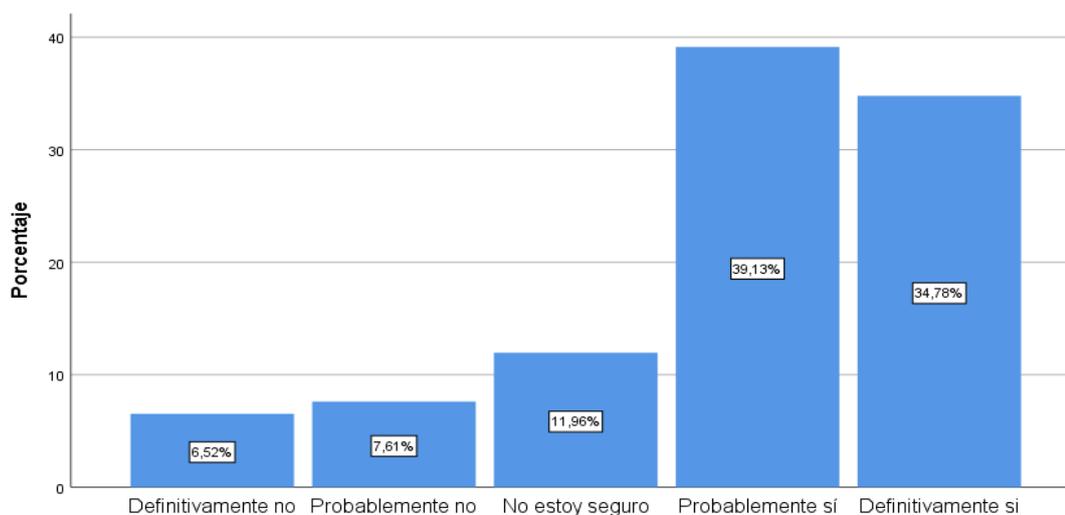
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 14 y figura 14, respecto a que, si los horarios de atención son adecuados para la visita de los usuarios a la institución, se tiene que el 38.04% mencionan que probablemente sí; el 32.61% señalan que definitivamente sí; el 21.74% no está seguro; mientras que el 3.26% responden que probablemente no y el 4.35% definitivamente no.

Tabla 30. Seguridad – Atención Vivencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	6	6,5	6,5	6,5
	Probablemente no	7	7,6	7,6	14,1
	No estoy seguro	11	12,0	12,0	26,1
	Probablemente sí	36	39,1	39,1	65,2
	Definitivamente si	32	34,8	34,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 27. Seguridad – Atención Vivencial

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

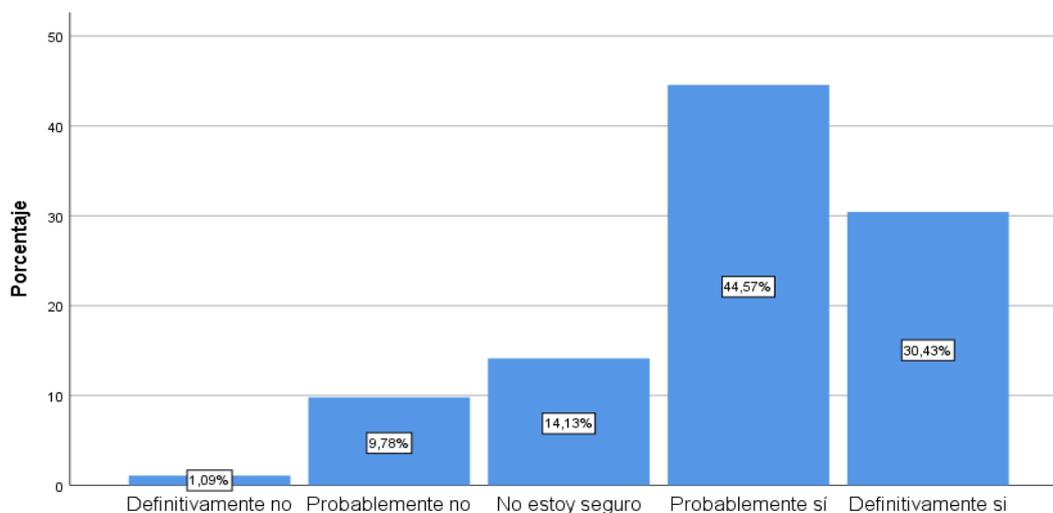
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 15 y figura 15, respecto a que, si se ha tenido Ud. la oportunidad de recibir una atención vivencial dentro de las instalaciones dentro de la institución, se tiene que el 39.13% mencionan que probablemente sí; el 34.78% señalan que definitivamente sí; el 11.96% no está seguro; mientras que el 7.61% responden que probablemente no y el 6.52% definitivamente no.

Tabla 31. Empatía – Confianza a los Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	1,1	1,1	1,1
	Probablemente no	9	9,8	9,8	10,9
	No estoy seguro	13	14,1	14,1	25,0
	Probablemente sí	41	44,6	44,6	69,6
	Definitivamente si	28	30,4	30,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 28. Empatía – Confianza a los Usuarios

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

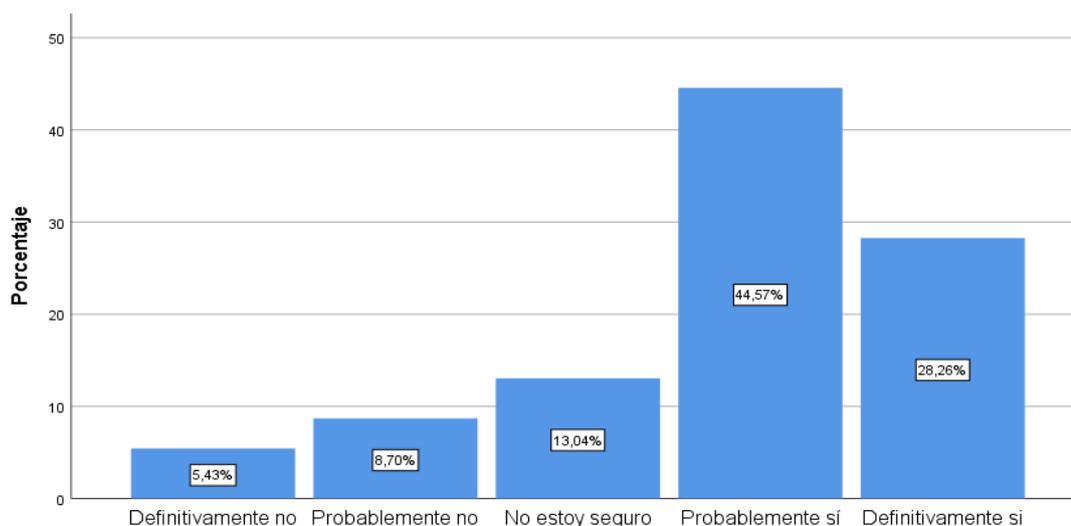
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 18 y figura 18 respecto a que, la entidad se preocupa por brindarle confianza a los usuarios en todas las áreas correspondientes de atención al público, se tiene que el 44.57% mencionan que probablemente sí; el 30.43% señalan que definitivamente sí; el 14.13% no está seguro; mientras que el 9.78% responden que probablemente no y el 1.09% definitivamente no.

Tabla 32. Empatía – Amabilidad con los Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	5	5,4	5,4	5,4
	Probablemente no	8	8,7	8,7	14,1
	No estoy seguro	12	13,0	13,0	27,2
	Probablemente sí	41	44,6	44,6	71,7
	Definitivamente si	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 29. Empatía – Amabilidad con los Usuarios

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

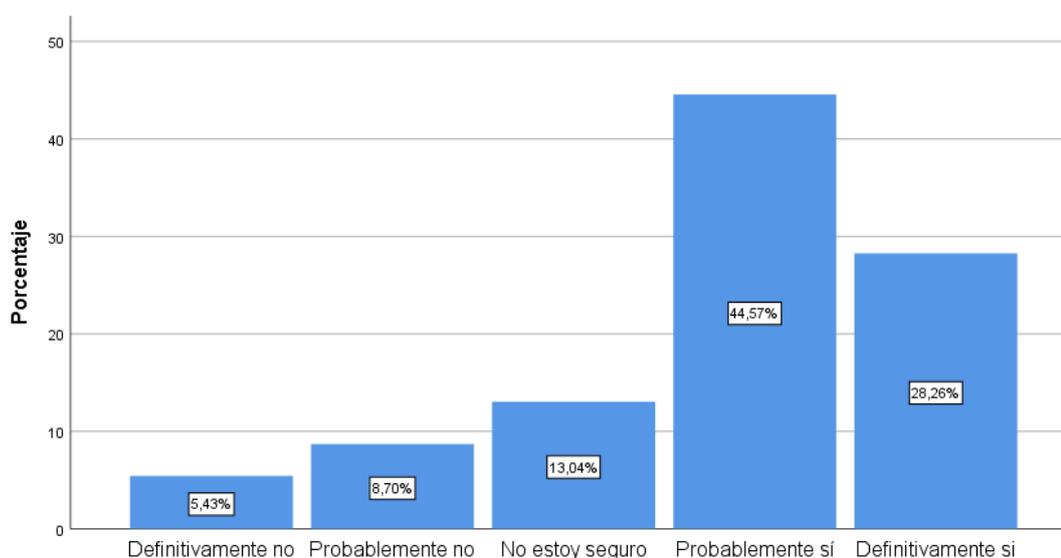
Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 19 y figura 19 respecto a que, si los trabajadores son amables con los usuarios, cuando estos solicitan orientación e información, se tiene que el 44.57% mencionan que probablemente sí; el 28.26% señalan que definitivamente sí; el 13.04% no está seguro; mientras que el 8.70% responden que probablemente no y el 5.43% definitivamente no.

Tabla 33. Empatía – Evidencia de Factores Empáticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	5	5,4	5,4	5,4
	Probablemente no	8	8,7	8,7	14,1
	No estoy seguro	12	13,0	13,0	27,2
	Probablemente sí	41	44,6	44,6	71,7
	Definitivamente si	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Figura 30. Empatía – Evidencia de Factores Empáticos

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios, trabajadores y funcionarios.

Interpretación:

Según la encuesta aplicada, se observa en la tabla 20 y figura 20 respecto a que, si se ha podido evidenciar factores de empatía por parte de los funcionarios o trabajadores de la institución en situaciones sencillas o complejas, se tiene que el 44.57% mencionan que probablemente sí; el 28.26% señalan que definitivamente sí; el 13.04% no está seguro; mientras que el 8.70% responden que probablemente no y el 5.43% definitivamente no.

5.2 Contrastación de Hipótesis

Según Montes (2021), el coeficiente de correlación de rangos de Spearman constituye una medida de correlación lineal que se basa en los rangos u orden de cada conjunto de individuos y compara dichos rangos. Esta medida resulta particularmente útil al asociar un número reducido de pares de individuos, es decir, menos de 30. En lo que respecta a la interpretación de los resultados obtenidos mediante la prueba de Spearman, el coeficiente de correlación de rangos puede oscilar entre -1.0 y +1.0, y su significado es el siguiente: valores cercanos a +1.0 indican una fuerte asociación positiva entre las clasificaciones, lo que implica que a medida que un rango aumenta, el otro también lo hace; valores cercanos a -1.0 señalan una fuerte asociación negativa, indicando que a medida que un rango aumenta, el otro disminuye; finalmente, cuando el valor es 0.0, indica que no hay ninguna relación entre las clasificaciones.

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba no Paramétrica de Rho Spearman obteniendo el siguiente resultado:

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.

Tabla 34. *Contrastación de Hipótesis General*

	Gestión del Talento Humano	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.
	N	92
Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000**
	Sig. (bilateral)	.
	N	92

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

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se concluye que la gestión del talento humano se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022. De acuerdo con la presente tabla, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 1,000^*$. Entonces el grado de correlación es directamente proporcional positiva intensa y significativamente entre variables según los estándares integrados por la correlación de Spearman.

Hipótesis Específica 1

HE₁: Existe relación positiva entre la admisión del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.

Tabla 35. *Contrastación de Hipótesis Específica 1*

Correlaciones			Admisión Personal	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Admisión del Personal	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	92	92
	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	92	92

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

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se concluye que la admisión del personal se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022. De acuerdo con la presente tabla, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 1,000^*$. Entonces el grado de correlación es directamente proporcional positiva intensa y significativamente entre variables según los estándares integrados por la correlación de Spearman.

Hipótesis Específica 2

HE₂: Existe relación positiva entre la evaluación del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022

Tabla 36. *Contrastación de Hipótesis Específica 2*

Correlaciones			Evaluación del personal	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Evaluación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,966**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,966**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Interpretación

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se concluye que la evaluación del personal se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022. De acuerdo con la presente tabla, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = .966^*$. Entonces el grado de correlación es directamente proporcional positiva intensa y significativamente entre variables según los estándares integrados por la correlación de Spearman.

Hipótesis Específica 3

HE₃: Existe relación positiva entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.

Tabla 37. Contrastación de Hipótesis Específica 3

Correlaciones

			Desarrollo del Personal	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Desarrollo del Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,954**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Interpretación

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se cuenta con suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se concluye que el Desarrollo del Personal se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022. De acuerdo con la presente tabla, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = .954^*$. Entonces el grado de correlación es directamente proporcional positiva intensa y significativamente entre variables según los estándares integrados por la correlación de Spearman.

5.3 Discusión de Resultados

Arana (2021), en su investigación titulada "Gestión de calidad del servicio y gestión del talento en profesionales de la salud en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, Ecuador en 2021", empleó un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo no experimental para analizar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de 100 profesionales del Área de Quirófano de Traumatología. Se utilizaron dos instrumentos: uno con 71 ítems sobre gestión de calidad y otro con 34 ítems sobre satisfacción laboral, ambos

validados por expertos y sometidos a prueba de confiabilidad. Los resultados revelaron una relación moderadamente positiva significativa (0,443) entre gestión de calidad y satisfacción laboral. La gestión de calidad fue mayoritariamente de nivel medio (93%) y bajo (7%), al igual que la satisfacción laboral con niveles medio (91%) y bajo (9%). Se concluyó que existe una relación moderada significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral, resaltando la importancia de la comunicación y la calidad del trabajo según los análisis presentados en las tablas N° 10, 12, 13 y 15.

Egas (2021), en su investigación "Propuesta de gestión estratégica de atención al cliente para el posicionamiento de una empresa de servicio automotriz", se propuso alcanzar la completa satisfacción de los clientes mediante un enfoque mixto cualitativo exploratorio y cuantitativo descriptivo. El estudio reveló que aproximadamente 50.000 unidades de vehículos se dedican a la venta en Ecuador, con un aumento del 13% en el último año. La Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador informó que hay un automóvil por cada 13 habitantes en el país, y la CNT destacó la falta de servicios técnicos automotrices avanzados en Esmeraldas. Se concluyó que hay una demanda significativa de servicios técnicos para vehículos en Ecuador, y la falta de establecimientos que brinden este servicio crea una oportunidad de mercado. Los resultados, evidenciados en las tablas N° 13, 14 y 15, resaltan la importancia de la eficiencia y seguridad de los usuarios frente a la calidad del servicio.

Gomez (2021), en su trabajo titulado "Calidad de servicio de delivery y satisfacción del cliente en Huánuco en 2021", buscó entender la relación entre la calidad del servicio de delivery y la satisfacción del cliente en Huánuco. La investigación, de tipo básico y diseño no experimental, reveló una relación lineal alta, fuerte, directa y significativa entre la calidad del servicio de delivery y la satisfacción del cliente en la ciudad en 2021. También se encontró una relación similar entre los elementos tangibles y la calidad funcional percibida por los clientes. El análisis de las tablas 16, 17, 18, 19 y 20, 13, 15 y 16 destaca factores como capacidad de respuesta, calidad de escucha, tolerancia, horarios adecuados,

atención vivencial, cordialidad, sinceridad, información obtenida, apariencia y atracción, que influyen en la percepción de calidad por parte de los clientes y en la satisfacción general.

5.4 Aporte Científico de la Investigación

El actual trabajo de investigación es importante y conlleva un valioso aporte científico para transformar la gestión del talento humano con relación a la calidad de servicio en las instituciones públicas del país. Cabe resaltar la importancia de uso e implementación de admisión, evaluación, desarrollo del personal, así como los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la fiabilidad, factores que puede efectivizar las tareas y establecer metodologías para cumplir los objetivos trazados. Los actuales resultados de este estudio nos indican que existe relación positiva entre la gestión del talento humano con relación a la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco; así mismo, se pone en conocimiento en fortalecer las áreas críticas de la entidad mediante la propuesta del talento humano competente capaz de alcanzar los objetivos y metas institucionales. Es evidente que la gestión del talento humano eficiente se convierte en calidad de servicio, lo que conlleva una mayor reputación y presencia de la institución ante la sociedad. Los resultados del presente estudio es una información muy valiosa para la sociedad científica y servirán de base para nuevos enfoques a futuro en estudios y de esta manera mejorar la gestión gerencial a nivel de todas las organizaciones.

CONCLUSIONES

De los encuestados el mayor porcentaje es de género femenino (56%), predominando las edades entre 30 a 40 años; asimismo, la distribución según su ocupación el mayor porcentaje obtenido es de empleado (45%); más de la mitad vive en zonas urbanizadas teniendo como resultado en un (62%); Por último, también en un porcentaje considerable los encuestados en la Gobierno Regional de Huánuco respondieron que son convivientes en un (45%), lo que sirvió para tener en cuenta la respuesta de los encuestados y poder hacer un análisis de la realidad de dicha institución que carece de mucho trabajo para tener niveles de gestión del talento humano y de esta manera impartir calidad de servicio.

Según las respuestas de los encuestados se logró determinar en la tabla N° 06 que la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco 2022, en un 46.74% donde mencionaron en mayor porcentaje que probablemente si tienen relación las dos variables, asimismo respondieron en un porcentaje menor de 25.09% donde mencionaron que definitivamente si existe relación entre las variables gestión del talento humano y calidad de servicio. Por lo que se deduce que la mayoría no está segura de la relación que existe entre estas dos variables materia de estudio dado que más del 70% fueron quienes respondieron dicha encuesta.

Se logró conocer de qué manera la admisión del personal tiene relación positiva con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco 2022. Tal y como se demuestra en las Tabla 07, 08 y 09 donde un promedio de 30% están definitivamente de acuerdo y el 70% aún tienen dudas o no están de acuerdo, por lo tanto, el Gobierno Regional no cumple con la Admisión del personal de sus trabajadores hacia sus usuarios.

Se logró determinar, cómo la evaluación del personal se relaciona con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco 2022, se relacionan en un promedio del 31% tal como se demuestra en las Tablas 10, 11 y 12 donde los encuestados respondieron que definitivamente si tienen relación la evaluación del personal con la calidad de servicio y un 69% respondieron que tienen ciertas dudas o no están de acuerdo. Por lo tanto, el Gobierno Regional de Huánuco no cumple con la evaluación del personal que tienen los trabajadores con los usuarios.

SUGERENCIAS

Se sugiere muy respetuosamente a quienes dirigen el Gobierno Regional de Huánuco 2022, especialmente al Director de Administración de dicha entidad tomar las decisiones correspondientes respecto a la efectivizar la gestión del talento humano, toda vez que la dicha gestión afecta dicha actividad, lo que provoca el normal desarrollo de las actividades en general, así como la calidad de servicio.

Asimismo, según los resultados de la encuesta del Gobierno Regional de Huánuco no cumple con admisión del personal para con los trabajadores y usuarios, por lo que se sugiere darle mayor énfasis en: selección del personal, competencias del personal y mejorar el cumplimiento de la convocatoria.

Según los resultados de la encuesta del Gobierno Regional de Huánuco no cumple con la evaluación del personal de los trabajadores, tanto que deben otorgarles a sus trabajadores mejoras en distintos aspectos tales como el desempeño del personal, la medición del rendimiento de los trabajadores y comprobar los resultados.

También, según los resultados de la encuesta del Gobierno Regional de Huánuco incumple con el desarrollo del personal ya que los trabajadores carecen de responsabilidad, por lo que se sugiere dotarle de charlas que motiven un mejor desempeño, asimismo, brindarle capacitaciones al personal en diversas áreas y sectores y por último dotarles de mayor compromiso en el desempeño de sus funciones.

REFERENCIAS

- Aldefér, C. (s.f). teorías de motivación. Obtenido de teorías de motivación: <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-jerarquia-de-alderfer/>
- Álvarez, M. (2006). adatum. Obtenido de adatum: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAEQisque%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, M. (2006). EUNEND.NET. Obtenido de EUNEND.NET: http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Bain. (2003). La productividad. Colombia: McGraw-Hill.
- Alles, M. (2008) *Desempeño por competencias evaluación de 360°*. Buenos aires.
- Alvarado, O. (1998). Gestión Educativa. Enfoques y Procesos. Lima-Perú. Editorial Fondo de Desarrollo Editorial.
- Arandaformacion. (2020). *¿Qué es la Gestión Administrativa?* Recuperado de: <https://arandaformacion.com/blog/gestion-administrativa-curso/>.
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis guía para la elaboración*. (J. L. Gonzales, Ed.) Arequipa, Perú: Primera edición digital.
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis guía para su elaboración* (primera ed.). (J. L. Gonzales, Ed.) Arequipa.
- Arteta, A. Soldevilla, W. y Serruto A (2016). *Propuesta de mejora del abastecimiento de víveres en Unidades de Frontera de Selva del Ejército*, Universidad del Pacífico
- Bravo, S. (2002). une.edu. Obtenido de une.edu: www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

- Brunet. (1987). EUMED.NET. Obtenido de EUMED.NET:
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Brunet. (1989). clima organizacional. Obtenido de clima organizacional:
<https://www.buenastareas.com/materias/concepto-de-clima-organizacional-segun-brunet/0>
- Bedoya, O. (2013) *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño*.
- Canales, F. Alvarado, E. y Pineda, E. (2011) *Metodología de la investigación*. México.
- Chiavenato. (1992). Eumed.net. Obtenido de Eumed.net:
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Connor O. (1986). *La gerencia humanizada*, Editorial Norma.
- Días, C. (2012). *Administración. Perú*: Editorial San Marcos empresas competitivas Perú.
- Fidias A. (2012), *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*.
- Financiera, E. (2018). *Bienes y Servicios*. Recuperado de:
<https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-bienes-y-servicios.html>.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014), *Metodología de la Investigación*, 6ta Edición
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación*.
- Hinostroza, J. E. (2017). *Gestión administrativa y el desempeño en la División de Abastecimiento de la Dirección de Logística de la Policía Nacional del Perú. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú*.

Huertas, D. (2019), *El proceso de adquisición y los actos de administración en el área de abastecimiento de las UGELS de la Dirección Regional de Educación Huánuco – 2018*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas en la Universidad de Huánuco.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración – Una Perspectiva global y Empresarial*. México: Limusa S.A de C.V Grupo Noriega Editores.

Linares, B. (2020). *Proceso de requerimiento y su relación con la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017*. TESIS, 1-53.

Lujan (2018), *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018*. Universidad de Huánuco, Huánuco.

Ortega, J. (2019), *La capacitación continua del servidor civil para contribuir en la modernización de la gestión en la Municipalidad Provincial de Ambo – 2019*.

Tesis para optar el Grado de Maestro en Gerencia Publica en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Región Policial Huánuco. (2019). *Manual de Organización y Funciones*.

Reglamento del D.L. N° 1439 aprobado por el *Decreto Supremo N° 217-2019-EF*

Rodríguez, Dávila y Romero (1992). *Gerencia privada, educación en crisis*. Universidad de los Ángeles.

Salazar, G y Hernández, M. (2019). *Gestión Administrativa y las Contrataciones del Estado de la División Administrativa en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial de la Policía Nacional del Perú, Chorrillos – 2019*

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Gestión de talento humano y su relación con la calidad de servicios en el Gobierno Regional Huánuco, 2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General: ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022?	Objetivo General Determinar de qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022	Hipótesis General H1. Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022. H0. No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.	VARIABLE INDEPENDIENTE <ul style="list-style-type: none"> Gestión de talento humano VARIABLE DEPENDIENTE <ul style="list-style-type: none"> calidad de servicios 		TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada
problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones		
PE1. ¿De qué manera se relaciona la admisión del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022?	OE1: Determinar de qué manera se relaciona la admisión del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.	HE1: Existe relación positiva entre la admisión del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022. HE0. No existe relación positiva entre la admisión del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> Admisión de personal 	<ul style="list-style-type: none"> Selección Competencia Convocatoria Desempeño Rendimiento resultados 	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental Explicativo transversal/correlacional
PE2. ¿De qué manera se relaciona la evaluación del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022?	OE2: Establecer de qué manera se relaciona la evaluación del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022	HE2: Existe relación positiva entre la evaluación del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022. HEo: No existe relación positiva entre la evaluación del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del personal Desarrollo del personal 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Capacitaciones Compromiso Motivación equipamiento e infraestructura Infraestructura adecuada 	POBLACIÓN Gobierno Regional de Huánuco
PE3. ¿De qué manera se relaciona el desarrollo del personal y la calidad de servicios en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022?	OE3: Analizar de qué manera se relaciona el desarrollo del personal y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022	HE3: Existe relación positiva entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022. HEo: No existe relación positiva entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> Elementos tangibles Capacidad de respuesta Confiability 	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna trabajo bajo presión Resuelve problemas Experiencia laboral Cerro errores Brinda confianza 	MUESTRA Intencionada



ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

TÍTULO: “GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO, 2022”,

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y su relación con la calidad de servicios en el Gobierno Regional Huánuco, 2022.

INVESTIGADOR: FLORES DÍAZ LUIS ALEXANDER

Consentimiento / Participación voluntaria

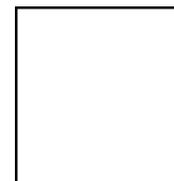
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____





ANEXO 03. INSTRUMENTOS UNIVERSIDAD NACIONAL

HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Señor trabajador/funcionario: Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado: **“GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO, 2022”**, en tal sentido encontrándose la investigación en la etapa del trabajo campo para el acopio de datos, recorro a su persona para que tenga la amabilidad de responder las preguntas que aparecen a continuación, manifestándole que los datos que nos proporciona serán completamente anónimos y de absoluta reserva.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se hace las preguntas, de las cuales Ud. responderá una de ellas marcando con un (X) en el recuadro correspondiente la respuesta que crea conveniente, de acuerdo con el cuadro siguiente:

RESPUESTAS	VALORACIÓN
Definitivamente sí	5
Probablemente sí	4
No estoy seguro	3
Probablemente no	2
Definitivamente no	1

Desde ya le expreso mi sincero agradecimiento por su generosa colaboración que contribuirá para concretizar la presente investigación.

DIMENSIONES	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
Gestión de Talento humano y calidad de servicios	1. ¿Considera usted que la gestión de talento humano se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores del gobierno regional Huánuco?					
V.I Gestión del Talento Humano						
Admisión de personal	2. ¿Usted considera que la selección de personal es transparente durante la evaluación para elegir a los ganadores?					
	3. ¿Considera usted, que la elaboración de las bases son las adecuadas para una competencia justa?					
	4. ¿Considera usted, que se cumple eficientemente el cronograma de la convocatoria propuesto y en el tiempo establecido?					
Evaluación del personal	5. ¿Considera usted, que, dentro de la evaluación del personal, se deba medir el desempeño de manera constante?					
	6. ¿El rendimiento del personal está asociada a la evaluación permanente por parte de la entidad?					
	7. ¿Para usted, los resultados positivos de una gestión se deben a un eficaz manejo del personal?					
Desarrollo del personal	8. ¿Usted cree que los trabajadores asumen su responsabilidad frente a las diferentes actividades administrativas?					
	9. ¿El principal factor de desarrollo del personal siempre será las capacitaciones y la puesta en práctica?					
	10. ¿Usted cree que los trabajadores tienen compromiso frente a las diferentes actividades administrativas?					
V.D. Calidad de servicios						

Elementos tangibles	11. ¿Considera que es importante la motivación para el cumplimiento de los objetivos institucionales?						
	12. ¿Los equipos modernos y de última generación influyen en el servicio de calidad?						
	13. ¿Para Ud. la infraestructura adecuada conlleva a brindar un mejor servicio al ciudadano?						
Capacidad de respuesta	14. ¿Los trabajadores de la entidad en sus diferentes áreas brindan atención oportuna a los usuarios?						
	15. ¿La exigencia del cumplimiento de las funciones de los trabajadores están relacionadas al trabajo bajo presión?						
	16. ¿Los trabajadores resuelven problemas a tiempo cuando los usuarios realiza consultas?						
Fiabilidad	17. ¿Para promover a un trabajador es tomado en cuenta como factor principal su experiencia laboral?						
	18. ¿Los trabajadores y funcionarios cometen cero errores o se preocupan por no cometerlos o minimizar cada uno de ellos cuando se comete?						
	19. ¿Los trabajadores y personal en general brindan confianza a los usuarios y que estos se muestran satisfechos ante una consulta administrativa?						
Seguridad	20. ¿Ud. cree que los trabajadores de la institución brindan atención personalizada al momento de brindarle atención?						
	21. ¿Cree Ud. que los horarios de atención son adecuados para la visita de los usuarios a la institución?						
	23. ¿Ha tenido Ud. la oportunidad de recibir una atención vivencial dentro de las instalaciones dentro de la institución?						
Empatía	24. ¿La entidad se preocupa por brindarle confianza a los usuarios en todas las áreas correspondientes de atención al público?						
	25. ¿Los trabajadores son amables con los usuarios, cuando estos solicitan orientación e información?						
	26. ¿Ha podido evidenciar factores de empatía por parte de los funcionarios o trabajadores de la institución en situaciones sencillas o complejas?						

Desde ya le expreso mi sincero agradecimiento por su generosa colaboración que contribuirá para concretizar la presente investigación.

ANEXO 04. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN HUÁNUCO – PERÚ ESCUELA DE POSGRADO



Hoja de instrucción para validación

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo.	1. No cumple el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel.	El ítem tiene relación lógica con la dimensión.
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple el criterio.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo nivel.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel.	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas.	1. No cumple el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo con su significado o por la ordenación de los mismos.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

EXPERTO 1



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LAS VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del Experto: Niker Jhon Salinas Alejandro

Especialidad: Doctor en Administración

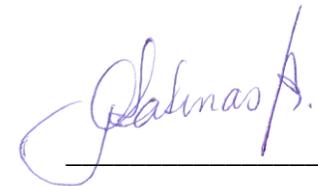
“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIONES	ITEM	VALORACIÓN			
		Relevanci	Coherenci	Suficienci	Claridad
Gestión de Talento humano y calidad de	1. ¿Considera usted que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Huánuco -2022?	4	4	4	4
Admisión de personal	2. ¿Usted considera que la selección de personal es transparente durante la evaluación para elegir a los ganadores?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted, que la elaboración de las bases son las adecuadas para una competencia justa?	4	3	4	4
	4. ¿Considera usted, que se cumple eficientemente el cronograma de la convocatoria propuesto y en el tiempo establecido?	4	4	4	4
Evaluación del personal	5. ¿Considera usted, que, dentro de la evaluación del personal, se deba medir el desempeño de manera constante?	4	4	4	4
	6. ¿El rendimiento del personal está asociada a la evaluación permanente por parte de la entidad?	4	4	4	4
	7. ¿Para usted, los resultados positivos de una gestión se deben a un eficaz manejo del personal?	4	4	4	4
Desarrollo del personal	8. ¿Usted cree que los trabajadores asumen su responsabilidad frente a las diferentes actividades administrativas?	3	4	4	4
	9. ¿El principal factor de desarrollo del personal siempre será las capacitaciones y la puesta en práctica?	4	4	4	4
	10. ¿Usted cree que los trabajadores tienen compromiso frente a las diferentes actividades administrativas?	4	3	4	4
	11. ¿Considera que es importante la motivación para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	4

Elementos tangibles	12. ¿Los equipos modernos y de última generación influyen en el servicio de calidad?	4	4	4	4
	13. ¿Para Ud. la infraestructura adecuada conlleva a brindar un mejor servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	14. ¿Los trabajadores de la entidad en sus diferentes áreas brindan atención oportuna a los usuarios?	3	4	4	4
	15. ¿La exigencia del cumplimiento de las funciones de los trabajadores están relacionadas al trabajo bajo presión?	4	4	4	4
	16. ¿Los trabajadores resuelven problemas a tiempo cuando los usuarios realiza consultas?	4	4	4	4
Fiabilidad	17. ¿Para promover a un trabajador es tomado en cuenta como factor principal su experiencia laboral?	4	4	4	4
	18. ¿Los trabajadores y funcionarios cometen cero errores o se preocupan por no cometerlos o minimizar cada uno de ellos cuando se comete?	3	4	4	4
	19. ¿Los trabajadores y personal en general brindan confianza a los usuarios y que estos se muestran satisfechos ante una consulta administrativa?	4	4	4	4
Seguridad	20. ¿Ud. cree que los trabajadores de la institución brindan atención personalizada al momento de brindarle atención?	4	4	4	4
	21. ¿Cree Ud. que los horarios de atención son adecuados para la visita de los usuarios a la institución?	4	4	4	4
	23. ¿Ha tenido Ud. la oportunidad de recibir una atención vivencial dentro de las instalaciones dentro de la institución?	4	4	4	4
Empatía	24. ¿La entidad se preocupa por brindarle confianza a los usuarios en todas las áreas correspondientes de atención al público?	4	4	4	4
	25. ¿Los trabajadores son amables con los usuarios, cuando estos solicitan orientación e información?	3	4	4	4
	26. ¿Ha podido evidenciar factores de empatía por parte de los funcionarios o trabajadores de la institución en situaciones sencillas o complejas?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



DNI: 22416288

EXPERTO 2



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LAS VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del Experto: José Luis Claudio Pérez

Especialidad: Magister en Proyectos de Investigación

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIONES	ITEM	VALORACIÓN			
		Relevanci	Coherenci	Suficienci	Claridad
Gestión de Talento humano y calidad de	1. ¿Considera usted que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Huánuco -2022?	4	4	4	4
Admisión de personal	2. ¿Usted considera que la selección de personal es transparente durante la evaluación para elegir a los ganadores?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted, que la elaboración de las bases son las adecuadas para una competencia justa?	4	3	4	4
	4. ¿Considera usted, que se cumple eficientemente el cronograma de la convocatoria propuesto y en el tiempo establecido?	4	4	4	4
Evaluación del personal	5. ¿Considera usted, que, dentro de la evaluación del personal, se deba medir el desempeño de manera constante?	4	4	4	4
	6. ¿El rendimiento del personal está asociada a la evaluación permanente por parte de la entidad?	4	4	4	4
	7. ¿Para usted, los resultados positivos de una gestión se deben a un eficaz manejo del personal?	4	4	4	4
Desarrollo del personal	8. ¿Usted cree que los trabajadores asumen su responsabilidad frente a las diferentes actividades administrativas?	3	4	4	4
	9. ¿El principal factor de desarrollo del personal siempre será las capacitaciones y la puesta en práctica?	4	4	4	4
	10. ¿Usted cree que los trabajadores tienen compromiso frente a las diferentes actividades administrativas?	4	3	4	4

Elementos tangibles	11. ¿Considera que es importante la motivación para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	4
	12. ¿Los equipos modernos y de última generación influyen en el servicio de calidad?	4	4	4	4
	13. ¿Para Ud. la infraestructura adecuada conlleva a brindar un mejor servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	14. ¿Los trabajadores de la entidad en sus diferentes áreas brindan atención oportuna a los usuarios?	3	4	4	4
	15. ¿La exigencia del cumplimiento de las funciones de los trabajadores están relacionadas al trabajo bajo presión?	4	4	4	4
	16. ¿Los trabajadores resuelven problemas a tiempo cuando los usuarios realiza consultas?	4	4	4	4
Fiabilidad	17. ¿Para promover a un trabajador es tomado en cuenta como factor principal su experiencia laboral?	4	4	4	4
	18. ¿Los trabajadores y funcionarios cometen cero errores o se preocupan por no cometerlos o minimizar cada uno de ellos cuando se comete?	3	4	4	4
	19. ¿Los trabajadores y personal en general brindan confianza a los usuarios y que estos se muestran satisfechos ante una consulta administrativa?	4	4	4	4
Seguridad	20. ¿Ud. cree que los trabajadores de la institución brindan atención personalizada al momento de brindarle atención?	4	4	4	4
	21. ¿Cree Ud. que los horarios de atención son adecuados para la visita de los usuarios a la institución?	4	4	4	4
	23. ¿Ha tenido Ud. la oportunidad de recibir una atención vivencial dentro de las instalaciones dentro de la institución?	4	4	4	4
Empatía	24. ¿La entidad se preocupa por brindarle confianza a los usuarios en todas las áreas correspondientes de atención al público?	4	4	4	4
	25. ¿Los trabajadores son amables con los usuarios, cuando estos solicitan orientación e información?	3	4	4	4
	26. ¿Ha podido evidenciar factores de empatía por parte de los funcionarios o trabajadores de la institución en situaciones sencillas o complejas?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (**X**) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (**X**) NO ()


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES - OBISPO
 FULGENZIO

 Mgtr. José Luis Claudio Pérez

EXPERTO 3



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LAS VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del Experto: Nancy Liz Ponciano Anchante **Especialidad:** Magister en Ciencias Administrativas

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIONES	ITEM	VALORACIÓN			
		Relevanci	Coherenci	Suficienci	Claridad
Gestión de Talento humano y calidad de	1. ¿Considera usted que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Huánuco -2022?	4	4	4	4
Admisión de personal	2. ¿Usted considera que la selección de personal es transparente durante la evaluación para elegir a los ganadores?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted, que la elaboración de las bases son las adecuadas para una competencia justa?	4	3	4	4
	4. ¿Considera usted, que se cumple eficientemente el cronograma de la convocatoria propuesto y en el tiempo establecido?	4	4	4	4
Evaluación del personal	5. ¿Considera usted, que, dentro de la evaluación del personal, se deba medir el desempeño de manera constante?	4	4	4	4
	6. ¿El rendimiento del personal está asociada a la evaluación permanente por parte de la entidad?	4	4	4	4
	7. ¿Para usted, los resultados positivos de una gestión se deben a un eficaz manejo del personal?	4	4	4	4
Desarrollo del personal	8. ¿Usted cree que los trabajadores asumen su responsabilidad frente a las diferentes actividades administrativas?	3	4	4	4
	9. ¿El principal factor de desarrollo del personal siempre será las capacitaciones y la puesta en práctica?	4	4	4	4
	10. ¿Usted cree que los trabajadores tienen compromiso frente a las diferentes actividades administrativas?	4	3	4	4

Elementos tangibles	11. ¿Considera que es importante la motivación para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	4
	12. ¿Los equipos modernos y de última generación influyen en el servicio de calidad?	4	4	4	4
	13. ¿Para Ud. la infraestructura adecuada conlleva a brindar un mejor servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	14. ¿Los trabajadores de la entidad en sus diferentes áreas brindan atención oportuna a los usuarios?	3	4	4	4
	15. ¿La exigencia del cumplimiento de las funciones de los trabajadores están relacionadas al trabajo bajo presión?	4	4	4	4
	16. ¿Los trabajadores resuelven problemas a tiempo cuando los usuarios realiza consultas?	4	4	4	4
Fiabilidad	17. ¿Para promover a un trabajador es tomado en cuenta como factor principal su experiencia laboral?	4	4	4	4
	18. ¿Los trabajadores y funcionarios cometen cero errores o se preocupan por no cometerlos o minimizar cada uno de ellos cuando se comete?	3	4	4	4
	19. ¿Los trabajadores y personal en general brindan confianza a los usuarios y que estos se muestran satisfechos ante una consulta administrativa?	4	4	4	4
Seguridad	20. ¿Ud. cree que los trabajadores de la institución brindan atención personalizada al momento de brindarle atención?	4	4	4	4
	21. ¿Cree Ud. que los horarios de atención son adecuados para la visita de los usuarios a la institución?	4	4	4	4
	23. ¿Ha tenido Ud. la oportunidad de recibir una atención vivencial dentro de las instalaciones dentro de la institución?	4	4	4	4
Empatía	24. ¿La entidad se preocupa por brindarle confianza a los usuarios en todas las áreas correspondientes de atención al público?	4	4	4	4
	25. ¿Los trabajadores son amables con los usuarios, cuando estos solicitan orientación e información?	3	4	4	4
	26. ¿Ha podido evidenciar factores de empatía por parte de los funcionarios o trabajadores de la institución en situaciones sencillas o complejas?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Mg. Nancy M. Pineda Anichante
 DNI: 22512137

Experto 4



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LAS VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del Experto: Dr. Juan Carlos Matos Rojas **Especialidad:** Doctor en Administración

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIONES	ITEM	VALORACIÓN			
		Relevanci	Coherenci	Suficienci	Claridad
Gestión de Talento humano y calidad de	1. ¿Considera usted que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Huánuco -2022?	4	4	4	4
Admisión de personal	2. ¿Usted considera que la selección de personal es transparente durante la evaluación para elegir a los ganadores?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted, que la elaboración de las bases son las adecuadas para una competencia justa?	4	3	4	4
	4. ¿Considera usted, que se cumple eficientemente el cronograma de la convocatoria propuesto y en el tiempo establecido?	4	4	4	4
Evaluación del personal	5. ¿Considera usted, que, dentro de la evaluación del personal, se deba medir el desempeño de manera constante?	4	4	4	4
	6. ¿El rendimiento del personal está asociada a la evaluación permanente por parte de la entidad?	4	4	4	4
	7. ¿Para usted, los resultados positivos de una gestión se deben a un eficaz manejo del personal?	4	4	4	4
Desarrollo del personal	8. ¿Usted cree que los trabajadores asumen su responsabilidad frente a las diferentes actividades administrativas?	3	4	4	4
	9. ¿El principal factor de desarrollo del personal siempre será las capacitaciones y la puesta en práctica?	4	4	4	4
	10. ¿Usted cree que los trabajadores tienen compromiso frente a las diferentes actividades administrativas?	4	3	4	4
	11. ¿Considera que es importante la motivación para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	4

Elementos tangibles	12. ¿Los equipos modernos y de última generación influyen en el servicio de calidad?	4	4	4	4
	13. ¿Para Ud. la infraestructura adecuada conlleva a brindar un mejor servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	14. ¿Los trabajadores de la entidad en sus diferentes áreas brindan atención oportuna a los usuarios?	3	4	4	4
	15. ¿La exigencia del cumplimiento de las funciones de los trabajadores están relacionadas al trabajo bajo presión?	4	4	4	4
	16. ¿Los trabajadores resuelven problemas a tiempo cuando los usuarios realiza consultas?	4	4	4	4
Fiabilidad	17. ¿Para promover a un trabajador es tomado en cuenta como factor principal su experiencia laboral?	4	4	4	4
	18. ¿Los trabajadores y funcionarios cometen cero errores o se preocupan por no cometerlos o minimizar cada uno de ellos cuando se comete?	3	4	4	4
	19. ¿Los trabajadores y personal en general brindan confianza a los usuarios y que estos se muestran satisfechos ante una consulta administrativa?	4	4	4	4
Seguridad	20. ¿Ud. cree que los trabajadores de la institución brindan atención personalizada al momento de brindarle atención?	4	4	4	4
	21. ¿Cree Ud. que los horarios de atención son adecuados para la visita de los usuarios a la institución?	4	4	4	4
	23. ¿Ha tenido Ud. la oportunidad de recibir una atención vivencial dentro de las instalaciones dentro de la institución?	4	4	4	4
Empatía	24. ¿La entidad se preocupa por brindarle confianza a los usuarios en todas las áreas correspondientes de atención al público?	4	4	4	4
	25. ¿Los trabajadores son amables con los usuarios, cuando estos solicitan orientación e información?	3	4	4	4
	26. ¿Ha podido evidenciar factores de empatía por parte de los funcionarios o trabajadores de la institución en situaciones sencillas o complejas?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (**X**) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (**X**) NO ()



Dr. Juan Carlos Rojas Matos
DNI: 40134310

EXPERTO 5

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LAS VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del Experto: Alan Manuel Rubín Robles

Especialidad: Maestro en Gestión Pública

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIONES	ITEM	VALORACIÓN			
		Relevanci	Coherenci	Suficienci	Claridad
Gestión de Talento humano y calidad de servicios	1. ¿Considera usted que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Huánuco -2022?	4	4	4	4
Admisión de personal	2. ¿Usted considera que la selección de personal es transparente durante la evaluación para elegir a los ganadores?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted, que la elaboración de las bases son las adecuadas para una competencia justa?	4	3	4	4
	4. ¿Considera usted, que se cumple eficientemente el cronograma de la convocatoria propuesto y en el tiempo establecido?	4	4	4	4
Evaluación del personal	5. ¿Considera usted, que, dentro de la evaluación del personal, se deba medir el desempeño de manera constante?	4	4	4	4
	6. ¿El rendimiento del personal está asociada a la evaluación permanente por parte de la entidad?	4	4	4	4
	7. ¿Para usted, los resultados positivos de una gestión se deben a un eficaz manejo del personal?	4	4	4	4
Desarrollo del personal	8. ¿Usted cree que los trabajadores asumen su responsabilidad frente a las diferentes actividades administrativas?	3	4	4	4
	9. ¿El principal factor de desarrollo del personal siempre será las capacitaciones y la puesta en práctica?	4	4	4	4
	10. ¿Usted cree que los trabajadores tienen compromiso frente a las diferentes actividades administrativas?	4	3	4	4
	11. ¿Considera que es importante la motivación para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	4

Elementos tangibles	12. ¿Los equipos modernos y de última generación influyen en el servicio de calidad?	4	4	4	4
	13. ¿Para Ud. la infraestructura adecuada conlleva a brindar un mejor servicio al ciudadano?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	14. ¿Los trabajadores de la entidad en sus diferentes áreas brindan atención oportuna a los usuarios?	3	4	4	4
	15. ¿La exigencia del cumplimiento de las funciones de los trabajadores están relacionadas al trabajo bajo presión?	4	4	4	4
	16. ¿Los trabajadores resuelven problemas a tiempo cuando los usuarios realiza consultas?	4	4	4	4
Fiabilidad	17. ¿Para promover a un trabajador es tomado en cuenta como factor principal su experiencia laboral?	4	4	4	4
	18. ¿Los trabajadores y funcionarios cometen cero errores o se preocupan por no cometerlos o minimizar cada uno de ellos cuando se comete?	3	4	4	4
	19. ¿Los trabajadores y personal en general brindan confianza a los usuarios y que estos se muestran satisfechos ante una consulta administrativa?	4	4	4	4
Seguridad	20. ¿Ud. cree que los trabajadores de la institución brindan atención personalizada al momento de brindarle atención?	4	4	4	4
	21. ¿Cree Ud. que los horarios de atención son adecuados para la visita de los usuarios a la institución?	4	4	4	4
	23. ¿Ha tenido Ud. la oportunidad de recibir una atención vivencial dentro de las instalaciones dentro de la institución?	4	4	4	4
Empatía	24. ¿La entidad se preocupa por brindarle confianza a los usuarios en todas las áreas correspondientes de atención al público?	4	4	4	4
	25. ¿Los trabajadores son amables con los usuarios, cuando estos solicitan orientación e información?	3	4	4	4
	26. ¿Ha podido evidenciar factores de empatía por parte de los funcionarios o trabajadores de la institución en situaciones sencillas o complejas?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



 DNI 434756

NOTA BIOGRÁFICA



LUIS ALEXANDER FLORES DIAZ, nació en la ciudad de Huacho- Huaura -Lima el 07 de octubre de 1988, con DNI N° 45954188, hijo del Sr. Luis Flores Zambrano y Sra. Alida Rossi Diaz Simeon. Realizo sus estudios primarios en la I.E. primaria “Nuestras Señora de la Mercedes” y posterior continuo con su educacion secundaria en el “Colegio Nacional Leoncio Prado”. Realice mis estudios superiores en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huanuco en la facultad de Ciencias Contables y Financieras, ingresando el año 2009 y culminando 2013, obteniendo el grado de contador publico en el año 2015. En el año 2016 logre la colegiatura en el colegio de contadores publicos de Huanuco, siendo miembro habil de la orden profesional desde que ingrese hasta la fecha. Postule en el año 2021 a la Maestria de Gerencia Publica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huanuco, egresando en el año 2023.

En su amplia trayectoria profesional destaca de haber laborado en diversas instituciones publicas como en la Municipalidad Provincial de Ambo en el cargo de Jefe de Tesoreria, Gerente de Administracion y Recursos Humanos, en el Gobierno Regional de Huanuco- oficina de contabilidad en el cargo de contador A- Devengado y como Director de la oficina de contabilidad del Gobierno Regional Huanuco.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

A través de la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, siendo las 11:00 horas del día lunes 01 de abril del 2024, se reunieron, los miembros integrantes del Jurado Evaluador;

Dr. Jorge Luis JESUS AQUINO
Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DAVILA
Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS

PRESIDENTE
SECRETARIO
VOCAL

Acreditados mediante Resolución N° 01013-2024-UNHEVAL-EPG/D de fecha 21 de marzo del 2024, de la tesis titulada "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO, 2022", presentada por el maestrando **Luis Alexander FLORES DIAZ**, con el asesoramiento del **Dr. Lorenzo HUANUO CARLOS**, se procedió a dar inicio el acto de sustentación para optar el **Grado de Maestro en Gerencia Pública**.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado Evaluador procedió a la evaluación del maestrando, teniendo presente los siguientes criterios:

1. Presentación personal.
2. Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
3. Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
4. Dicción y dominio de escenario.

Nombres y Apellidos del Maestrando	Jurado Evaluador			Promedio Final
	Presidente	Secretario	Vocal	
Luis Alexander FLORES DIAZ	16	16	16	16

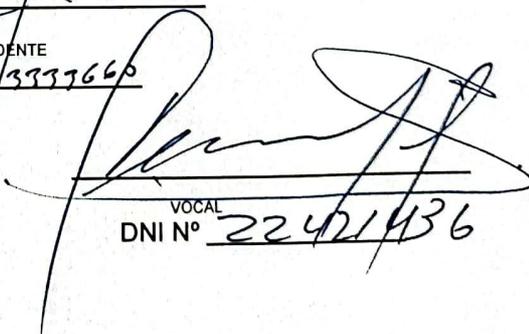
Obteniendo en consecuencia el maestrando **Luis Alexander FLORES DIAZ** la nota de Distinción (16), equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado.

Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 78° del Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la UNHEVAL.

Se da por finalizado el presente acto, siendo las 12.26 m horas del día lunes 01 de abril del 2024, firmando en señal de conformidad.


 PRESIDENTE
 DNI N° 43337660


 SECRETARIO
 DNI N° 22428396


 VOCAL
 DNI N° 22421436

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno
0 a 13: Deficiente

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 098-2024-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

*La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente CONSTANCIA DE SIMILITUD, aplicando el software TURNITIN, el cual reporta un **23%** de similitud, correspondiente al interesado **Luis Alexander FLORES DIAZ**, de la tesis titulada **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO, 2022** cuyo asesor es el **Dr. Lorenzo HUANUCO CARLOS** por consiguiente.*

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Cayhuayna, 18 de marzo de 2024.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO, 2022

AUTOR

LUIS ALEXANDER FLORES DIAZ

RECUENTO DE PALABRAS

14829 Words

RECUENTO DE CARACTERES

80996 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

79 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

602.6KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 18, 2024 10:19 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 18, 2024 10:20 AM GMT-5

● 23% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

● 23% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uladech.edu.pe Internet	8%
2	repositorio.unheval.edu.pe Internet	6%
3	repositorio.unh.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
5	Universidad Católica de Santa María on 2019-07-06 Submitted works	<1%
6	yumpu.com Internet	<1%
7	repositorio.usil.edu.pe Internet	<1%
8	Universidad Alas Peruanas on 2022-09-10 Submitted works	<1%

21	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-09-17 Submitted works	<1%
22	Universidad Privada Antenor Orrego on 2018-12-11 Submitted works	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-02 Submitted works	<1%
24	uniguajira.edu.co Internet	<1%
25	Universidad Alas Peruanas on 2022-02-21 Submitted works	<1%
26	Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-02 Submitted works	<1%
27	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04 Submitted works	<1%
28	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet	<1%
29	Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-17 Submitted works	<1%
30	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2021-05-25 Submitted works	<1%



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	GERENCIA PÚBLICA
Grado que otorga	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	FLORES DIAZ LUIS ALEXANDER							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte	C.E.	Nro. de Celular:	931825368		
Nro. de Documento:	45954188				Correo Electrónico:	f.d.alexander@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte	C.E.	Nro. de Celular:			
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte	C.E.	Nro. de Celular:			
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
Apellidos y Nombres:	HUANUCO CARLOS LORENZO			ORCID ID:	0000-0003-1153-7930			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte	C.E.	Nro. de documento:	22429229		

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	JESUS AQUINO JORGE LUIS
Secretario:	OLIVEROS DAVILA JUVENAL AUBERTO
Vocal:	MARTEL ZEVALLOS DAVID JULIO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	



5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO, 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)		2024	
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN	CALIDAD	SERVICIO
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:



A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	FLORES DIAZ LUIS ALEXANDER	Huella Digital
DNI:	45954188	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 22/04/2024		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.