

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ECONOMÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**“ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y
SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL GOBIERNO
REGIONAL DE HUÁNUCO. 2018”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ECONOMISTA

TESISTA:

BACH. ECO. Jacqueline Indira Ortiz Fabian
BACH. ECO. Mayra Margot Cordova Salazar
BACH. ECO. Daysi Victoria Quispe Castillon

ASESOR:

Mg. TEODOLFO ENCISO GUTIERREZ

HUÁNUCO. - PERÚ
2019

DEDICATORIA

Esta investigación dedico principalmente a DIOS por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi hermosa madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, sus sabios consejos, por enseñarme a luchar por superarme constantemente, demostrándome la importancia de la vida.

A mis abuelos por estar conmigo en cada paso que doy, por su amor y cariño hasta hoy en día.

A mis dos hermanos y amigos por su amor y apoyo incondicional hemos logrado una etapa.

A mis docentes por que fueron la clave para seguir adelante dándonos sabiduría en nuestros días de estudiante.

Especialmente a mi asesor Mg. Teodolfo Enciso Gutiérrez por su amplia experiencia y conocimientos que nos han orientado al correcto desarrollo y culminación con éxito esta investigación.

JACQUELINE INDIRA ORTIZ FABIÁN

DEDICATORIA

A DIOS porque a él le debo todo lo que tengo y todo lo que soy, gracias a él que me regala sabiduría, entendimiento y conocimiento día a día.

Esta investigación dedico a mis padres ya que gracias a ellos que siempre me están apoyando incondicionalmente, porque me han enseñado a desafiar los retos y alcanzar mis metas.

A mis hermanos, familiares, docentes y amigos por enseñarme a salir adelante a pesar de las dificultades que se encuentra en el camino.

MAYRA MARGOT CORDOVA SALAZAR

DEDICATORIA

A mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.

Esta investigación dedico a mi amada madre y hermanos quienes por ellos soy lo que soy, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

DAYSY VICTORIA QUISPE CASTILLON

AGRADECIMIENTO

Agradecer principalmente a DIOS por ser nuestro inspirador y darnos fuerza en este proceso de obtener uno de nuestros anhelos más deseados.

Agradecer a nuestros catedráticos, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos que nos hicieron crecer día a día como profesionales.

A las autoridades de la Facultad de Economía que me nos han brindado todas las facilidades para que sea una realidad el poder concluir con la investigación.

Y un agradecimiento especial al profesor, asesor y amigo, Teodolfo Enciso Gutiérrez, quien tuvo la paciencia y dedicación para apoyarnos en la culminación del presente estudio.

RESUMEN

La tesis titulada: ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO. 2018, busca determinar la relación que existe entre la Estrategia de optimización del talento humano y la gestión de calidad del gobierno regional de Huánuco, a fin de obtener conclusiones valiosas que permiten mejorar su Gestión Institucional, El talento humano en un mundo tan cambiante juega un papel muy importante en la gestión de las instituciones públicas y privada porque permite una mejora en la gestión.

A través de este trabajo, se conocerá las estrategias del talento humano que son, capacitación, ambiente laboral e incentivos. Para validar con más objetividad la importancia del tema, se trabajará con una muestra representativa del total de trabajadores de la región de Huánuco mediante la aplicación de un instrumento de investigación siendo en este caso una encuesta escrita, cuyas preguntas arrojaron información relevante que nos ayudara a determinar las rutas orientadas con las que se pretende buscar o mejorar el talento humano para la satisfacción de las necesidades del usuario.

Asimismo, este análisis, también se pretende identificar las estrategias para la optimización del talento humano con respecto a la capacitación, ambiente laboral e incentivos y establecer la relación de la gestión de calidad, con respecto al compromiso laboral y la calidad de gasto, con la investigación realizada hemos concluido que; las estrategias para la optimización del talento humano, capacitación, ambiente laboral e incentivos inciden en la gestión de calidad en el gobierno regional de Huánuco, quedando demostrado al 5% de nivel de significación la validez de la H1.

SUMMARY

The thesis entitled: STRATEGIES FOR THE OPTIMIZATION OF HUMAN TALENT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE QUALITY MANAGEMENT OF THE REGIONAL GOVERNMENT OF HUÁNUCO. 2018, seeks to determine the relationship between the Strategy for optimization of human talent and quality management of the regional government of Huánuco, in order to obtain valuable conclusions that allow improving its Institutional Management, Human talent in such a changing world plays a very important role in the management of public and private institutions because it allows an improvement in management.

Through this work, the strategies of human talent that are, training, work environment and incentives will be known. To validate with more objectivity the importance of the subject, we will work with a representative sample of the total workers in the Huánuco region through the application of a research instrument being in this case a written survey, whose questions yielded relevant information that would help us to determine the oriented routes with which it is intended to seek or improve human talent for the satisfaction of user needs.

Likewise, this analysis also seeks to identify strategies for the optimization of human talent with respect to training, work environment and incentives and establish the relationship of quality management, with respect to work commitment and quality of expenditure, with the Research has concluded that; The strategies for the optimization of human talent, training, work environment and incentives affect quality management in the regional government of Huánuco, showing the validity of H1 at a 5% level of significance.

ÍNDICE

RESUMEN.....	06
SUMMARY.....	07
INTRODUCCIÓN.....	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Antecedentes y Fundamentación del Problema	12
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1. Problema Central	19
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Objetivos	20
1.3.1. Objetivo General	20
1.3.2. Objetivos Específicos	20
1.4. Justificación e Importancia	20
2. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Revisión de Estudios Realizados	25
2.2. Bases Teóricas	33
2.3. Definición en terminos basicos	66
3. HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES.....	75
3.1. Hipótesis	61
3.2. Sistema de Variables	61
4. MARCO METODOLÓGICO	78
4.1 Nivel y Tipo de Investigación	78
4.2 Métodos de la Investigación	80
5. UNIVERSO / POBLACIÓN Y MUESTRA.....	82
5.1. Población y Muestra	81
5.1.1. Población	82
5.1.2. Muestra	82
5.1.2. Técnicas De Recolección Y Tratamiento De Datos...	83

6. RESULTADOS.....	85
6.1. Resultados encontrados	84
6.2. Procesamiento y Presentación de Datos.....	84
6.3. Resumen de variables	123
6.4. Prueba de hipótesis	128
CONCLUSIONES	141
SUGERENCIAS	142
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	143
ANEXOS	145

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de las Estrategias de optimización del talento humano y su gestión de calidad del Gobierno regional de Huánuco, 2018. Lo que queremos saber es su relación que existe entre estas dos variables, es necesario mencionar que las principales estrategias de optimización del talento humano se resaltan tres: capacitación, el ambiente laboral y los incentivos, ya que los organismos del estado se caracterizan por darle un tratamiento político al personal por lo que las estrategias del talento humano no llegan adecuadamente al destino.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas, una de ellas es que los trabajadores del gobierno regional, no tienen capacitación en su área, que trabajan solamente por ganar un dinero, que muchos de ellos no lo hacen por ser eficiente en la gestión pública.

La presente investigación científica es importante por ser un tema actual, además nos permite establecer contacto las estrategias para la optimización del talento humano y su relación con la Gestión de calidad de la Región Huánuco, a fin de que la conozcamos mejor y poder proponer algunas(s) solución(es) a su problemática. Constituye un estímulo para la actividad intelectual innovadora. Ayudará a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de la problemática que tiene La Región Huánuco especialmente en su Gestión Institucional.

La información necesaria para la realización de un análisis óptimo, tiene viabilidad dado que se cuenta con una buena predisposición de apoyo de las unidades de análisis que serán beneficiadas con los resultados obtenidos, que permitirá dar a la Investigación un carácter de profundidad académica a nivel de Pre Grado,

garantizando la culminación en el tiempo propuesto en el presente Proyecto de Tesis.

Por otro lado, se cuenta con los recursos económicos necesarios y suficientes para financiar la Investigación de la mejor manera posible y que produzca conclusiones muy relevantes, por lo cual se pretende desarrollar el presente trabajo de investigación que permitirá finalmente obtener conclusiones valiosas que permitirán mejorar la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

Con respecto a las dimensiones, para nuestra primera variable, Estrategias para la optimización del talento humano, vamos a tener los siguiente: capacitación, ambiente laboral, incentivos; teniendo los indicadores como identificar, planear, equipar, dotar, estructurar, valoración, apreciación; por ende, para la segunda variable Gestión de calidad, tiene las siguientes dimensiones, compromiso laboral, calidad de gasto, metas cumplidas, usuarios satisfechos.

El instrumento que se está utilizando es la técnica de la encuesta, y el instrumento cuestionarios, que será utilizado para recoger información en un tiempo relativamente breve empleando preferentemente preguntas cerradas y codificaciones que serán de fácil proceso con el SOFTWARE SPSS.

En la población de nuestra investigación está representado por el total de trabajadores de la región de Huánuco ascendiendo a 420 unidades de análisis, sacando como muestra tenemos 200 trabajadores.

Finalmente, la presente investigación se desarrolló con datos estadísticos desarrollados programa SOFTWARE SPSS versión 22 en español, para luego comandar la presentación de tablas estadísticas, cuadros estadísticos, así como la décima de hipótesis, empleando el chi cuadrado Prueba de independencia para demostrar la independencia o dependencia de las variables.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En México, en el periodo 2001-2006, se desarrolló el Programa Nacional para el Combate a la Corrupción y el fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo (PNCCFTDA), que incorporó como principios generales los siguientes:

- Promoción del uso eficiente y eficaz de los recursos públicos.
- Combate a la corrupción y la impunidad mediante acciones preventivas y la aplicación de sanciones a quienes infrinjan la ley.
- Rendición de cuentas puntual y transparente de la gestión pública.
- Fomento de la dignidad y profesionalización del servidor público, reconociendo la capacidad y probidad de los que se consagran al cumplimiento de sus responsabilidades.
- Impulso a la participación de la sociedad en la vigilancia del quehacer gubernamental.

Como puede observar, en el diseño de estos postulados se incorporaron valores de gobernabilidad democrática de vigencia global, los cuales

fueron traducidos en acciones y medidas con resultados valiosos, si bien graduales y/o incipientes. Es necesario tener en cuenta que los retos identificados requerían de grandes transformaciones y ajustes difíciles de concretar en el corto plazo. Pero es innegable que durante este periodo gubernamental se consolidaron las bases normativas para avanzar hacia un gobierno más racional y eficiente.

En Colombia, en el contexto de lo que se conoció como la Nueva Gestión Pública se gestó La transformación del Estado que implica cambios en la manera como se concibe, gestiona y gerencia la administración pública, para lo cual se desarrolló el Proyecto de Optimización de Cadenas de Trámites – ÓPTICA con el fin de “Realizar el desarrollo de una estrategia general de automatización de trámites para el sector público colombiano” dentro del cual se plantearon los siguientes objetivos:

- ❖ Diseñar una metodología integral de identificación, priorización, optimización de cadenas de trámites.
- ❖ Orientar la identificación y elaboración de Cadenas de Trámites desde las necesidades del ciudadano.
- ❖ Definir la solución de automatización en la Plataforma de Interoperabilidad de la Intranet Gubernamental del Estado.

- ❖ Facilitar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del Estado.

En Venezuela, existen organizaciones que presentan dificultades que afectan su funcionamiento y que impiden que se logren los objetivos en su totalidad. Una de estas dificultades es conocer las necesidades y motivos que impulsan al trabajador a cooperar, a ser suyos las metas de la organización para poder alcanzar un máximo de efectividad y productividad. Algunas de estas dificultades en las organizaciones son los conflictos disfuncionales, la comunicación, la excesiva estructura burocrática, el mal liderazgo, las relaciones formales e informales de trabajo; que podrían incidir directamente en el ambiente de trabajo, así como también los objetivos, normas y procedimientos que no estén adaptados a la realidad de la organización dentro de su medio geográfico. Como puede observar, en el diseño de estos postulados se incorporaron valores de gobernabilidad democrática de vigencia global, los cuales fueron traducidos en acciones y medidas con resultados valiosos, si bien graduales y/o incipientes. Es necesario tener en cuenta que los retos identificados en el PNCCFTDA requerían de grandes transformaciones y ajustes difíciles de concretar en el corto plazo. Pero es innegable que

durante este periodo gubernamental se consolidaron las bases normativas para avanzar hacia un gobierno más racional y eficiente.

En el Perú se necesita mejores talentos en el Estado, que progresen en la carrera pública en base a una meritocracia efectiva. Asimismo, nos falta mejorar sustancialmente en simplificación administrativa, transparencia y rendición de cuentas. Solo un Estado eficiente, y con procedimientos administrativos sencillos de ejecutar y supervisar, permitirá que el Perú explote todo su potencial, y mejorar sus niveles de productividad, con lo que se acortarán las enormes brechas que nos separan de los países desarrollados.

El concepto de optimización tiene una gran importancia dentro de la mayoría de los campos del quehacer humano, pues continuamente se busca obtener los mayores beneficios empleando en ello la menor cantidad de recursos posibles para cumplir ciertas tareas en forma satisfactoria. La aplicación a la función pública de los diversos sistemas de control de gestión propios de la empresa privada, en la medida en que ello es factible y, teniendo en cuenta las peculiaridades de la actividad específica del sector público, puede contribuir en gran medida a la **optimización** del gasto público.

La implantación de sistemas de incentivos en el ámbito del funcionariado, el control de gestión por objetivos, la teoría de la agencia, o la aplicación de los principios y criterios propios del análisis coste-beneficio, son otros tantos instrumentos que contribuyen al incremento de la productividad, ofreciendo un abanico de posibilidades de mejora de la actuación pública, al tiempo que permiten la descentralización de determinados servicios públicos, la racionalización de las políticas de fijación de precios de ciertos servicios públicos, así como el ajuste de determinadas políticas tributarias. Los anteriores planteamientos implican una visión nueva de la gestión pública más acorde con las demandas sociales y con el elevado coste sufragado por los ciudadanos; visión que ha de integrar tanto la racionalización del gasto público, con aumento de la eficiencia y minimización de los costos.

En el Gobierno Regional de Huánuco se observa una inadecuada gestión donde se puede observar:

- ❖ Ausencia de Planificación, su causa se origina cuando los funcionarios y/o trabajadores no prevén las necesidades que tienen, se prefiere esperar el último momento y sustentar necesidades guiados de años anteriores, esto en bienes y servicios.

- ❖ Heterogeneidad de criterios, debido a que existe personal nombrado, que muy difícil se sujeta o adhiere a la forma de política de trabajo, hacen valer su forma de criterio y por esas actitudes retrasan la Gestión, muchos de ellos que manejan su antipatía a la autoridad máxima por cuestiones políticas, es la excusa perfecta, los mismos que siendo funcionarios no comparten ideales y logros para el Gobierno Regional.
- ❖ Incluye a ello que los funcionarios contratados y con cargo en diversas áreas muestran incompatibilidad ya sean no solo por ideas políticas sino por cuestiones de desagrado a la persona que eso incide y repercute en el retraso a la Gestión, esto genera un débil clima laboral
- ❖ Burocracia en el trámite documentario, sus causas los trámites documentarios son eminentemente engorrosas, cumplen recorridos innecesarios, existen asuntos de suma prioridad que deberían atenderse a la brevedad posible pero como tiene una estructura de ruta, divaga el documento, a esto es necesario replantear el TUPA en la institución.
- ❖ Deficiente atención al usuario, sus causas personal inmotivado, solo trabajan contra el tiempo pues existe demasiada exigencia y

presión laboral, la falta de capacitación para brindar una buena atención al público.

- ❖ Falta de valores, a causa de la diversificación de criterios técnicos y/o políticos se genera la falta de armonía, lealtad, respeto, solidaridad, se busca más el lucro personal, que el compromiso social.

Es necesario mencionar que las principales estrategias de optimización del talento humano se resaltan tres: la capacitación, el ambiente laboral y los incentivos, ya que los organismos del estado se caracterizan por darle un tratamiento político al personal por lo que las estrategias del talento humano no llegan adecuadamente al destino, por ejemplo si hay un personal quien necesita ser capacitado en atención al cliente, y envían a capacitar a otro se distraen recurso, o enviar a un personal de abastecimiento a un curso de proyectos, etc.

Si mediante las estrategias de optimización no se logra mejorar la Gestión de calidad, retrasaría, debilitaría la planificación regional, ejecución de proyectos de inversión pública, y por ende se vulneraría con el compromiso de satisfacer las necesidades de la población.

Por las razones expuestas, se pretende desarrollar el presente trabajo de investigación que permitirá finalmente obtener conclusiones valiosas que permitirán mejorar la Gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En base a esta descripción del problema, se han formulado los siguientes problemas:

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la capacitación de talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, 2018?

1.3. OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la capacitación del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, 2018.
- Establecer la relación entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, 2018.
- Explicar la relación entre los incentivos del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1. JUSTIFICACIÓN

Como sostiene, Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio (2014), *Además de los objetivos y las preguntas de investigación es necesario justificar por qué se quiere realizar el estudio. Todas las investigaciones se realizan teniendo ya un propósito claro, y no por*

gustos personales o tendencias de uno; y el propósito debe ser claro y detallado en la justificación de la investigación.

La presente investigación se justifica por sí sola, por la razón que, los resultados obtenidos en las conclusiones serán de mucha utilidad para las autoridades y los formuladores de políticas que estén interesados en conocer y contribuir al mejoramiento de las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de la calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

La investigación tiene **justificación práctica** porque va a ayudar identificar las estrategias de optimización tal y como se presenta en la Región Huánuco y su relación con la gestión de calidad propia de la Institución.

Desde el **punto de vista teórico**, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, en el Área de Gestión Pública, ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías lo cual necesariamente conlleva hacer epistemología del conocimiento existente.

Desde el **punto de vista metodológico**, esta investigación está generando la aplicación de un método de investigación para contrastar conocimiento válido y confiable respecto a la relación entre las estrategias de optimización y la gestión de la calidad de la Región Huánuco.

La investigación tiene **justificación Socio Económica**, porque va a permitir conocer mejor la relación entre las estrategias de optimización y la gestión de la calidad de la Región Huánuco.

Por último, se justifica **profesionalmente** porque pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la universidad y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

1.4.2. IMPORTANCIA

De acuerdo con Hernández, (2015), menciona que la “importancia del trabajo de investigación radica en que genera conocimiento, lo cual contribuye al desarrollo social y que los estudiantes tengan a gusto e interés profesional por investigar” p. 97

La presente investigación científica es importante por ser un tema actual, además nos permite establecer contacto las estrategias para la optimización del talento humano y su relación con la Gestión de calidad

de la Región Huánuco, a fin de que la conozcamos mejor y poder proponer algunas(s) solución(es) a su problemática. Constituye un estímulo para la actividad intelectual innovadora. Ayudará a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de la problemática que tiene La Región Huánuco especialmente en su Gestión Institucional.

1.5. LIMITACIONES

La principal limitación que se tiene es la escasa información de segunda mano relevante, por lo cual es uno de los temas menos estudiados y comprendidos en economía en el marco de la Región Huánuco.

Asimismo, se limitará al ser desarrollado en un lapso relativamente breve por que se realizará un estudio vertiginoso ya que hacer una investigación de más tiempo implica mayor inversión económica. De todas maneras, se tratará de superar esta investigación atravesando muchas dificultades en la parte económica y bibliográfica los cuales serán esenciales para el desarrollo de la presente investigación.

Estas limitaciones han permitido delimitar la Investigación en el Estudio de: "LAS ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL

GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO. 2018”, haciendo con esto más factible su desarrollo, análisis, conclusión y recomendación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES (REVISIÓN DE ESTUDIOS REALIZADOS)

TESIS DOCTORAL: AÑO 2007 (MADRID ESPAÑA)

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

**TITULO: OPTIMIZACIÓN DE ESTRATEGIAS DE EMPRESAS DEL
SECTOR ENERGÉTICO ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO**

CONCLUSIONES:

Después de haber optimizado la estrategia de portafolio de una empresa del sector energético europeo, habiendo previamente sometido a estudio los costes de transacción del ciclo del Mecanismo de Desarrollo Limpio y la gestión de carbono de las compañías con compromisos de limitación de emisiones en el marco de las obligaciones del Protocolo de Kioto, y volviendo la vista a las hipótesis de partida formuladas al inicio de esta Tesis, es posible extraer ciertas conclusiones que vienen a confirmar su validez, aunque con algunas matizaciones.

Hipótesis 1. Los derechos de emisión provenientes del Mecanismo de Desarrollo Limpio son indispensables para la optimización de una estrategia empresarial de gestión de carbono a largo plazo.

En efecto, así es. En vísperas de que concluya el primer período de comercio de derechos de emisión en Europa, un período de prueba y rodaje, la Comisión Europea ha lanzado un mensaje muy claro durante el proceso de revisión de los Planes Nacionales de Asignación para el período 2008-2012: que habrá déficit de derechos en el segundo período de comercio bajo el EU ETS. Si este déficit podrá ser satisfecho exclusivamente mediante la importación de CERs es todavía una incógnita. En cualquier caso no hay duda de que los CERs fluirán de forma masiva hacia el mercado europeo, pues su precio es competitivo a largo plazo con el precio del EUA, con respecto al cual cotiza con un descuento. La razón de este descuento es la existencia de riesgos que afectan al CER pero no al EUA. Pese a ese descuento, los promotores de proyectos de MDL siguen encontrando atractivo el incentivo del MDL porque, en definitiva, los costes marginales de reducción de las emisiones son más bajos en los países en vías de desarrollo que en Europa.

Que los CERs son indispensables para la optimización de una estrategia empresarial de gestión de carbono a largo plazo lo demuestra la participación activa en los mercados de transacción de estos derechos de la mayor parte de los agentes empresariales del sector energético europeo con compromisos de limitación de emisiones.

TESIS: AÑO 2008 – CIUDAD IXTEPEC OAXACA - MÉXICO

UNIVERSIDAD DEL ISTMO

**TITULO: LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO UNA
ESTRATÉGIA PARA LEGITIMAR A LOS GOBIERNOS LOCALES.
EL CASO DE LA TESORERÍA LOCAL DE CIUDAD EXTEPEC.**

CONCLUSIONES:

El gobierno debe ser el agente que solucione a través de sus organizaciones los problemas públicos, apoyado por la participación de diversos actores como la sociedad civil, el sector privado, el sector no gubernamental y de otros gobiernos. Si las organizaciones públicas no producen servicios útiles para los ciudadanos, sus resultados son cuestionados. Cuando una organización está lejos de realizar la misión que le fue encomendada, es decir, no es lo que se espera de ella, surge una crisis de legitimidad que cuestiona su eficacia y la pertinencia de la presencia de la misma en el sector gubernamental. Ante la pérdida de legitimidad que sufren los gobiernos por sus malos resultados, se han emprendido una serie de acciones modernizadoras encabezadas por la NGP para volver a sus instituciones más eficaces,

eficientes y sobre todo dispuestas a mejorar la atención al cliente. La NGP a través de sus conceptos, valores y herramientas busca recuperar en parte la legitimidad perdida por las organizaciones debido a su deficiente actuación. La NGP es una filosofía que introduce a las dependencias de gobierno una forma diferente a la tradicional de administrar y de ver al ciudadano y su relación con este, asimismo, permite a los servidores públicos y autoridades analizar desde una óptica diferente a la tradicional los problemas públicos y sus formas de solución.

Como ya fue mencionado, dos de los principales aportes de la NGP es la conversión de las organizaciones del sector público a organizaciones productoras de servicios de calidad y la conversión del ciudadano en una condición similar con la del cliente en el sector privado. Para lograr estos cambios, la NGP desarrolla una serie de herramientas que permiten mejorar la calidad de los servicios públicos, estas pueden ir desde cartas de servicios, modelos de evaluación, *marketing*, premios de calidad, planes de calidad, reingeniería de procesos, acciones de *benchmarking*, entre otras. Dos de las herramientas de gestión más importantes y que fueron utilizadas para el desarrollo de la presente investigación son los modelos y planes de calidad, aunque dentro de este último se utilizaron otras técnicas más como el rediseño de procesos y cartas de servicios.

Al convertir a las organizaciones en prestadoras de servicios de calidad y al ciudadano en un cliente, se busca introducir en las dependencias de gobierno una nueva forma de ver la relación gobierno - sociedad, los problemas y su forma de solución, además, introduce una forma diferente a la electoral para legitimar a los gobiernos locales: vía resultados. Con el cúmulo de información que existe sobre experiencias exitosas en la aplicación de la NGP y sobre herramientas de gestión, las organizaciones pueden evaluar su funcionamiento para posteriormente diseñar servicios de calidad que se adapten a sus realidades y que produzcan resultados cada vez más exitosos que valoren los ciudadanos.

TESIS: AÑO 2009 – TRUJILLO - PERÚ

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

TITULO: PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JACINTO

CONCLUSIONES:

1. Se ha determinado que el personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto no conoce el concepto de misión y visión ni

tampoco entiende de políticas, normas, planes, programas y estrategias que correspondan al ámbito de su competencia.

2. El personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto desconoce qué es un plan estratégico, esto origina que el personal esté desorientado y no brinde un buen servicio en cuanto a la atención a la comunidad.
3. El personal de la municipalidad distrital de San Jacinto no planifica, no organiza, no coordina ni controla los procesos de registro, acotación recaudación y fiscalización.
4. No existe un cumplimiento a la normatividad vigente ya que las capacitaciones no involucran a la gran mayoría de personal de la municipalidad distrital de San Jacinto.
5. La Municipalidad Distrital de San Jacinto no ofrece un buen servicio a la comunidad, porque no cuenta con herramientas que sean de ayuda para realizarlo, para acelerar sus procesos, no existe un banco de información donde poder consultar el estado situacional de cada contribuyente, no se realizan fiscalizaciones adecuadamente ni oportunamente, convirtiéndola en una entidad ineficiente para captar y utilizar los recursos económicos.
6. La Municipalidad Distrital de San Jacinto no cuenta con personal calificado para que se desempeñe eficazmente y eficientemente en las diferentes áreas donde laboran, limitándose a entregar un

buen servicio ni a recaudar eficientemente los ingresos que le corresponden a la entidad.

7. La Municipalidad Distrital de San Jacinto no cuenta con información confiable, esto hace que no se asigne metas de aplicación de gasto ni metas de recaudación de ingresos en los periodos correspondientes o ejercicios presupuestales.
8. El personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto no trabaja en equipo ya que no comparten los mismos valores, no existe la difusión de sus roles, no tienen identificadas las metas ni los objetivos de esta institución.

TESIS DE MAESTRÍA: AÑO 2010 – PERÚ

UNIVERSIDAD AGRARIA LA MOLINA

**TITULO: LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS
MEDIANTE LOS INDICADORES DE MONITOREO APLICADO A LA
CADENA DE COMERCIALIZACIÓN PARA LA EMPRESA BACKUS
& JOHNSTON LIMA METROPOLITANA**

CONCLUSIONES:

- 1.- La mejor alternativa de Inversión es **“el monitoreo en puntos de venta”** siendo la que ofrece el aporte acumulado neta más alto en

unidades monetarias del momento cero (24.643,80) y la tasa de rendimiento promedio anual que generaría la inversión también es la mejor (25.3%).

2.- **“El Monitoreo en puntos de venta”** permite controlar y cuantificar todo el gasto en publicidad, calidad del producto, presencia, participación, almacenaje y promociones. La implementación de un monitoreo en los puntos de venta permite:

- Mayor control en logros de acciones de marketing.
- Reducción de costos operativos en el largo plazo.
- Segmentación de los clientes finales (mejora la administración de los socios estratégicos).
- Aplicación del servicio post venta con mayor efectividad.
- Uso adecuado del servicio de transporte (presencia, calidad de servicio, etc.).

3.- Los Indicadores de Monitoreo que influyen en el comportamiento en las ventas de cerveza son **Calificación del preventa, Stock de la marca y Tenencia de la marca.**

4.- La inversión en el Monitoreo de ventas permite obtener una ventaja competitiva superior a su competencia (mayor costo - beneficio más alto) frente a otras inversiones (compra o alquiler).

5.- La aplicación de este método se ajusta mejor cuando la diversificación de la cartera de clientes (negocios) es más amplia,

cuando no existe barreras de entrada y la penetración de los establecimientos es muy alta.

6.- La implementación de Indicadores debe tener validación a través de información interna de la empresa.

7.- El diseño e implementación ayuda a entender el comportamiento de los clientes y realizar acciones de contingencia para cualquier tipo de problema sea: precio, competencia, producto, calidad, diseño, publicidad, distribución, empaque, envase y promoción.

2.2. BASES TEÓRICAS (MARCO CONCEPTUAL)

BASE TEÓRICA N° 1: ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN

EL CONCEPTO DE ESTRATEGIA.-

La palabra estrategia deriva del latín *strategia*, que a su vez procede de dos términos griegos: *stratos* (“ejército”) y *agein* (“conductor”, “guía”). Por lo tanto, el significado primario de estrategia es el arte de dirigir las operaciones militares.

El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia

es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

HISTORIA DE LA ESTRATÉGIA.-

La mayor parte de los siempre escasos manuales existentes sobre estrategias de comunicación inician su repaso por la historia de esta disciplina aludiendo a los orígenes militares del término. De esta forma, podemos recoger lo señalado por Alberto Pérez “la conducta estratégica es tan antigua como el hombre. El concepto de estrategia ha existido siempre - cualquiera que haya sido el término utilizado – para significar la necesidad de seguir ciertas reglas en la dirección de los asuntos que permitan optimizar los recursos y las fuerzas a utilizar”. Los orígenes de la estrategia estarían situados, por tanto, hace 2.500 años y tendrían como referencia el denominado **paradigma militar** por el cual la definición del mismo estaría siempre relacionada con un contexto bélico o político. Así, no sería hasta el siglo XX que la estrategia fue abordada desde un **paradigma lógico/ formal** o científico con la Teoría de los Juegos formulada por Neuman y Morgenstern (1944).

A partir del 1954 comienza lo que podemos denominar los “años dorados” de la estrategia. Esta es impulsada, casi en exclusiva, por el

Management, lo que ha provocado que en las últimas décadas casi toda la innovación de la estrategia se genere en la Business School² algo que sin duda ha dado algunos momentos de gloria a la estrategia pero también le ha acarreado serios sesgos y vicios de origen. Este periodo puede ser considerado como un proceso de reajuste desde la rigidez de la teoría de los juegos un paradigma económico/directivo más flexible.

La primera gran ruptura de esta tendencia se produce en 1987 cuando Itami pone de relieve la importancia de los intangibles que, hasta entonces, habían sido olvidados por los economistas. La incorporación de variables cualitativas de difícil – no imposible – medición representa un intento de ampliación del *management* que permite, por primera vez, trabajar con nuevos parámetros como “diferenciación / imagen” o “cultura / comunicación corporativa”.

La segunda ruptura la integran las distintas aportaciones en torno a la “gestión del conocimiento” y la “organización que aprende”. Al introducir la Teoría General de Sistemas en el campo del *management* y en el de la Teoría de la Organización se provoca un gran cambio en la forma de entender las relaciones de las corporaciones con su entorno y, en consecuencia, en la manera de concebir sus estrategias.

En 1994 un grupo de autores, liderados por Parhadla y Hamel, se atreven a cuestionar el paradigma vigente abriendo un complejo debate sobre la estrategia. El management no era cuestionado como tal pero si era acusado de tener claros sesgos: el enfoque económico, el uso de variables instrumentales su matematismo, instrumentalismo, funcionalismo. En síntesis la estrategia ha tenido grandes cambios de orientación. A lo largo de sus 25 siglos de evolución histórica le conocemos tres paradigmas distintos: el paradigma militar, el lógico/ formal y el económico/ directivo y Rafael Alberto Pérez añadiría un cuarto denominado **humano / relacional**.

DIMENSIONES DE LA ESTRATÉGIA

1. La estrategia como anticipación.

Hablar de estrategia es hablar de futuro, porque la anticipación ante la incertidumbre del futuro es el fundamento del pensamiento estratégico. Este enfoque pone de relieve la capacidad del hombre como intérprete de su presente, relacionado con su entorno cambiante en un sistema abierto, y hacedor de su propio futuro porque liderar es conducir y por ello tenemos que plantearnos a dónde vamos.

2. La estrategia como decisión.

Porque no toda decisión es estratégica, diferenciamos entre intenciones estratégicas y estrategias realizada/deliberada y emergentes.

3. La estrategia como método.

Desde este enfoque metodológico, la estrategia debe responder a la pregunta: ¿Cómo alcanzo los objetivos asignados? ¿Qué pasos tengo que dar?.

4. La estrategia como posición y como ventaja.

Todo camino (método) nos lleva a ocupar una posición (escenario).

5. La estrategia como marco de referencia.

Pone el énfasis en la capacidad de la estrategia para acotar territorios de actuación (marco), indicando el camino que se desea recorrer y desautorizando otros campos de actividad, para favorecer la coherencia y unidad de doctrina.

La estrategia como marco unitario de referencia ante la existencia de una pluralidad de voces, públicos y ámbitos de comunicación (espaciales y mediáticos) que hacen peligrar la coherencia de los discursos y los mensajes.

6. La estrategia como perspectiva y visión.

La fuerza de una visión consiste en desencadenar todos los procesos subsiguientes de tácticas, planes, programas acciones y revisiones (estrategia dinámica).

7. La estrategia como discurso y lógica de acción.

Si la estrategia es capaz de enmarcar conductas es porque su discurso (interno y externo) conlleva una lógica de la acción (“uno es lo que hace, no lo que dice ser”) que no sólo compromete la conducta presente, sino también, y sobre todo, las acciones venideras que de esa lógica se derivan (designio). La moderna narrativa tiene el mérito de haber recuperado esta dimensión discursiva de la estrategia al señalar que el objeto de toda estrategia radica en “decir un hacer” en forma de designio.

8. La estrategia como relación con el entorno.

“En esencia, la formulación de una estrategia consiste en relacionar una empresa con su entorno”, Porter (1985).

CARACTERÍSTICAS DE LA ESTRATÉGIA.-

- ✓ Deben ser los medios o las formas que permitan lograr los objetivos; los objetivos deben ser los "fines" y las estrategias "los medios" que permitan alcanzarlos (Eficacia).

- ✓ Deben guiar al logro de los objetivos con la menor cantidad de recursos, y en el menor tiempo posible.
- ✓ Deben ser claras y comprensibles para todos.
- ✓ Deben estar alineadas y ser coherentes con los valores, principios y cultura de la empresa.
- ✓ Deben considerar adecuadamente la capacidad y los recursos de la empresa.
- ✓ Deben representar un reto para la empresa.
- ✓ Deben poder ejecutarse en un tiempo razonable.

IMPORTANCIA DE LA ESTRATÉGIA.-

Toda empresa u organización necesita definir el modo bajo el cual regirá su plan de trabajo, debe entablar una comunicación clara y directa con su personal para lograr los objetivos deseados.

Una de las formas en que se llega a esas metas es a través de las estrategias las cuáles son herramientas utilizadas por los directivos para estimular a su personal en el crecimiento de organización, siendo de manera diferente como se aplican, en cada institución.

DEFINICIÓN DE OPTIMIZACIÓN

Optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.

OPTIMIZACIÓN EN LA ECONOMÍA

Partiendo de la definición de la economía, la cual se basa en la óptima utilización de recursos limitados para usos múltiples e ilimitados, la optimización es una de las herramientas torales de esta ciencia, así como una de las labores más simples de la naturaleza.

Bien se dice que la naturaleza es la mejor optimización de recursos que puede existir; la forma de las burbujas, la forma de las plantas, la interacción de los sistemas que forman la biosfera, todas suponen ser formas de optimización de gran nivel.

En cuanto a las personas, la optimización empezó a ser de vital importancia con las guerras, en especial la primera y segunda guerra mundial en donde se vio la necesidad de ahorrar en ciertos rubros para utilizar esos recursos en la guerra, como lo es el petróleo, y no fue hasta la segunda guerra mundial, un año después, cuando Dantzig, un matemático estadounidense que le dio nacimiento a la forma actual, altamente matematizada, de lo que usamos hoy en día para optimizar recursos.

Aunque aquí omitiremos la parte matemática de la optimización, es interesante ver como la humanidad ha progresado en base a este proceso y como es una solución, en cuanto al concepto, a bastantes de los problemas que rigen actualmente a nuestra sociedad.

Dentro de este tema existen dos enfoques, a lo que se llama el problema dual; bien se puede optimizar de dos maneras, maximizando la utilidad o minimizando la pérdida; en términos futbolísticos, o se gana metiendo más goles o se recibiendo menos; también existen dos tipos, la optimización con restricciones (lo más común) y la que no lleva restricciones, esto se refiere a un problema con restricciones que afectan de lleno a la función objetivo (lo que se piensa optimizar) ya sea un presupuesto o el tiempo.

Dejando a un lado lo matemático y teórico, vienen las preocupaciones; cómo es que teniendo todo este conocimiento en cuenta, no se logra tener una optimización eficiente, u optimización del todo, en el gobierno y la actitud de las personas.

Para las empresas es de vital importancia el tema de la optimización, desde los productores ganaderos y agrícolas, hasta las empresas de alta tecnología como las armadoras de aviones; de las vacas y cerdos técnicamente se usa todo, la piel para diversos artículos, la carne para comer, las vísceras también para comer, los huesos para la grenetina, así como el excremento como abono o en los ranchos más avanzados,

para la creación de energía; en el caso de las empresas más tecnológicas, la optimización se centra en reducir costos, ya sea la luz, la utilización de los activos como computadoras, robots, fábricas.

Las finanzas no se abstienen de este concepto, el cual es el más importante en esta área; la optimización del dinero a través de la colocación de este recurso en diferentes instrumentos de inversión, para de esta forma maximizar la utilidad.

En cuanto al gobierno, la optimización es lo más alejado de ello; el déficit presupuestario, la mala construcción de las obras, la mala administración de los ingresos, así como de los gastos, la gran cantidad de burócratas y personas que no suelen aportar nada, así como la construcción año con año de edificios o re locación de oficinas.

HISTORIA DE OPTIMIZACIÓN

Los problemas de optimización de funciones son una de las aplicaciones más inmediatas e interesantes del cálculo de derivadas. El problema es determinar los extremos relativos (máximos o mínimos) de una función.

Se aplican en diferentes contextos, permitiendo resolver problemas de optimización geométricos y económicos entre otros, como sabemos en la vida cotidiana con frecuencia estamos afrontando muchos problemas de optimización; por ejemplo, buscamos el mejor camino

para ir de un lugar a otro, (no necesariamente el más corto), tratamos de hacer la mejor elección al hacer una compra, buscamos la mejor ubicación cuando vamos a un cine o a un teatro, tratamos de enseñar lo mejor posible, escogemos al mejor candidato (o al menos malo) en una elección. Evidentemente, en ninguno de estos casos usamos matemática formalizada y rigurosa para encontrar lo que nos proponemos, pues afrontamos los problemas con los criterios que nos dan la experiencia y la intuición, aunque no necesariamente encontremos la solución óptima.

En una perspectiva más amplia, observamos que los problemas de optimización son parte fundamental de la matemática y ya estaban presentes en los tratados de los griegos de la antigüedad. Una muestra de ello es el libro V de la obra sobre cónicas escrita en ocho tomos por Apolonio – considerado uno de los griegos más importantes de la antigüedad, que vivió entre los años 262 y 190 a.C. – en el cual se dedica a estudiar segmentos de longitud máxima y longitud mínima trazados respecto a una cónica. Ciertamente, un hito histórico está marcado por el desarrollo del cálculo diferencial en el siglo XVII y el uso de derivadas para resolver problemas de máximos y mínimos, con lo cual se amplió aún más las aplicaciones de las matemáticas en diversos campos de la ciencia y la tecnología y gracias, sobre todo, a Euler se creó el cálculo de variaciones, considerando la obtención de

funciones que optimizan funcionales, lo cual proporcionó valiosas herramientas matemáticas para afrontar problemas más avanzados. Otro hito importante en la historia de la optimización se marca en la primera mitad del siglo XX al desarrollarse la programación lineal. Kantorovich y Koopmans recibieron el premio Nobel de economía en 1975, como reconocimiento a sus aportes a la teoría de la asignación óptima de recursos, con la teoría matemática de la programación lineal.

OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS.-

La correcta planificación de las finanzas personales permite optimizar nuestros recursos financieros para alcanzar diferentes objetivos.

La administración financiera es uno de los métodos más eficaces para incrementar el nivel de vida en forma segura. Los componentes para aplicar dicha administración son los recursos financieros, es decir el dinero que ingresa a nuestra cuenta y el nivel de gasto que realizamos, así que el manejo de estos conceptos nos ayuda a crecer o fracasar financieramente en nuestra vida.

Para llevar con eficacia nuestras finanzas personales, es recomendable seguir los siguientes pasos:

- Informarnos de nuestra situación financiera actual, es decir el resultado mensual de los ingresos y egresos.

- Conocer los aspectos básicos de las finanzas personales. Ingreso, gasto, ahorro e inversión.
- Realizar un plan financiero que incluya los objetivos y metas que nos proponemos realizar en nuestra vida.
- Actuar con disciplina para llevar a cabo el plan que nos llevará a los resultados financieros que esperamos.

La riqueza se obtiene cuando obtenemos un excedente entre el ingreso y el gasto. Es decir el ingreso que produce nuestro trabajo será la base para definir el ingreso mínimo que se requiere para mantener el nivel de vida deseado y lograr el ahorro que genere mayor riqueza. Las familias deben informarse de la relación entre sus ingresos y gastos que permita cumplir metas financieras a mediano y largo plazo. Controlar el nivel de gasto será la clave para un mejor desarrollo económico.

BASE TEÓRICA N° 2: GESTIÓN DE CALIDAD

DEFINICIÓN DE GESTIÓN.-

Del latín **gestión**, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Partiendo de dichas acepciones podríamos utilizar como frase que dejara patente las mismas, la siguiente: Pedro ha sido ascendido dentro de su empresa como reconocimiento a la magnífica gestión que ha realizado al frente del área en el que se encontraba trabajando.

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para

fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.

El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

TIPOS DE GESTIÓN

- **Gestión Tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- **Gestión Social:** es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- **Gestión de Proyecto:** es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan

todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

- **Gestión de Conocimiento:** se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.
- **Gestión Ambiente:** es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.
- **Gestión Estratégica:** es un útil curso del área de Administración de Empresas y Negocios que ha sido consultado en 3593 ocasiones. En caso de estar funcionando incorrectamente, por favor reporta el problema para proceder a solucionarlo.
- **Gestión Administrativo:** es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

- **Gestión Gerencial:** es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.
- **Gestión Financiera:** se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.
- **Gestión Pública:** no más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

DESARROLLO HISTÓRICO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente.

Esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro estadios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica.

Dichos estudios son los siguientes:

1. Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.
2. Consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad.
3. Consecución de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad.

4. Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad.

1. **La Inspección de la Calidad.-**

Constituye el primer estadio en el desarrollo científico de la gestión de la calidad y se inicia para algunos autores en 1910 en la organización Ford, la cual utilizaba equipos de inspectores para comparar los productos de su cadena de producción con los estándares establecidos en el proyecto. Esta metodología se amplió posteriormente, no solo para el producto final, sino para todo el proceso de proceso de producción y entrega. El propósito de la inspección era encontrar los productos de baja calidad y separarlos de los de calidad aceptable, antes de su colocación en el mercado.

La inspección de la calidad fue la técnica dominante durante la Revolución Industrial junto con la introducción de la dirección científica (Taylor) basada en el desglose de cada trabajo en actividades, lo que supone que cada tarea puede ser realizada por empleados sin gran cualificación.

Las actividades de inspección se asignaban a un grupo de empleados (inspectores) no relacionados con las personas que realizaban los productos.

2. El Control de la Calidad

El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica reducir costes de materiales y de proceso, determinó la puesta en marcha de métodos para mejorar la eficiencia de las líneas de producción.

Este desarrollo metodológico, se conoce como el estadio de control de la calidad o mejor de "**control estadístico de la calidad**". El empleo de estas técnicas, permitió un mayor control de la estandarización del producto fabricado, lográndose diseños de piezas que permitieron el intercambio de componentes.

El desarrollo de este estadio fue impulsado por las necesidades de la industria de armamento, que al precisar un gran número de componentes, potenciaron la introducción de la estandarización. Este es el inicio del establecimiento de estándares militares en los EEUU denominados Z-1, o los Estándares Británicos. Posteriormente se establecieron

estándares en otras áreas de la ingeniería, construcción e industria química.

3. El Aseguramiento de la Calidad

A partir de los años 60, se inició en EEUU el movimiento de protección de los consumidores y la necesidad de asegurar que los productos que eran presentados en el mercado cumplieran, entre otros, altos estándares de seguridad conformes con el uso que el cliente iba a dar a ese producto; de ahí surgió la necesidad de ampliar el concepto de control de garantía.

En este periodo se reconoció que la calidad podía quedar garantizada en el lugar de la fabricación mediante el establecimiento de un sistema de la calidad, que permitiría satisfacer las necesidades del cliente final.

Esta garantía podía ser llevada a cabo mediante el desarrollo de un sistema interno que, con el tiempo, generara datos, que nos señalara que el producto ha sido fabricado según las especificaciones y que cualquier error había sido detectado y eliminado del sistema.

Para ello se desarrollaron un conjunto de técnicas que permitían a la organización generar confianza en sus clientes mediante el establecimiento de los manuales de calidad, la utilización de “el

coste de la calidad”, el desarrollo del control de los procesos y la introducción de la auditoría interna y externa del sistema de la calidad.

En el aseguramiento de la calidad se aplicó el concepto de la calidad en todas las etapas del ciclo del producto dentro de la organización: diseño del producto, diseño de procesos, producción, venta y servicio postventa. En cada una de las etapas se aplicaron un conjunto de técnicas englobadas, muchas de ellas, bajo el nombre de ingeniería de la calidad.

Este estadio que comenzó a mediados de la década de los 50, se extiende hasta el momento actual gracias a la formalización de los estándares que deben cumplir un sistema de calidad. Estos estándares conforman el conjunto de normas ISO de la serie 9000.

La implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad permite identificar las características de la calidad que son apropiadas para el producto final, los factores que contribuyen a esas características y los procedimientos para evaluar y controlar dichos factores.

Las organizaciones actualmente integran las actividades de control y aseguramiento con la finalidad de producir productos o ejecutar servicios libres de defectos, esto es, que cumplan de

forma constante las especificaciones establecidas (alta calidad de ejecución).

Los aspectos más relevantes que diferencian los estadios de control y aseguramiento de la calidad, dependen del diferente enfoque que se da a la gestión de la calidad:

El control de calidad se enfocaba a la detección de defectos.

El aseguramiento se centra en la prevención de defectos, y así garantizar un determinado nivel de calidad.

Como hechos más destacados en este período, en cuanto a desarrollo de técnicas y metodologías, están entre otras:

Introducción del diseño y planificación para la calidad y de técnicas como el análisis modal de fallos y efectos.

Sistema internacional de estándares sobre aseguramiento de la calidad.

Costo de la calidad.

4. La Gestión de la Calidad Total.

Su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.

Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son los tres siguientes:

Enfoque sobre los clientes.

Participación y trabajo en equipo.

La mejora continua como estrategia general.

Estos principios se apoyan e implantan a través de:

4.1. Una infraestructura organizacional integrada, donde los elementos principales son:

- El liderazgo.
- La planificación estratégica.
- La gestión de los recursos.
- La gestión de la información.
- La gestión de los procesos.
- La gestión de los proveedores.

4.2. Unas prácticas de gestión:

- El diseño y desarrollo de una estructura organizativa.
- El desarrollo del personal.
- La definición de la calidad.
- El establecimiento de metas y objetivos y su despliegue.

4.3. La aplicación de una gran variedad de instrumentos:

Para el proceso de planificación y despliegue (dirección Hoshin, definición de factores críticos de éxito y procesos claves, QFD, las nuevas herramientas de gestión, etc.)

Para el diseño de servicios, diseño y ejecución de procesos (QFD, técnicas para un diseño robusto, control estadístico de procesos, etc.)

Para la medida, obtención y análisis de datos (aplicación de técnicas estadísticas).

Para la resolución de problemas (ciclo SDCA y PDCA, herramientas clásicas, metodología de proyectos de mejora, etc.)

Para el análisis de resultados (técnicas de control de calidad, diseño de experimentos, satisfacción, etc.).

REQUISITOS DE LA CALIDAD.-

La definición de la calidad se relaciona directamente con la satisfacción de las necesidades establecidas e implícitas de los clientes. Por ello, es fundamental identificar cuáles son las necesidades de los clientes para producir o prestar productos o servicios dirigidos a satisfacer dichas necesidades.

La hipótesis es que los clientes siempre conocen cuáles son sus necesidades y que una investigación de mercado puede ser utilizada como método para extraer esta información.

En los servicios comerciales la identificación de las necesidades es uno de los elementos fundamentales en la ecuación que define el beneficio en una empresa de servicios:

NECESIDADES + RESPUESTAS = BENEFICIOS

Necesidades: lo que los clientes desean y el precio que están dispuestos a pagar.

Esta variable depende de que otros servicios estén presentes y compitan. Para su conocimiento debemos realizar un análisis de mercado sobre clientes y proveedores.

Respuesta del servicio: la respuesta del servicio o la oferta que realiza y el coste que tiene para la organización su provisión.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los **Sistemas de Gestión de la Calidad** son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados

con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado **ISO**, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).

Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales.

ISO se encuentra integrada por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, teniendo como misión:

- Promover el desarrollo de la estandarización.
- Facilitar el intercambio internacional de productos y servicios.
- Desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la estandarización.

La familia de normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

ISO 9000: 2005 - Describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.

ISO 9001: 2008 - Valora la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.

ISO 9004: 2009 - Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización. (Mejora Continua).

ISO 19011: 2002 - Proporciona una metodología para realizar auditorías tanto a Sistemas de Gestión de la Calidad como a Sistemas de Gestión Ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Existen algunos otros estándares como:

ISO 14001: 2004 - Define los requerimientos de un Sistema de Gestión Ambiental.

OHSAS 18001: 2007 - Es el estándar aplicable en las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional. Por sus siglas, Occupational Health and Safety Management Systems (Sistemas de Salud Ocupacional y Administración de la Seguridad)

ISO/IEC 27001: 2005 - Estándares que se aplican a los requisitos en cuestiones de seguridad informática y técnicas de seguridad. Implementa requerimientos para el control de: riesgos, ataques, vulnerabilidades e impactos en los sistemas.

AS9100(C): 2009 - Sistema de Gestión de Calidad adoptado específicamente para la industria Aeroespacial para satisfacer los requerimientos de calidad de la DOD, NASA y FAA.

En la actualidad, existen algunos otros Sistemas de Gestión de la Calidad que fueron creados por algunos otros organismos normalizadores como DIN o EN, pero en este sitio nos enfocaremos a hablar en los que ISO Ha desarrollado.

- El proceso que se lleva a cabo para la elaboración de las Normas por los organismos internacionales se menciona a continuación:
- Se elabora el Committee Draft 1 (CD1): Es el primer borrador del documento que emite el Comité.
- Se crea el Final Draft International Standard (FDIS): Es el documento en su última etapa de revisión antes de emitir la versión oficial.
- Se publica la Norma Internacional
- Se crea el Amendment 1 (AM1): Se refiere a la primera enmienda o modificación al documento después de haber emitido la versión internacional oficial.

En conclusión, los **Sistemas de Gestión de la Calidad** fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones.

LA CALIDAD EN LA PERSPECTIVA GUBERNAMENTAL

Reforma del Estado y Calidad.

Un aspecto fundamental, que no debemos dejar de lado, es la visualización de la calidad desde la perspectiva del gobierno. La nueva gestión pública, como hemos visto, constituye el puente que facilita una relación poco estudiada, pues aunque la calidad no es un tema nuevo, ya que diferentes autores sugieren que se presenta como un importante desafío para el sector público desde principios de siglo en los Estados Unidos; recientemente ha cobrado relevancia al incorporarse al debate sobre las reformas de segunda generación que se introducen luego de los procesos de ajuste, apertura, desregulación y privatización que experimentan los países capitalistas a partir de los años ochenta.

Carlos Vilas en un análisis crítico del proceso vincula reforma del Estado y calidad sosteniendo que: “Después de un primer momento que puso énfasis en el tamaño del Estado, la agenda de la reforma se orientó hacia la cuestión de la calidad de la gestión estatal, la utopía del estado mínimo dio paso a la necesidad del Estado efectivo. Adquirió preminencia, consecuentemente, la atención a la calidad de la gestión

pública, al diseño y funcionamiento real de las instituciones gubernamentales y a la modernización de la dotación de recursos humanos, operativos, tecnológicos, organizacionales...” (Carlos M. Vilas; 2001).

La calidad adquiere de esta forma una dimensión diferente de las que tradicionalmente ha mostrado, revelándose como un activo político que va a impactar directamente en el fortalecimiento de la legitimidad Institucional “Reconociendo como real y legítimo el incremento de la exigencia de los consumidores finales locales ó internacionales en cuanto a bienes y servicios adecuados a sus expectativas, se impone analizar los aspectos que conforman la calidad y de qué manera es posible planificar hacia el futuro mecanismos útiles y realistas que permitan dar respuestas a este nuevo enteque en la interrelación cliente proveedor” (Guillermo A. Malvicino; 2001)

Calidad y legitimidad.

En efecto, nuestra primera premisa es que los gobiernos y sus administraciones públicas empezaron por adaptar la filosofía de la calidad total a fin de cambiar la imagen de ineficiencia del sector público y también por fortalecer la legitimidad del Estado,

misma que se habría erosionado en razón de la crisis fiscal que obligó a la reestructuración de los estados del bienestar.

En este orden de ideas lo que no debemos perder de vista es que los discursos sobre modernización, cambio y calidad, son discursos eminentemente políticos que encierran desde luego una concepción sobre el Estado y que tienen por objeto legitimar un estilo de gobierno y un modelo de gestión.

“Antes o después, cambios en las relaciones sociales de poder se traducen en nuevos diseños institucionales y en modificaciones en la gestión pública. Las capacidades de gestión estatal tienen como referencia y horizonte los objetivos de la acción política, y éstas siempre expresan, de alguna manera, los intereses, metas, aspiraciones, afinidades ó antagonismos del conjunto social y de la jerarquización recíproca de sus principales actores” (Carlos M. Vilas; 2001).

La calidad como valor de la nueva gestión pública.

En consecuencia y como segunda premisa, tal como se ha sostenido en diferentes medios, la calidad no puede incorporarse de la misma forma en que lo hace la administración privada.

Al respecto algunos autores han advertido que en este terreno la administración pública no puede limitarse a quedar atrapada en un proceso de imitación pues se trata de avanzar hacia una era de innovación (Les Metcalfe; 1996).

Por tanto en un primer acercamiento a la gestión de calidad, se puede advertir que su incorporación a la gestión pública obliga a ubicar su verdadera dimensión y alcance, es decir, "se necesita reconocer aquellos valores propios del sector público tendentes a buscar la máxima calidad posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos. Pero a la vez se trata de adoptar un concepto surgido del ámbito industrial y adaptarlo al ámbito de la prestación de servicios y a las peculiaridades de cada organización". (Manuel Villoria; 1996).

Lo importante no es solamente hablar de calidad como una simple técnica de gestión importada del sector privado, sino adaptarla correctamente a partir de los factores administrativos y sociopolíticos que circundan la gestión pública y darles su dimensión justa para hacer de ésta una estrategia efectiva que responda a las expectativas de reforma de las administraciones públicas.

La incorporación de la calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva

gestión pública en la perspectiva gubernamental, por ello este proceso pasa antes por una serie de reformas de carácter macro que permiten concentrar el esfuerzo en la atención de demandas y asuntos públicos que incidirán en el fortalecimiento de la legitimidad de lo público. Sin ese paso previo la calidad se diluye y no trasciende los esfuerzos institucionales aislados.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

ESTRATEGIAS

Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal. Término utilizado para identificar las operaciones fundamentales tácticas del aparato económico. Su adaptación a esquemas de planeación obedece a la necesidad de dirigir la conducta adecuada de los agentes económicos, en situaciones diferentes y hasta opuestas. En otras palabras constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazos.

OPTIMIZACIÓN

Es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.

A nivel general, la optimización puede realizarse en diversos ámbitos, siempre con el mismo objetivo: mejorar el funcionamiento de algo a través de una gestión perfeccionada de los recursos. La optimización puede realizarse en distintos niveles, aunque lo recomendable es concretarla hacia el final de un proceso. Buscar la forma de llevar a cabo un proyecto de la mejor manera posible con los recursos de los que se dispone.

GESTIÓN

Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa. Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares

básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

CALIDAD

La **calidad** es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.

ANALIZAR

Analizar es una acción eminentemente intelectual característica de los seres humanos y que implica la realización de un análisis sobre determinada materia o asunto de interés.

Mientras tanto, el análisis implicará el reconocimiento de los elementos que componen un todo, por tanto, es que se los distingue y observa especialmente a cada uno de ellos para de ese modo poder penetrar efectivamente en sus propiedades y principios básicos y así conocer más de su naturaleza, función, entre otras cuestiones. En resumidas cuentas el objetivo primordial de cualquier análisis, se lo realice en el ámbito que fuere, es el de conocer, comprender más profundamente una cuestión o situación.

PLANIFICAR

Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación. Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una planificación emplean diferentes herramientas y expresiones.

La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, dicen los expertos, es trazar el plan que luego será concretado.

En otras palabras, la planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento

ORGANIZAR

En estos momentos vamos a proceder a llevar a cabo el análisis del término organización que nos ocupa pero antes de eso es importante que conozcamos el origen etimológico del mismo para así entender mejor su significado. En este sentido, tenemos que subrayar que esta palabra procede del griego *organón* que puede traducirse como “herramienta o instrumento”.

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos.

Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos.

IMPLEMENTAR

La palabra implementar permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas.

La de implementar es una palabra que forma parte de nuestro lenguaje cotidiano y que entonces como tal la solemos emplear en diversos contextos y ámbitos.

En nuestra vida cotidiana cuando ponemos en marcha alguna nueva acción; en una empresa, cuando se dispone la aplicación de un plan para por ejemplo conseguir aumentar las ventas; en materia política, cuando un gobierno decide darle paso a una medida tendiente a disminuir el alto índice de desempleo, como puede ser la creación de mil nuevos puestos de trabajo, entre otros.

APLICAR

Aplicación es un término que proviene del vocablo latino *applicatio* y que hace referencia a la acción y el efecto de aplicar o aplicarse (poner algo sobre otra cosa, emplear o ejecutar algo, atribuir).

CONTROL

La palabra control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También

puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

EVALUACIÓN.-

El concepto de evaluación se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés *évaluer* y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

Existen diversos enfoques para realizar una evaluación, cada uno de ellos posee un objetivo que desea analizarse y a él responde para su realización.

COMPROMISO LABORAL

El concepto de “**COMPROMISO LABORAL**” se identifica en las Organizaciones como el vínculo de lealtad o membrecía por el cual el trabajador desea permanecer en ellas, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

El Compromiso Laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo. La satisfacción

se relaciona, a su vez, con compromiso organizacional y con la rotación del personal.

GASTO PÚBLICO

Se define como gasto público las erogaciones en que incurren el conjunto de entidades estatales de un país.

El gasto público comprende las compras y gastos que un estado realiza en un periodo determinado, que por lo general es un año.

Dentro del gasto público están los gastos de inversión, los gastos de funcionamiento y los gastos destinados al servicio de la deuda tanto interna como externa, esto es al pago de intereses y amortización de capital.

Toda erogación o salida de dinero originada en una empresa o entidad estatal, hace parte del gasto público.

Se incluyen dentro del gasto público inclusive las erogaciones de entidades descentralizadas, tanto nacionales como provinciales y municipales.

El gasto público es uno de los elementos más importantes en el manejo macroeconómico de un país, puesto que dependiendo del nivel de gasto que realice el estado, así mismo será el efecto que se tenga dentro de la economía. El gasto público puede desde dinamizar

la economía hasta ser el causante de fenómenos como la inflación y la devaluación y/o revaluación de la moneda.

El gasto público es también uno de los elementos que inciden en la política impositiva de un país y en el conocido déficit fiscal, fenómeno común a todos los estados.

META

Una meta es un pequeño objetivo que lleva a conseguir el objetivo como tal. La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos.

Las metas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo.

USUARIOS

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

III. HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

3.1. HIPÓTESIS: GENERAL Y ESPECIFICAS

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

3.1.2. Hipótesis Específica

H_{i1}. Existe relación directa y significativa entre la capacitación del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

H_{i2}. Existe relación directa y significativa entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

H_{i3}. Existe relación directa significativa entre los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable Independiente: Estrategias para la Optimización del talento humano

3.2.2. Variable Dependiente: Gestión de Calidad

3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

Tabla N° 01
Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN		
<p>Estrategias para la Optimización del talento humano: Son rutas orientadas con las que se pretende buscar o mejorar el talento humano.</p>	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
	CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar - Planear - Proveer 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnica : Encuesta - Instrumento: Cuestionario
	AMBIENTE LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Equipar - Dotar - Estructurar 	
	INCENTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración - Apreciación 	

VARIABLE DEPENDIENTE	GESTIÓN DE CALIDAD		
Gestión de Calidad: Conjunto de acciones que se realizan para satisfacer las necesidades del usuario.	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
	COMPROMISO LABORAL	- Identificación - Involucrar - Esfuerzo - Lealtad	- Técnica: Encuesta - Instrumento: Cuestionario
	CALIDAD DE GASTO	- Adecuada distribución de recursos - Inclusión de los sectores	
	METAS CUMPLIDAS	- Culminación - Objetivo - Término - Final	
	USUARIOS SATISFECHOS	- Bienestar - Placer - Agrado - Comodidad	

ELABORACIÓN: Tesistas

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Nivel de Investigación

Según Dankhe (1986) *existen cuatro niveles de investigación: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.*

El presente trabajo de investigación está enmarcado en un nivel de Investigación descriptivo-explicativo, lo cual permitirá determinar la relación que existe entre las estrategias de optimización y la gestión de calidad del Gobierno Regional de Huánuco, permitiendo la descripción, interpretación y análisis de las características más relevantes de cada variable. Dado que, la investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

4.2. Tipo de Investigación

(Cívicos y Hernández, 2007), *la investigación aplicada o práctica se caracteriza por la forma en que analiza la realidad social y aplica sus descubrimientos en la mejora de estrategias y actuaciones concretas,*

en el desarrollo y mejoramientos de estas, lo que, además permite desarrollar la creatividad e innovar

La tipología de Investigación que se relaciona con el presente estudio reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada como una **Investigación Aplicada**, dado a su compatibilidad de caracteres como al diseño de la estructura en el desarrollo de la misma, en el sentido de encontrar relaciones prácticas entre las estrategias de optimización y la gestión de la calidad de la Región Huánuco.

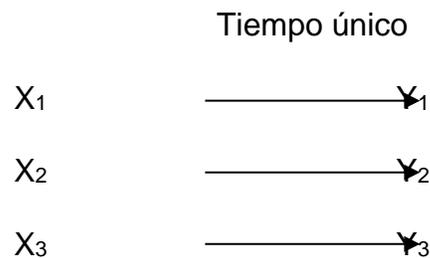
4.3. Diseño y Esquema de la Investigación

Según (Hernández Sampieri, 2013) existen dos tipos de diseños: la investigación experimental y la investigación no experimental.

El diseño no experimental se aplica en ambos enfoques (cualitativo o cuantitativo) puesto que se basan en la temporización de la investigación.

El diseño de la investigación es de tipo No Experimental, es decir se va a identificar un conjunto de unidades que representan el objeto del estudio y se procederá a la observación de los datos, los diseños no experimentales son aquellos que se efectúan sin la manipulación deliberada de variables.

Considerando las Hipótesis formuladas, se empleará el Diseño Transeccional Causal; ya que se describirán relaciones entre dos o más variables en un momento determinado; considerando la relación causa-efecto (causales), teniendo el siguiente esquema:



4.4. MÉTODOS

Los principales métodos que se utilizarán en la Investigación son:

Método Deductivo

Partiremos de los hechos y fenómenos generales que se han dado lugar en el Perú, En la Región Huánuco, así como de las teorías, actas y normas genéricas que se van a obtener a través de las fuentes secundarias, con el propósito de explicar el comportamiento individual y el efecto multiplicador ha tenido y se tiene en la Región Huánuco, en relación a la gestión de calidad.

Método Inductivo

Partiremos de hechos particulares que se han venido dando respecto a las estrategias de optimización en relación de la gestión de calidad de la Región Huánuco. Hechos “datos” obtenidos a través de las fuentes primarias con el propósito de explicar el comportamiento global y el efecto multiplicador que tienen en su institución.

Método de Análisis

Comenzaremos por la identificación de cada una de las variables en estudio, que caracterizan las estrategias de optimización de los trabajadores de la Región Huánuco. De tal manera que permita separarlo de un todo hasta llegar a conocer sus elementos y determinar la relación de causa – efecto entre las variables que componen el objeto de investigación.

V. UNIVERSO/POBLACIÓN Y MUESTRA

5.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.1.1. POBLACIÓN

La Población de la presente investigación está representado por el total de trabajadores de la Región Huánuco, ascendiendo a 420 unidades de análisis.

5.1.2. MUESTRA.

De acuerdo con Webster (1998) una muestra aleatoria simple es la que resulta de aplicar un método por el cual todas las muestras posibles de un determinado tamaño tengan la misma probabilidad de ser elegidas. Siendo así que la muestra será obtenida mediante el muestreo probabilístico, aleatorio simple, por lo cual se usará la fórmula de población finita

Para el cálculo del tamaño de la muestra se ha recurrido a la fórmula de muestra representativa siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2N + Z^2 pq}$$

Donde:

$$Z = 1.96 \quad (\alpha=0.05)$$

$$E = 5\%$$

$$N = 420$$

$$P = q = 50\% \text{ Tamaño máximo de muestra}$$

Y reemplazando en la fórmula tenemos:

$$n = 200$$

5.1.3. Técnicas e Instrumentos para Recolección de Datos.

5.1.3.1. TÉCNICAS

Se utilizarán las siguientes técnicas:

- Análisis documental.
- Encuesta.

5.1.3.2. INSTRUMENTOS

Se utilizarán los siguientes instrumentos:

- Ficha bibliográfica
- Ficha hemerográfica.
- Cuestionario.

	<i>TÉCNICA</i>	
	<i>ANÁLISIS DOCUMENTAL</i>	<i>ENCUESTA</i>
INSTRUMENTO	<p><i>FICHA BIBLIOGRÁFICA</i></p> <p>La ficha bibliográfica es una ficha pequeña, que servirá para anotar los datos de un libro o artículo.</p> <p><i>FICHA HEMEROGRÁFICA</i></p>	<p><i>CUESTIONARIO</i></p> <p>El Cuestionario lo utilizaré para recoger información en un tiempo relativamente breve", empleando preferentemente preguntas</p>

	Esta ficha la usaré cuando desee guardar información o datos de alguna revista o periódico	cerradas y codificadas que serán de fácil proceso con el software SPSS.
--	--	---

5.4. Técnicas para el procesamiento y presentación de datos.

El procesamiento de los Datos se hará empleando para ello el Software SPSS Versión 22 en español, para luego comandar la presentación de tablas estadísticas, cuadros estadísticos y gráficos estadísticos, así como la décima de hipótesis, empleando el estadístico Chi cuadrado PRUEBA DE INDEPENDENCIA para demostrar la independencia o dependencia de las variables correspondientes.

VI. RESULTADOS

6.1. RESULTADOS ENCONTRADO: ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO

6.1.1. CAPACITACIÓN

CUADRO N.º 01

REGIÓN HUÁNUCO: IDENTIFICAR. 2018

CATEGORÍA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	28	0,14
Bueno	104	0,52
Malo	59	0,30
Muy malo	9	0,05
Total	200	100,0

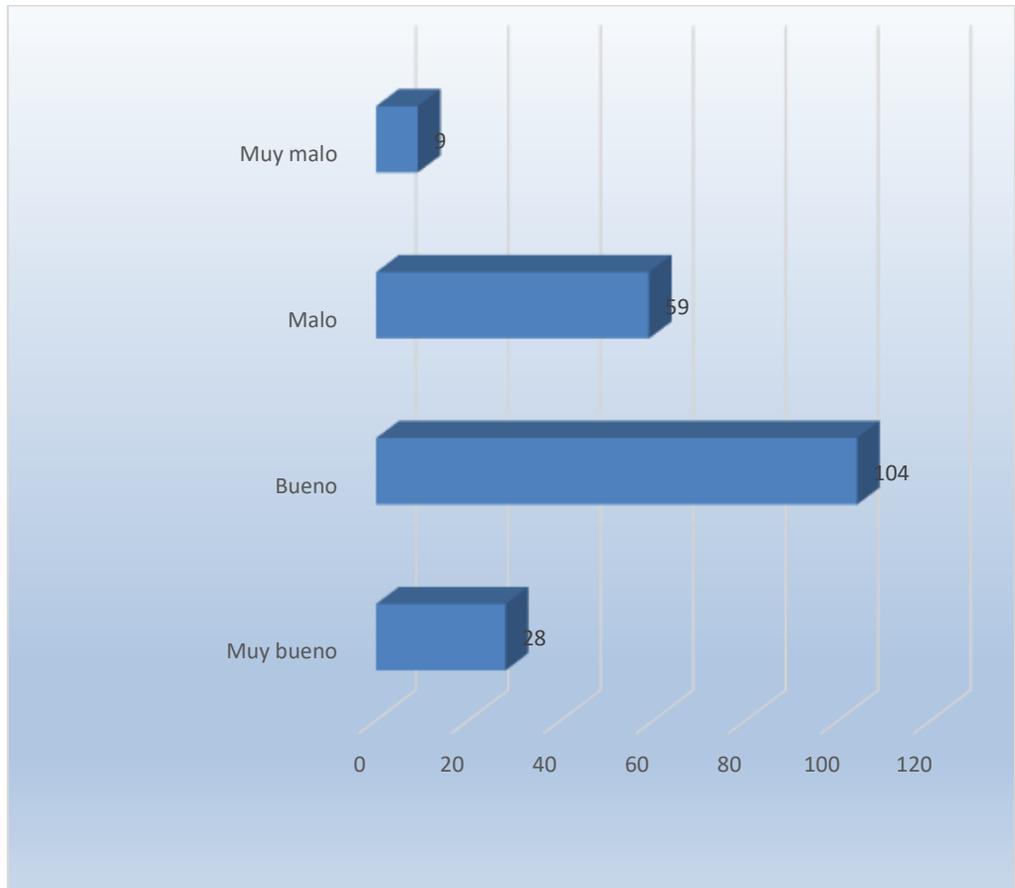
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a la Identificación en la Capacitación es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 52%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 5%. Si agrupamos el 66% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N° 01

REGIÓN HUÁNUCO: IDENTIFICAR. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 01

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 02

REGIÓN HUÁNUCO: PLANEAR. 2018

CATEGORÍA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	15	0,08
Bueno	129	0,65
Malo	47	0,24
Muy malo	9	0,05
Total	200	100,0

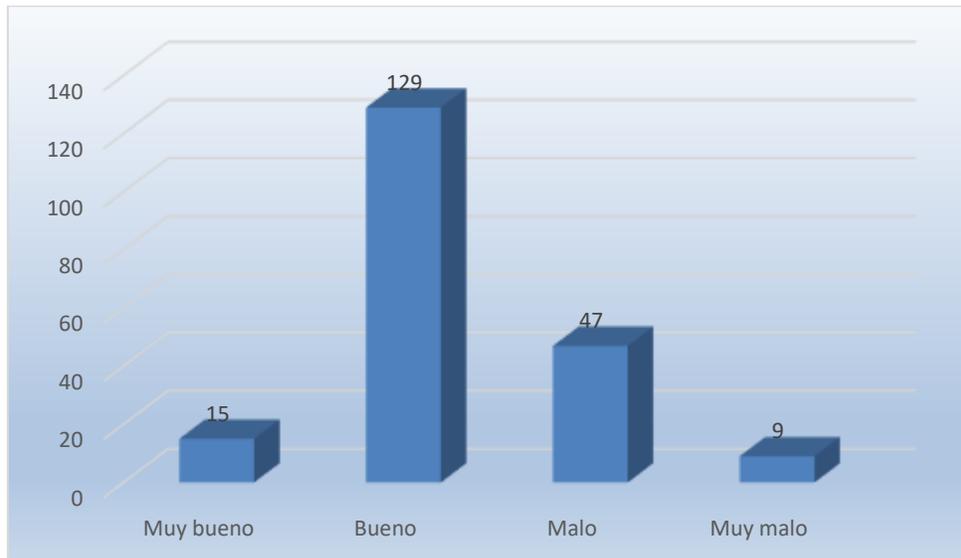
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a la Identificación en la Planeación es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 65%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 5%. Si agrupamos el 73% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 02

REGIÓN HUÁNUCO: PLANEAR. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 02

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 03

REGIÓN HUÁNUCO: PROVEER. 2018

CATEGORÍA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	32	0,16
Bueno	112	0,56
Malo	38	0,19
Muy malo	18	0,09
Total	200	100,0

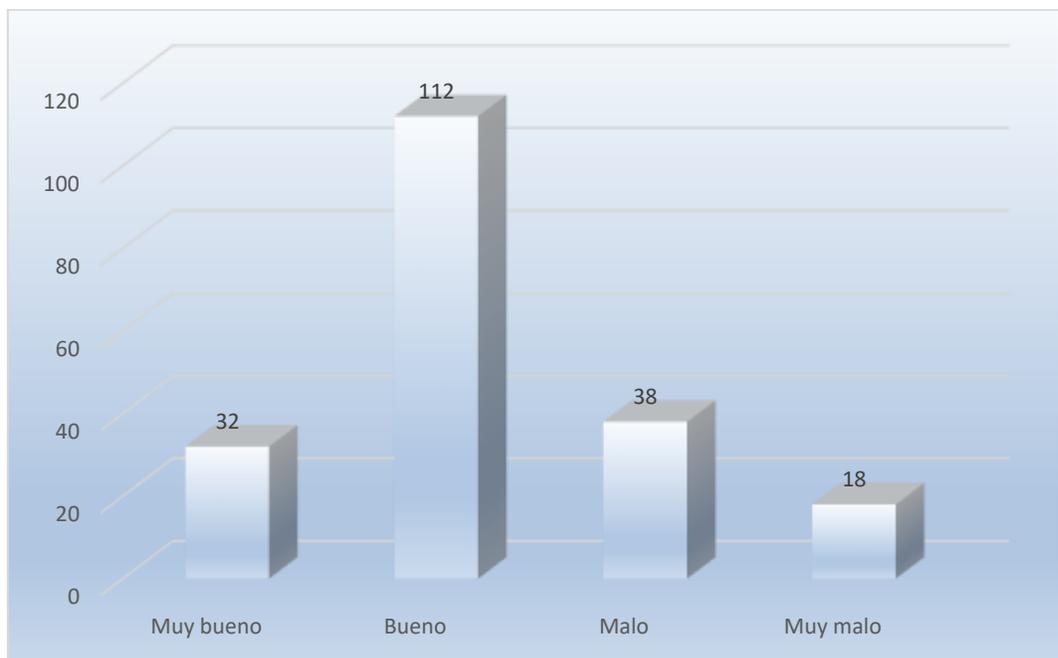
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a la Identificación en Proveer es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 56%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 9%. Si agrupamos el 72% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N° 03

REGIÓN HUÁNUCO: SEXO DEL ENCUESTADO. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 03

ELABORACIÓN: PROPIA

6.1.2. AMBIENTE LABORAL

CUADRO N.º 04

REGIÓN HUÁNUCO: EQUIPAR. 2018

CATEGORÍA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	29	0,15
Bueno	105	0,53
Malo	57	0,29
Muy malo	9	0,05
Total	200	100,0

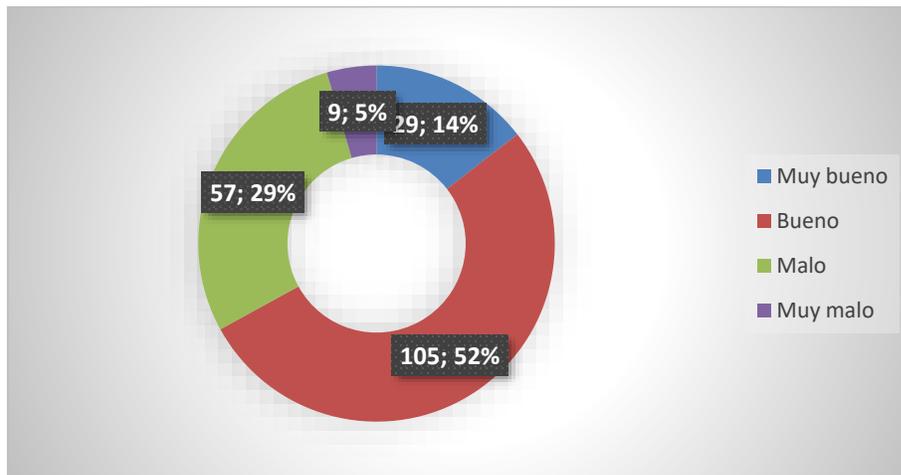
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto al Ambiente laboral, equipamiento, es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 53%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 5%. Si agrupamos el 68% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 04

REGIÓN HUÁNUCO: EQUIPAR. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 04

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 05

REGIÓN HUÁNUCO: DOTAR. 2018

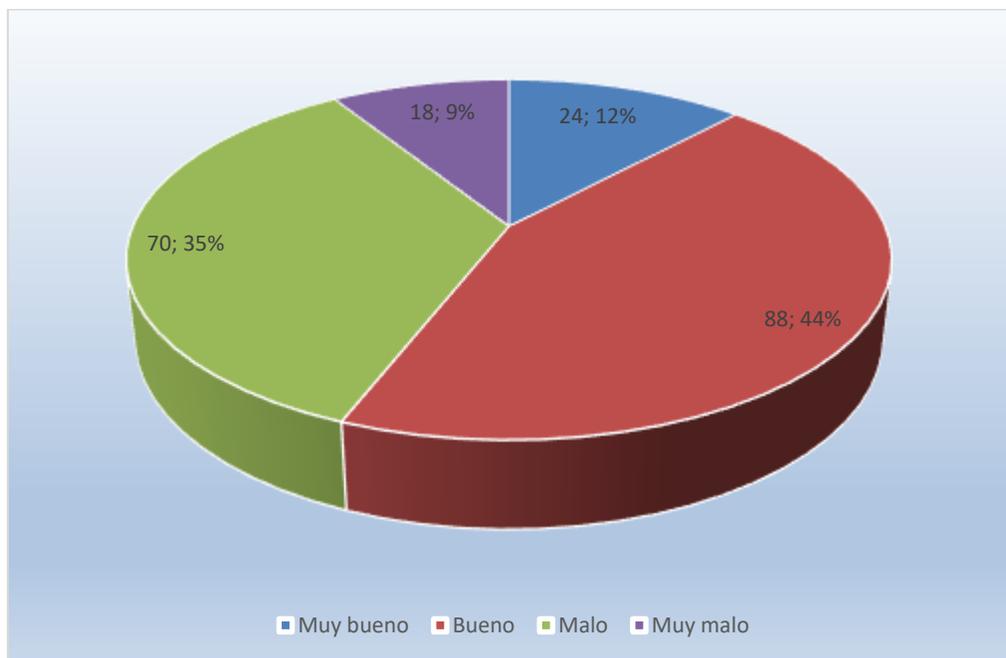
CATEGORÍA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	24	0,12
Bueno	88	0,44
Malo	70	0,35
Muy malo	18	0,09
Total	200	100,0

FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto al Ambiente Laboral en la Dotación es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 44%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 9%. Si agrupamos el 56% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 05
REGIÓN HUÁNUCO: DOTAR. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 05

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 06

REGIÓN HUÁNUCO: ESTRUCTURAR. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	59	0,30
Bueno	92	0,46
Malo	30	0,15
Muy malo	19	0,10
Total	200	100,0

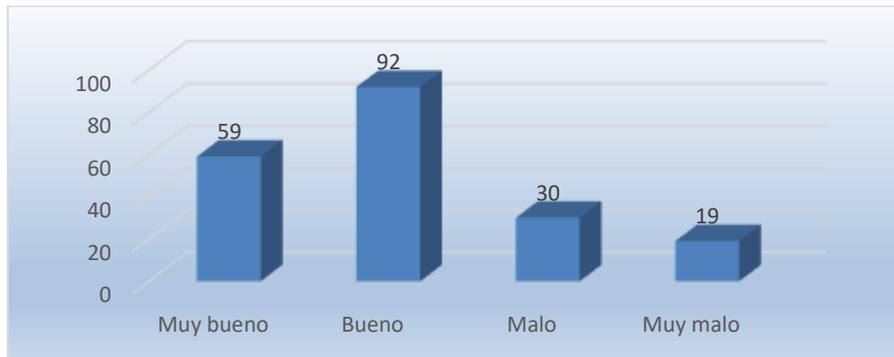
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto al Ambiente Laboral en la Estructuración es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 46%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 10%. Si agrupamos el 76% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 06

REGIÓN HUÁNUCO: ESTRUCTURAR. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 06

ELABORACIÓN: PROPIA

6.1.3. INCENTIVOS

CUADRO N.º 07

REGIÓN HUÁNUCO: VALORACIÓN. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	41	0,21
Bueno	117	0,59
Malo	32	0,16
Muy malo	10	0,05
Total	200	100,0

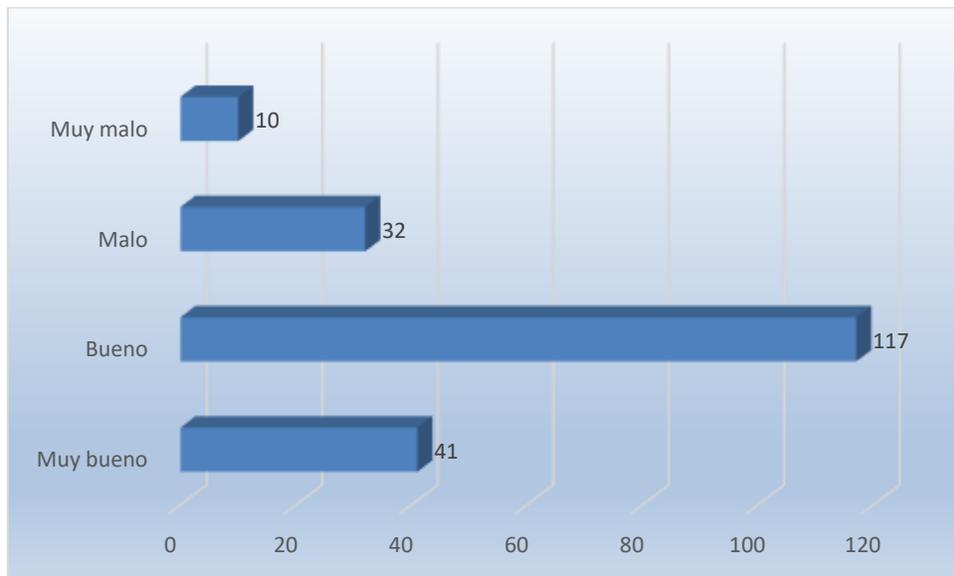
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto al Ambiente Laboral en la Valoración es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 59%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 5%. Si agrupamos el 80% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 07

REGIÓN HUÁNUCO: VALORACIÓN. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 05

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 08

REGIÓN HUÁNUCO: APRECIACIÓN. 2018

CATEGORÍA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	41	0,21
Bueno	109	0,55
Malo	39	0,20
Muy malo	11	0,06
Total	200	100,0

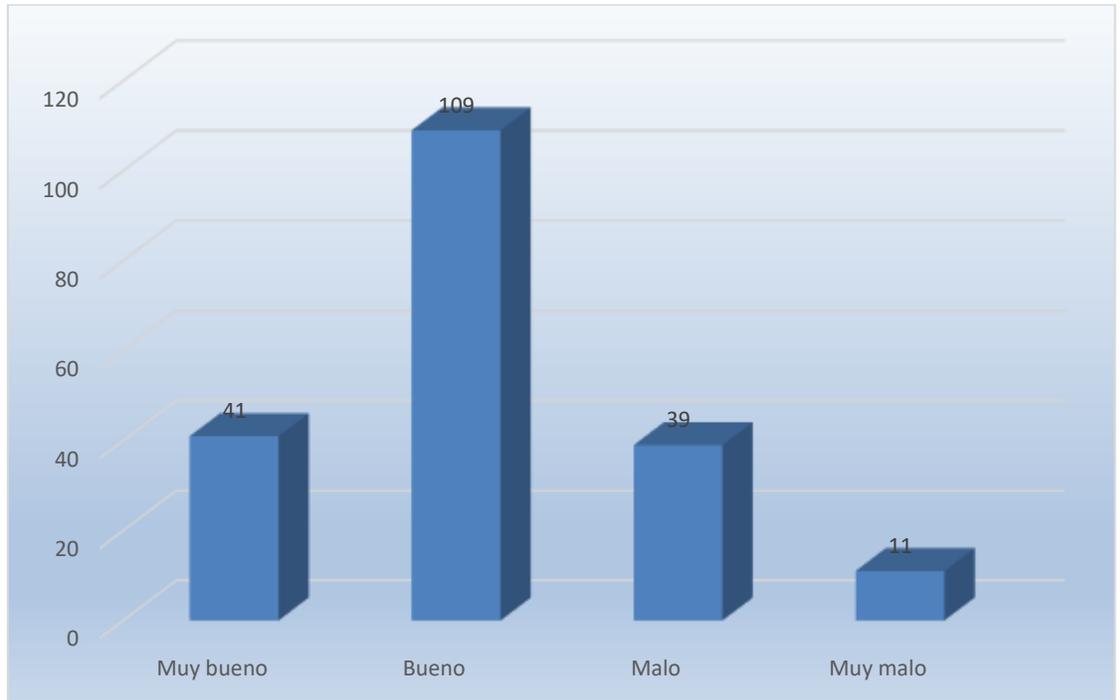
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto al Ambiente Laboral en la apreciación es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 55%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 6%. Si agrupamos el 76% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 08

REGIÓN HUÁNUCO: APRECIACIÓN. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 08

ELABORACION: PROPIA

6.2. GESTIÓN DE CALIDAD

6.2.1. COMPROMISO LABORAL

CUADRO N.º 09

REGIÓN HUÁNUCO: IDENTIFICACIÓN. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	55	0,28
Bueno	104	0,52
Malo	29	0,15
Muy malo	12	0,06
Total	200	100,0

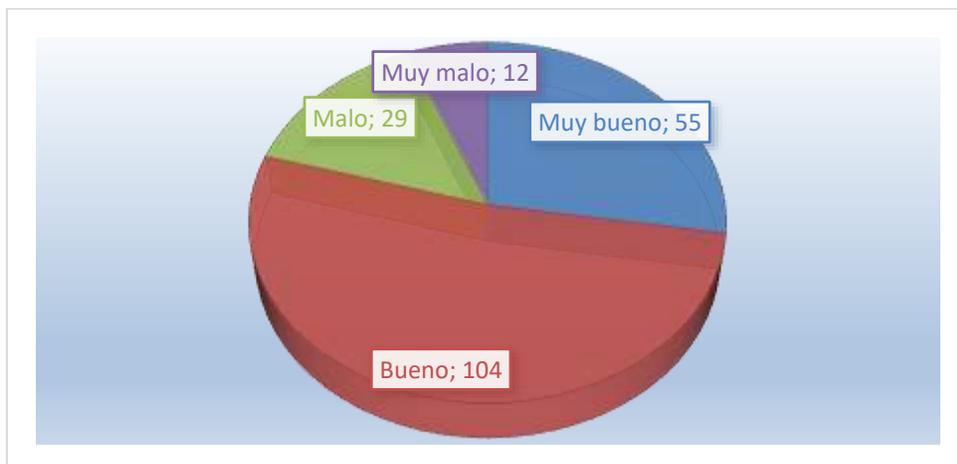
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto al Compromiso Laboral en la Identificación es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 52%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 6%. Si agrupamos el 80% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 09

REGIÓN HUÁNUCO: IDENTIFICACIÓN. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 09

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 10

REGIÓN HUÁNUCO: INVOLUCRAR. 2018

CATEGORÍA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	37	0,19
Bueno	104	0,52
Malo	39	0,20
Muy malo	20	0,10
Total	200	100,0

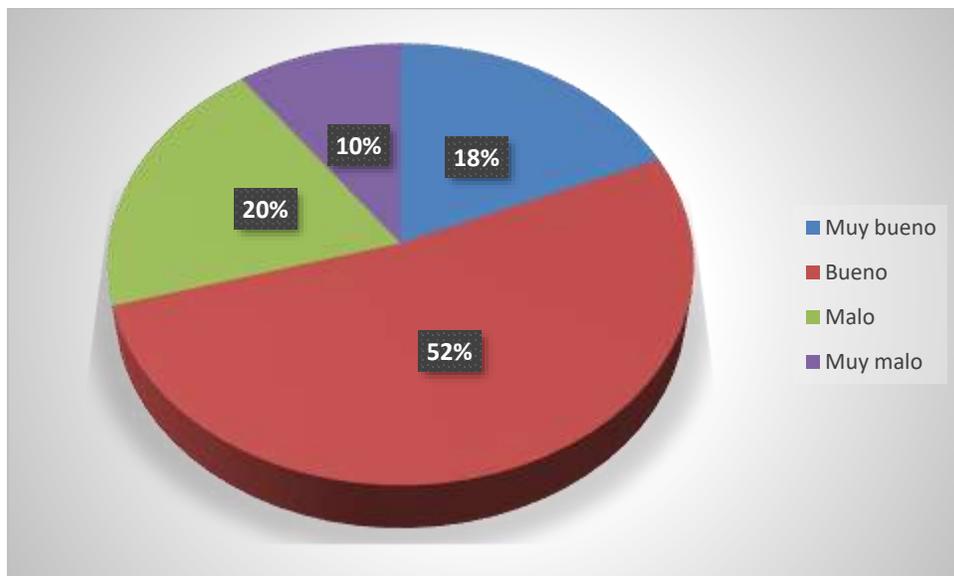
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto al Compromiso Laboral en el Involucramiento es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 52%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 10%. Si agrupamos el 71% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 10

REGIÓN HUÁNUCO: INVOLUCRAR. 2018



FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 11

REGIÓN HUÁNUCO: ESFUERZO. 2018

CATEGORÍA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	39	0,20
Bueno	86	0,43
Malo	65	0,33
Muy malo	10	0,05
Total	200	100,0

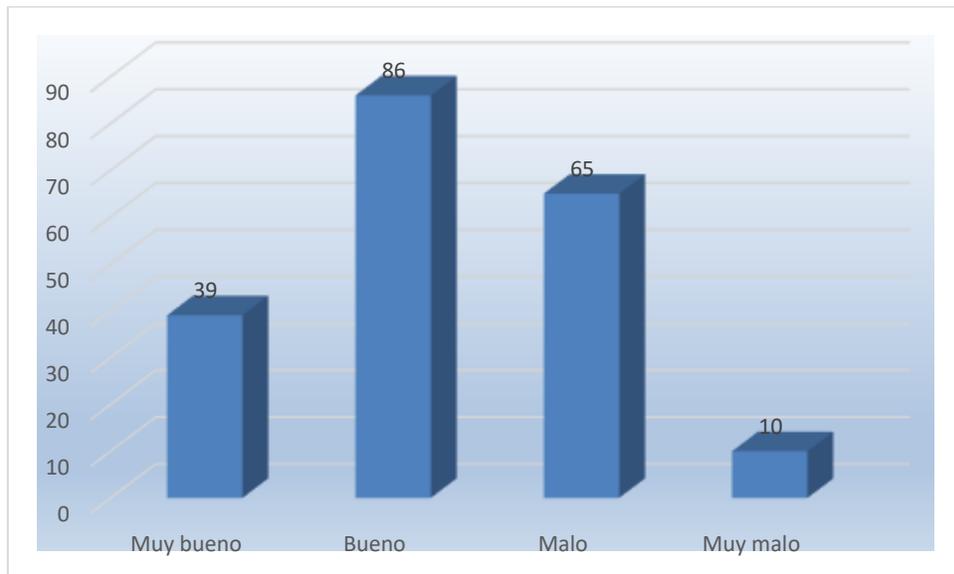
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACION: PROPIA

Respecto al Compromiso Laboral en el esfuerzo es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 43%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 5%. Si agrupamos el 63% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 12

REGIÓN HUÁNUCO: ESFUERZO. 2018



FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 12

REGIÓN HUÁNUCO: LEALTAD. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	39	0,20
Bueno	105	0,53
Malo	38	0,19
Muy malo	18	0,09
Total	200	100,0

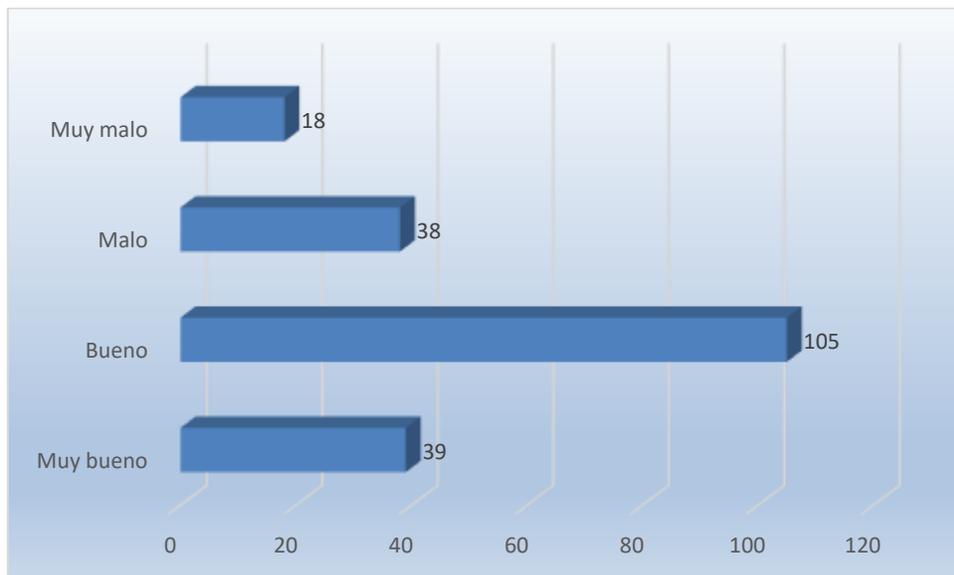
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto al Compromiso Laboral en Lealtad es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 53%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 9%. Si agrupamos el 73% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 12

REGIÓN HUÁNUCO: LEALTAD. 2018



FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

6.2.2. CALIDAD DE GASTO

CUADRO N.º 13

REGIÓN HUÁNUCO: ADECUADA DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	41	0,21
Bueno	115	0,58
Malo	25	0,13
Muy malo	19	0,10
Total	200	100,0

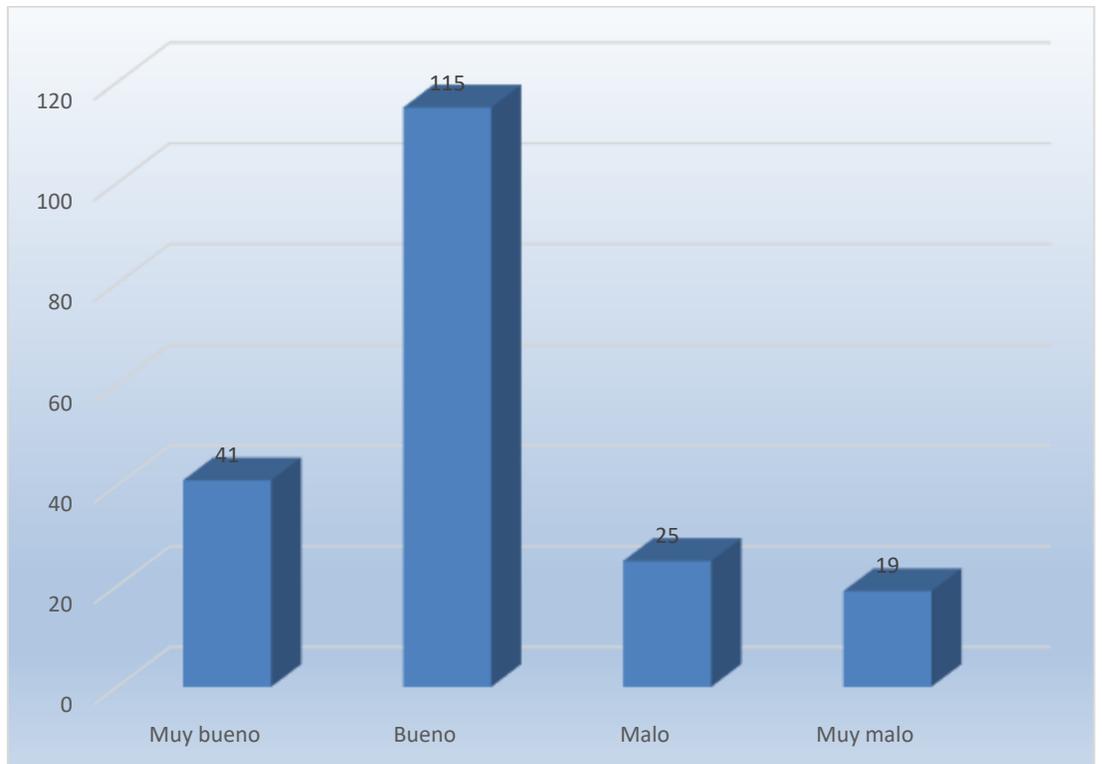
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a la Calidad del Gasto en la Adecuada Distribución de Recursos es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 58%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 10%. Si agrupamos el 79% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 13

REGIÓN HUÁNUCO: ADECUADA DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 13

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N° 14

REGIÓN HUÁNUCO: INCLUSIÓN DE LOS SECTORES. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	54	0,27
Bueno	99	0,50
Malo	29	0,15
Muy malo	18	0,09
Total	200	100,0

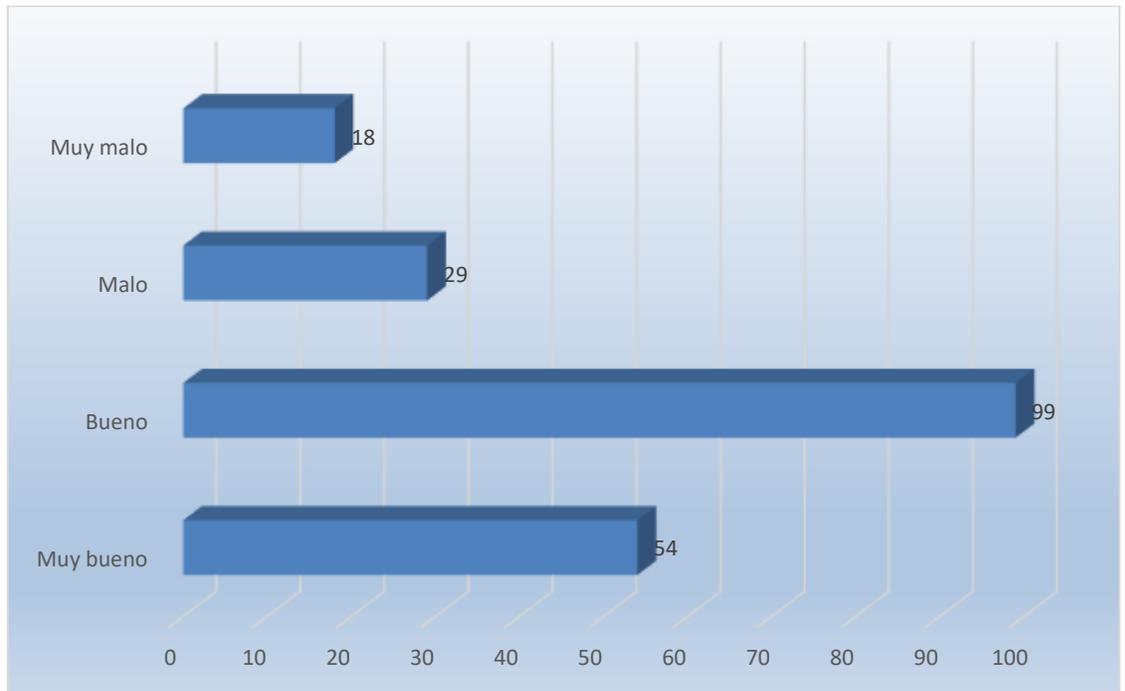
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a la Calidad del Gasto en la Inclusión de los Sectores es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 50%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 9%. Si agrupamos el 77% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO Nº 14

REGIÓN HUÁNUCO: INCLUSIÓN DE LOS SECTORES. 2018



FUENTE: CUADRO Nº 14

ELABORACION: PROPIA

6.2.3. METAS CUMPLIDAS

CUADRO N° 15

REGIÓN HUÁNUCO: CULMINACIÓN. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	57	0,29
Bueno	104	0,52
Malo	29	0,15
Muy malo	10	0,05
Total	200	100,0

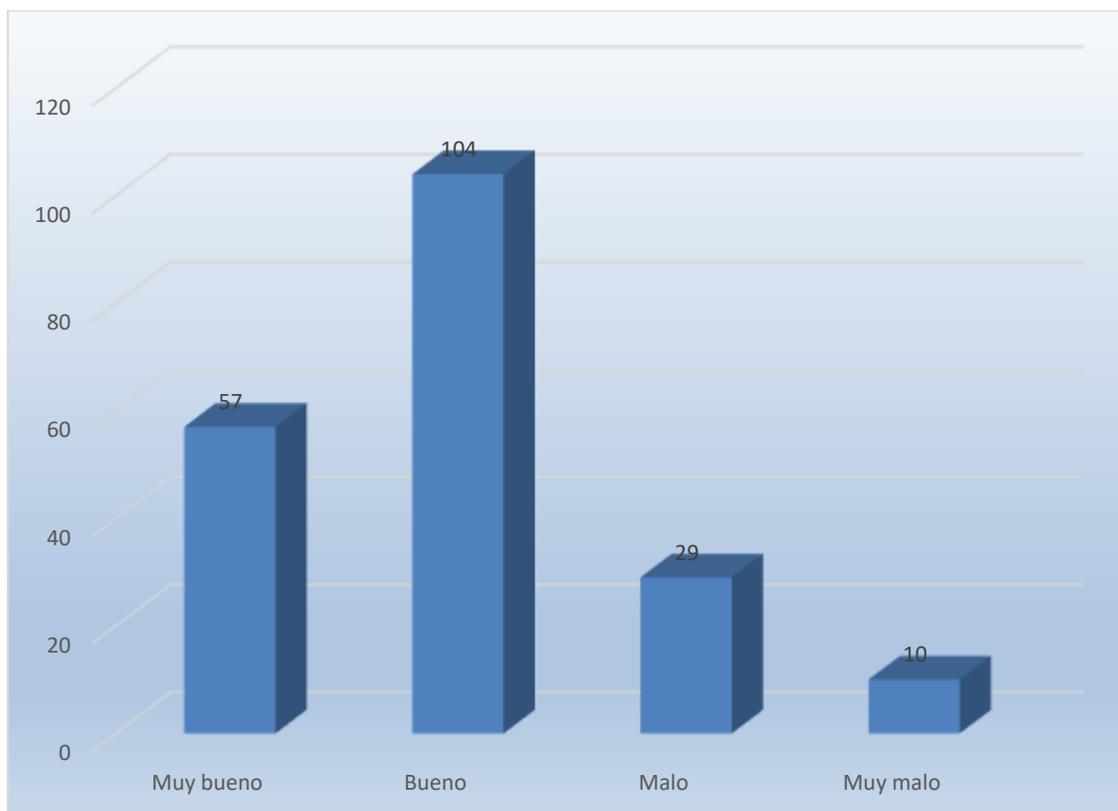
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACION: PROPIA

Respecto a la Calidad del Gasto en la Meta Cumplida es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 52%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 5%. Si agrupamos el 81% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO Nº 15

REGIÓN HUÁNUCO: CULMINACIÓN. 2018



FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACION: PROPIA

CUADRO N° 16

REGIÓN HUÁNUCO: OBJETIVO. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	56	0,28
Bueno	94	0,47
Malo	38	0,19
Muy malo	12	0,06
Total	200	100,0

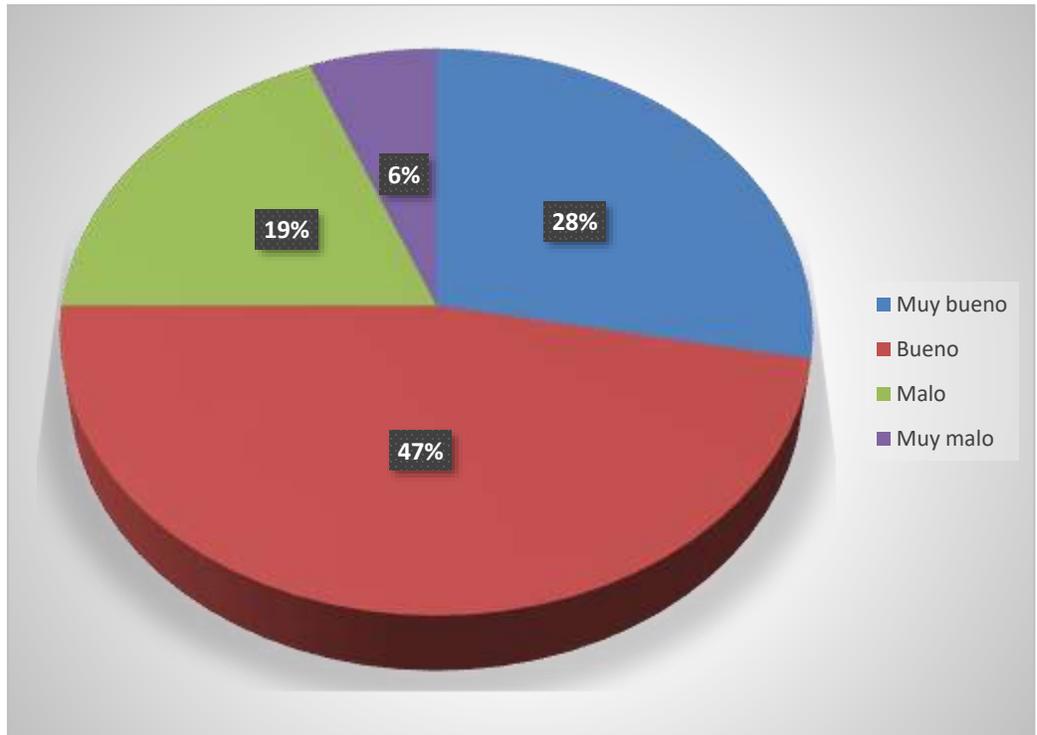
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACION: PROPIA

Respecto a la Calidad del Gasto en el Objetivo es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 47%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 6%. Si agrupamos el 73% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO Nº 16

REGIÓN HUÁNUCO OBJETIVO. 2018



FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N° 17

REGIÓN HUÁNUCO: TERMINO. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	58	28,57
Bueno	94	45,60
Malo	38	20,88
Muy malo	10	4,95
Total	200	100,0

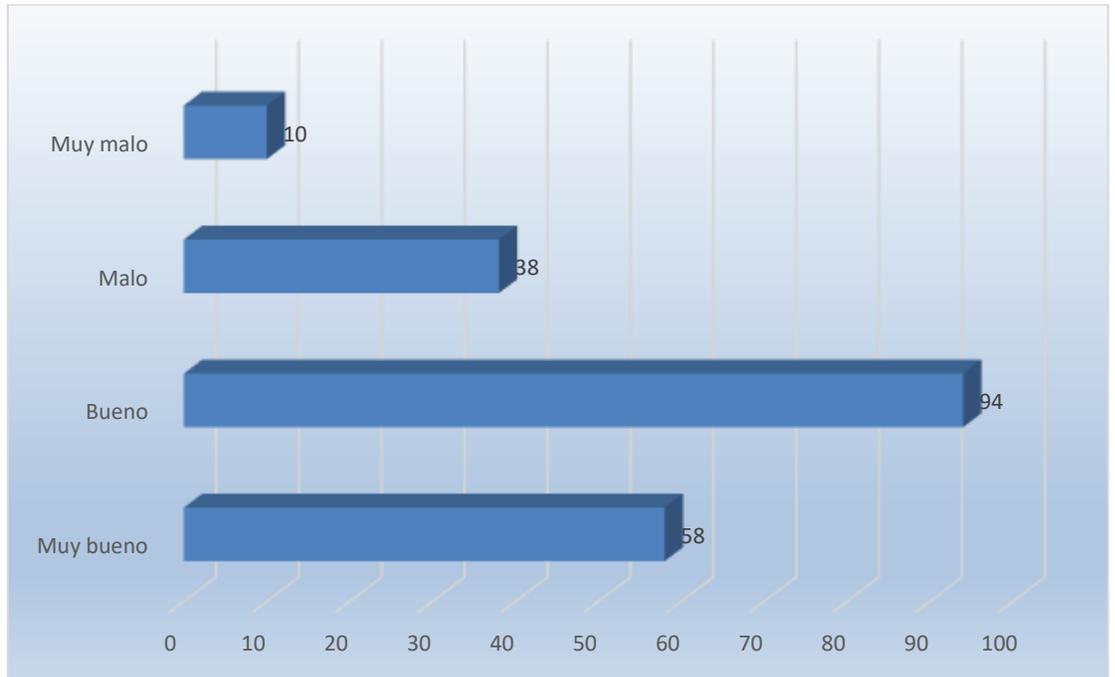
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a la Calidad del Gasto en el Término es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 45.60%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 4.95%. Si agrupamos el 74.17% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 17

REGIÓN HUÁNUCO: TERMINO. 2018



FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 18

REGIÓN HUÁNUCO: FINAL. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	32	0,16
Bueno	115	0,58
Malo	39	0,20
Muy malo	14	0,07
Total	200	100,0

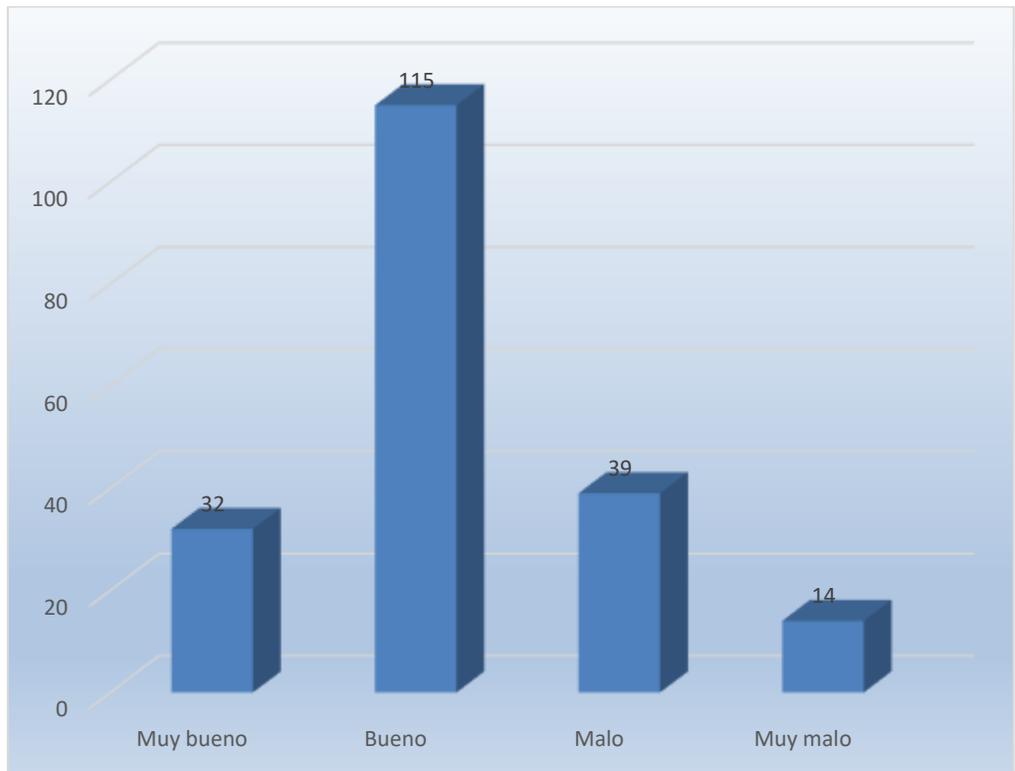
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a la Calidad del Gasto en el Final es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 58%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 7%. Si agrupamos el 74% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 18

REGIÓN HUÁNUCO: SEXO DEL ENCUESTADO. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 18

ELABORACIÓN: PROPIA

6.2.4. USUARIOS SATISFECHOS

CUADRO Nº 19

REGIÓN HUÁNUCO: BIENESTAR. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	48	0,24
Bueno	115	0,58
Malo	26	0,13
Muy malo	11	0,06
Total	200	100,0

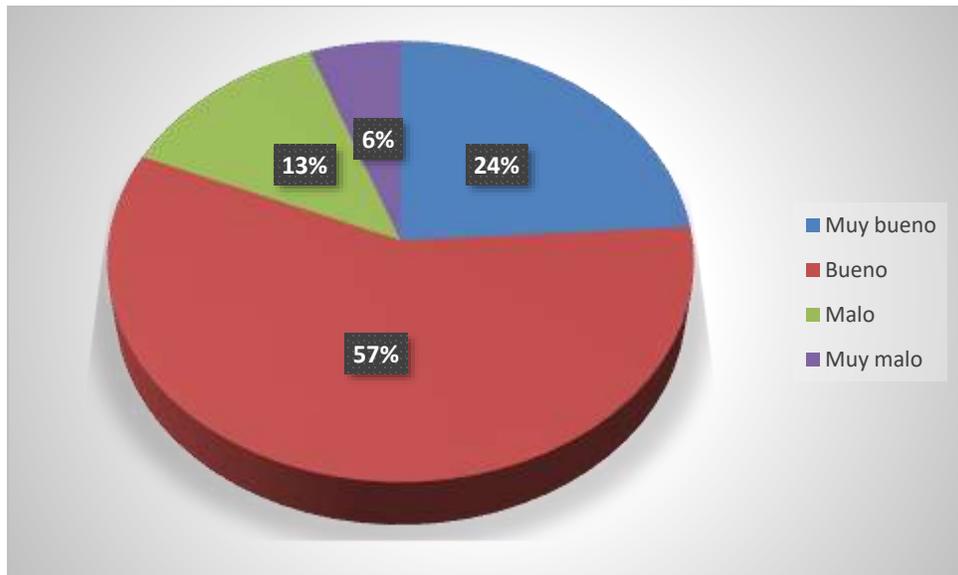
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a los Usuarios Satisfechos en Bienestar es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 58%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 6%. Si agrupamos el 84% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 19

REGIÓN HUÁNUCO: BIENESTAR. 2018



FUENTE: CUADRO N.º 19

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 20

REGIÓN HUÁNUCO: PLACER. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	53	0,27
Bueno	99	0,50
Malo	39	0,20
Muy malo	9	0,05
Total	200	100,0

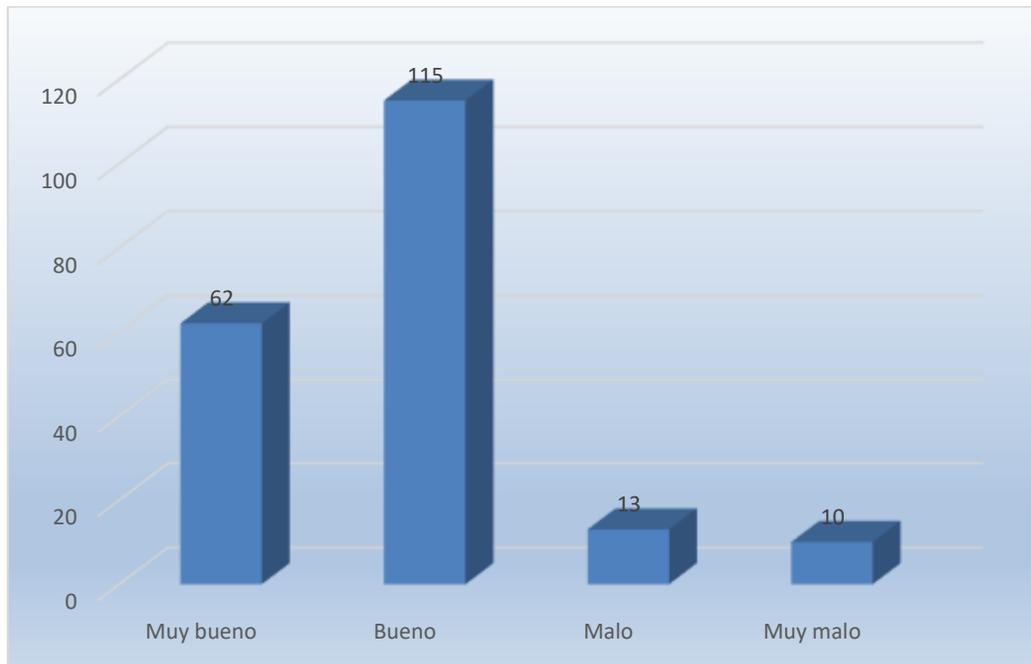
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a los Usuarios Satisfechos en Placer es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 50%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 5%. Si agrupamos el 77% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 20

REGIÓN HUÁNUCO: PLACER. 2018



FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 21

REGIÓN HUÁNUCO: AGRADO. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	62	0,31
Bueno	115	0,58
Malo	13	0,07
Muy malo	10	0,05
Total	200	100,0

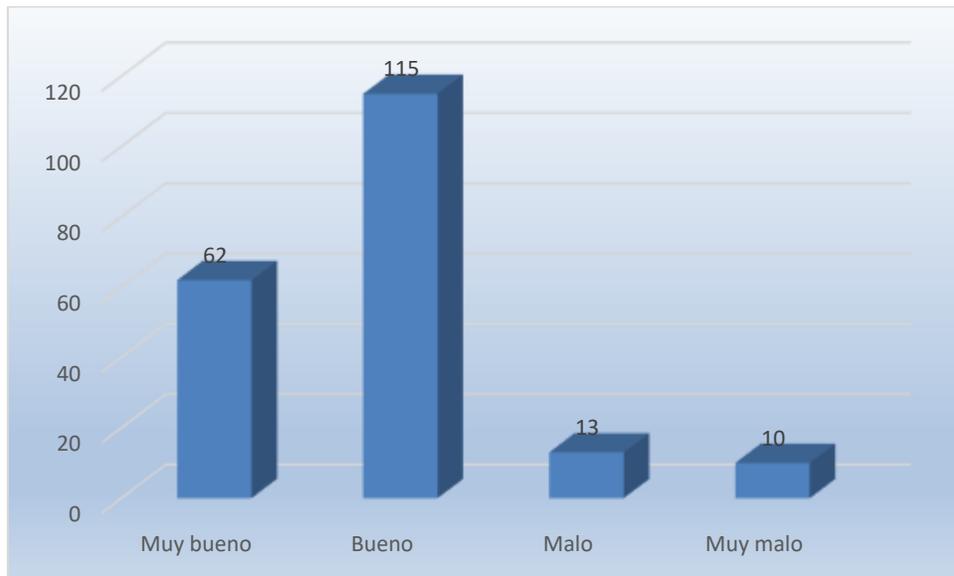
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a los Usuarios Satisfechos en el Agrado es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 58%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 5%. Si agrupamos el 89% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO Nº 21

REGIÓN HUÁNUCO: AGRADO. 2018



FUENTE: CUADRO Nº 21

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO Nº 22

REGIÓN HUÁNUCO: COMODIDAD. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	55	0,28
Bueno	94	0,47
Malo	31	0,16
Muy malo	20	0,10
Total	200	100,0

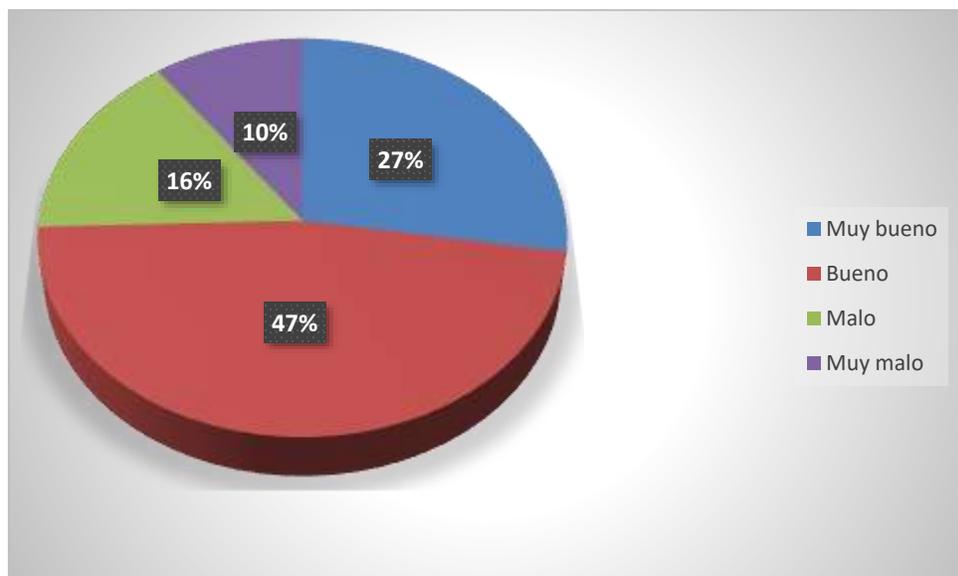
FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

Respecto a los Usuarios Satisfechos en Comodidad es notorio observar que resalta la categoría bueno siendo el 47%, mientras que muy malo tiene el menor porcentaje equivalente al 10%. Si agrupamos el 75% de los encuestados opinaron positivamente respecto a este punto.

GRAFICO N.º 22

REGIÓN HUÁNUCO: COMODIDAD. 2018



FUENTE: ENCUESTA SETIEMBRE 2019

ELABORACIÓN: PROPIA

6.3. RESUMEN DE LAS VARIABLES

6.3.1. TALENTO HUMANO

CUADRO N.º 23

REGIÓN HUÁNUCO: CAPACITACIÓN. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	25	0,13
Bueno	115	0,58
Malo	48	0,24
Muy malo	12	0,06
Total	200	100,0

FUENTE: CUADRO N.º 01,02 Y 03

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N.º 24

REGIÓN HUÁNUCO: AMBIENTE LABORAL. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	38	0,19
Bueno	95	0,48
Malo	52	0,26
Muy malo	15	0,08
Total	200	100,0

FUENTE: CUADRO N.º 04,05 Y 06

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO Nº 25

REGION HUANUCO: INCENTIVOS. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	41	0,21
Bueno	113	0,57
Malo	35	0,18
Muy malo	11	0,05
Total	200	100,0

FUENTE: CUADRO Nº 07, Y 08

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO Nº 26

REGIÓN HUÁNUCO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	35	0,17
Bueno	108	0,54
Malo	45	0,23
Muy malo	12	0,06
Total	200	100,0

FUENTE: CUADRO Nº 23, 24 Y 25

ELABORACIÓN: PROPIA

6.3.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

CUADRO N° 27

REGIÓN HUÁNUCO: COMPROMISO LABORAL. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	42	0,21
Bueno	100	0,50
Malo	43	0,21
Muy malo	15	0,08
Total	200	100,0

FUENTE: CUADRO N° 09, 10, 11 Y 12

ELABORACIÓN: PROPIA

CUADRO N° 28

REGIÓN HUÁNUCO: CALIDAD DEL GASTO. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	48	0,24
Bueno	107	0,54
Malo	27	0,14
Muy malo	18	0,09
Total	200	100,0

FUENTE: CUADRO N° 13 Y 14

ELABORACION: PROPIA

CUADRO Nº 29

REGIÓN HUÁNUCO: METAS CUMPLIDAS. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	51	0,25
Bueno	102	0,51
Malo	36	0,18
Muy malo	11	0,06
Total	200	100,0

FUENTE: CUADRO Nº 15, 16, 17 Y 18

ELABORACION: PROPIA

CUADRO Nº 30

REGIÓN HUÁNUCO: USUARIOS SATISFECHOS. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	55	0,27
Bueno	106	0,53
Malo	27	0,14
Muy malo	12	0,06
Total	200	100,0

FUENTE: CUADRO Nº 19, 20, 21 Y 22

ELABORACION: PROPIA

CUADRO Nº 31

REGIÓN HUÁNUCO: GESTION DE LA CALIDAD. 2018

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	49	0,25
Bueno	104	0,52
Malo	33	0,17
Muy malo	14	0,07
Total	200	100,0

FUENTE: CUADRO Nº 27, 28, 29 Y 30

ELABORACION: PROPIA

6.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS

6.4.1. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

H_{i1}. Existe relación directa y significativa entre la capacitación del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA DE TRABAJO

H₀₁. No existe dependencia entre la capacitación del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco

H₁₁. Existe dependencia entre la capacitación del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco

Tabla cruzada GC*H1

Recuento

		H1				Total
		MUY BUENO	BUENO	MALO	MUY MALO	
GC	MUY BUENO	5	26	15	3	49
	BUENO	5	81	15	3	104
	MALO	9	8	13	3	33
	MUY MALO	6	0	5	3	14
Total		25	115	48	12	200

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,983 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	63,146	9	,000
Asociación lineal por lineal	,018	1	,892
N de casos válidos	200		

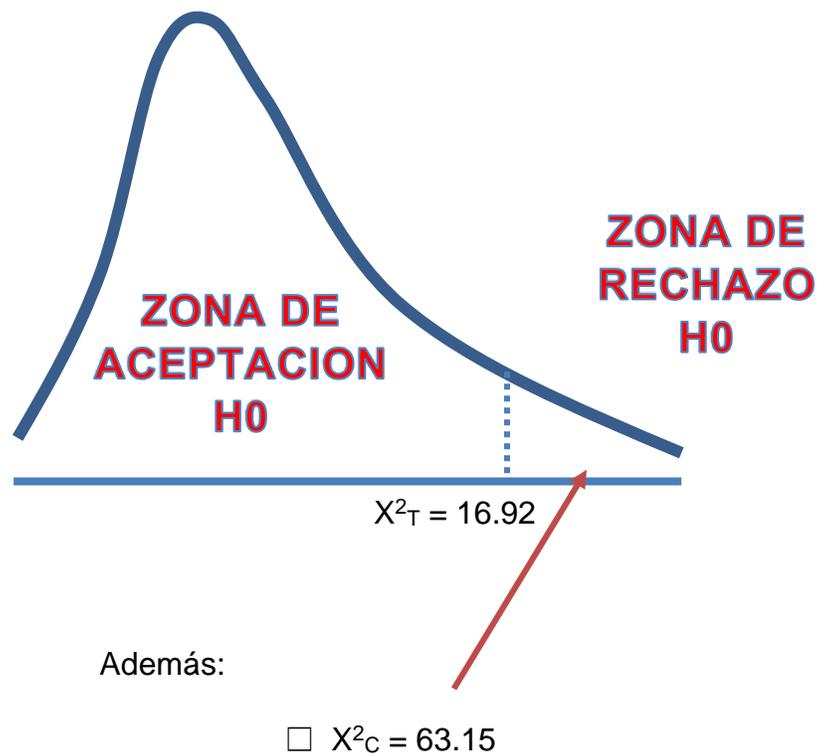
a. 6 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,84.

DATOS:

$$\alpha = 5\%$$

$$GL = (4-1)*(4-1) = 3*3 = 9$$

$$\square X^2_T = 16.92$$



En el gráfico se puede observar que $X^2_C = 63.15 > X^2_T = 16.92$, por lo tanto cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptándose la Hipótesis Alternativa: Existe dependencia entre la capacitación del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, por lo tanto considerando las variaciones de las variables se deduce que; Existe relación directa y significativa entre la capacitación del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, quedando demostrado al 5% de nivel de significación la validez de la H_{11}

H₁₂. Existe relación directa y significativa entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

HIPOTESIS ESTADISTICA DE TRABAJO

H₀₂. No existe dependencia entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco

H₁₂. Existe dependencia entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco

Tabla cruzada GC*H2

Recuento

		H2				Total
		MUY BUENO	BUENO	MALO	MUY MALO	
GC	MUY BUENO	8	21	17	3	49
	BUENO	10	72	18	4	104
	MALO	10	2	17	4	33
	MUY MALO	10	0	0	4	14

Total	38	95	52	15	200
-------	----	----	----	----	-----

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	84,173 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	87,851	9	,000
Asociación lineal por lineal	,455	1	,500
N de casos válidos	200		

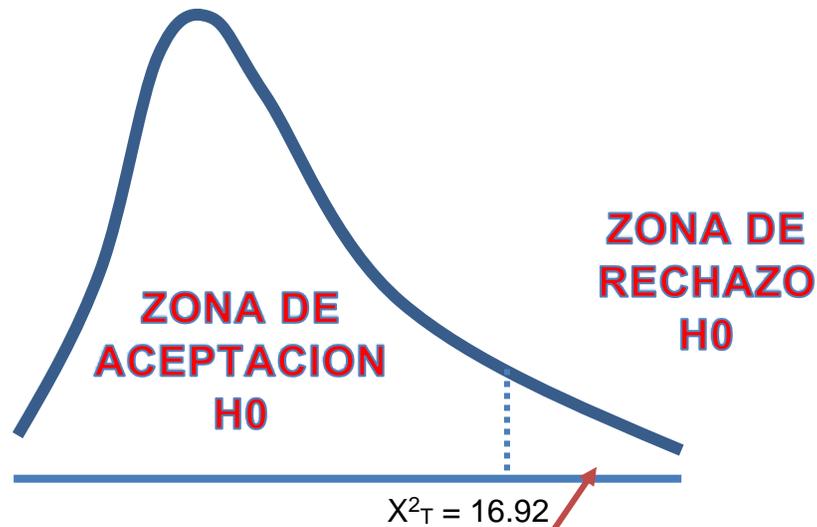
a. 5 casillas (31,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,05.

DATOS:

$$\alpha = 5\%$$

$$GL = (4-1)*(4-1) = 3*3 = 9$$

$$\square X^2_T = 16.92$$



Además:

□ $X^2_C = 84.17$

En el gráfico se puede observar que $X^2_C = 84.17 > X^2_T = 16.92$, por lo tanto cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptándose la Hipótesis Alternativa: Existe dependencia el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, por lo tanto considerando las variaciones de las variables se deduce que; Existe relación directa y significativa entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad

en el Gobierno Regional de Huánuco, quedando demostrado al 5% de nivel de significación la validez de la H_{i2}

H_{i3}. Existe relación directa significativa entre los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

HIPOTESIS ESTADISTICA DE TRABAJO

H₀₃. No existe dependencia entre los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco

H₁₃. Existe dependencia entre los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco

Tabla cruzada GC*H3

Recuento

		H3				Total
		MUY BUENO	BUENO	MALO	MUY MALO	
GC	MUY BUENO	11	24	11	3	49
	BUENO					
	MALO	10	78	12	4	104
	MUY MALO	10	9	12	2	33

MUY MALO	10	2	0	2	14
Total	41	113	35	11	200

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,050 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	53,383	9	,000
Asociación lineal por lineal	2,051	1	,152
N de casos válidos	200		

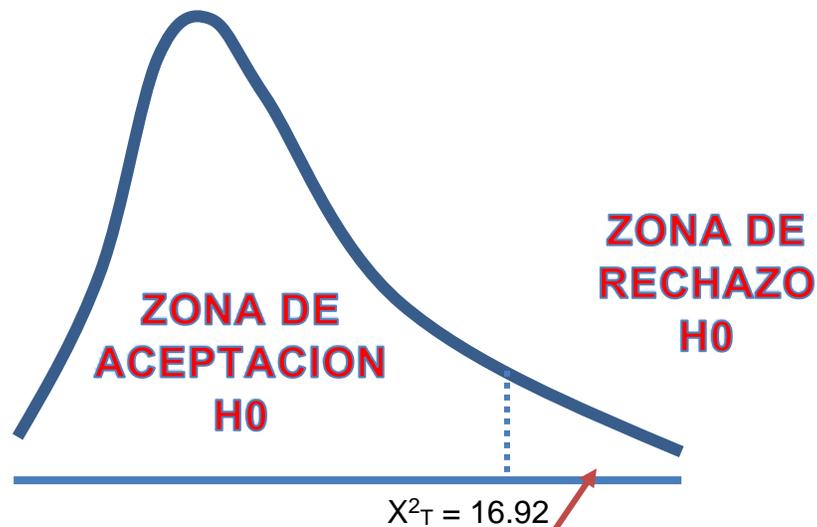
a. 5 casillas (31,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,77.

DATOS:

$$\alpha = 5\%$$

$$GL = (4-1)*(4-1) = 3*3 = 9$$

$$\square X^2_T = 16.92$$



Además:

$$\square X^2_C = 56.05$$

En el gráfico se puede observar que $X^2_C = 56.05 > X^2_T = 16.92$, por lo tanto cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptándose la Hipótesis Alterna: Existe dependencia los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, por lo tanto considerando las variaciones de las variables se deduce que; Existe relación directa y significativa entre

los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, quedando demostrado al 5% de nivel de significación la validez de la H_3

HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación directa y significativa entre las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA DE TRABAJO

H₀. No existe dependencia entre las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco

H₁. Existe dependencia entre las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco

Tabla cruzada GC*GTA

Recuento

	GTA				Total
	MUY BUENO	BUENO	MALO	MUY MALO	

GC	MUY BUENO	10	20	14	5	49
	BUENO	10	59	31	4	104
	MALO	10	20	0	3	33
	MUY MALO	5	9	0	0	14
Total		35	108	45	12	200

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,397 ^a	9	,001
Razón de verosimilitud	39,965	9	,000
Asociación lineal por lineal	10,703	1	,001
N de casos válidos	200		

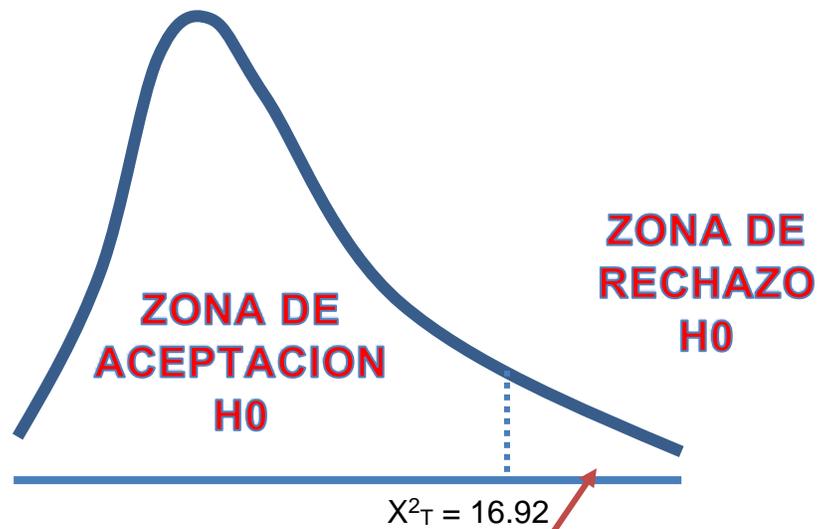
a. 5 casillas (31,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,84.

DATOS:

$$\alpha = 5\%$$

$$GL = (4-1)*(4-1) = 3*3 = 9$$

$$\square X^2_T = 16.92$$



Además:

$$\square X^2_C = 29.40$$

En el gráfico se puede observa que $X^2_C = 29.40 > X^2_T = 16.92$, por lo tanto cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptándose la Hipótesis Alterna: Existe dependencia las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, por lo tanto considerando las variaciones de las variables se deduce que; Existe relación directa y significativa entre las estrategias para la optimización del al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, quedando demostrado al 5% de nivel de significación la validez de la H_1

CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y significativa entre las estrategias para la optimización del al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, quedando demostrado al 5% de nivel de significación la validez de la H_1
2. Existe relación directa y significativa entre la capacitación del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, quedando demostrado al 5% de nivel de significación la validez de la H_{i1}
3. Existe relación directa y significativa entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, quedando demostrado al 5% de nivel de significación la validez de la H_{i2}
4. Existe relación directa y significativa entre los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco, quedando demostrado al 5% de nivel de significación la validez de la H_{i3}

SUGERENCIA

1. Se sugiere establecer las acciones orientadas al proceso administrativo para alcanzar una gestión de calidad en el gobierno regional de Huánuco.
2. Se sugiere implementar el sistema de incentivos en el ámbito de los trabajadores, el control de gestión por objetivos, la teoría de la aplicación de los principios y criterios propios del análisis coste beneficio, de esta manera se implica una visión nueva de la gestión pública con aumento de la eficiencia y minimización de los costes.
3. Se sugiere mejorar la gestión de calidad, haciendo una eficiente ejecución de proyectos de inversión pública, de esa manera satisfacer a la población que más lo necesita.
4. Se sugiere realizar una adecuada ejecución del gasto público para una correcta distribución de recursos e inclusión de los sectores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arellano, David. Nueva Gestión Pública: (2002). ¿El meteorito que mato al dinosaurio? Lecciones para la reforma administrativa en países como México. Artículo 108. CIDE.
2. Corces Pando, Ana. Calidad Total y excelencia en la administración: Los modelos de excelencia. 4ª edición, Madrid, Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico-INAP-Fundación carolina.
3. David F. (2006), Administración estratégica, Pearson Prentice Hall, Novena Edición, 336.
4. Lynn, Naomi B. y Wildavsky, Aarón. (1999), Administración pública: el Estado actual de la disciplina. 1ª edición, México FCE.
5. Moyado Estrada, Francisco. (2002). Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. Portugal VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
6. Peters, Guy. (1999), La política de la burocracia. 1ª edición, México FCE.
7. Ruiz López, Joaquín. Calidad Total y excelencia en la administración: las especificidades de la administración pública. 4ª edición, Madrid.

Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico-INAP-Fundación Carolina.

- 8. Shand, David. “La nueva gestión pública: (1996) retos y temas de discusión en una perspectiva internacional”, en Ensayos sobre la nueva administración pública, Revista de Administración Pública, No 91, México, INAP.**

- 9. Spink, Peter. (2001) “Modernización de la administración pública en América Latina: Evaluación de los recientes cambios en la gerencia de los ministerios y de las agencias reguladoras” en Spink, Peter; Longo, Francisco; Echebarria, Koldo y Spink, Carlos. Nueva Gestión Pública y regulación en América Latina. CLAD .**

- 10.ZAFFARONI, C. (1997). “El Marco de Desarrollo de Base”. La construcción de un sistema participativo para analizar resultados de proyectos sociales. Editorial Trilce. Montevideo. Pág. 20-49 y 157-194.**

ANEXO

ANEXO Nº 01

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE ECONOMIA

“HERMILIO VALDIZAN

HUÁNUCO

CUESTIONARIO

Señores Trabajadores del Gobierno regional de Huánuco, el propósito de este cuestionario es investigar **ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA GESTION DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO. 2018**, para tal efecto sírvase responder las preguntas calificando con 1, 2, 3, 4 o 5 las alternativas que a continuación se presentan, considerando:

5 = Muy bueno

4 = Bueno

3 = Regular

2 = Malo

1 = Muy malo

I. GENERALIDADES

Sexo: 1. Hombre () 2. Mujer ()

Estado Civil: 1. Soltero () 2. Casado () 3. Viudo ()

4. Divorciado () 5. Conviviente () 6. Separado ()

Grado de instrucción: 1. Secundaria () 2. Sup. No Universitaria ()

3. Su. Universitaria ()

Condición: 1. Empleado () 2. Funcionario ()

II. TALENTO HUMANO

DIMENSIONES	INDICADORES	CALIFICACION
ANALIZAR	- Identificar - Examinar - Interpretar	() () ()
PLANIFICAR	- Planear - Proceso - Anticipar - Selección	() () () ()
ORGANIZAR	- Preparar - Estructurar - Agrupar - Coordinar	() () () ()
IMPLEMENTAR	- Dotar - Equipar - Proveer - Añadir	() () () ()
APLICAR	- Acciones - Operar	() ()
CONTROL	- Inspección - Fiscalización - Regular - Revisión	() () () ()
EVALUACIÓN	- Valoración - Apreciación	() ()

III. GESTION DE LA CALIDAD

DIMENSIONES	INDICADORES	CALIFICACION
COMPROMISO LABORAL	- Identificación	()
	- Involucrar	()
	- Esfuerzo	()
	- Lealtad	()
CALIDAD DE GASTO	- Adecuada distribución de recursos	()
	- Inclusión de los sectores	()
METAS CUMPLIDAS	- Culminación	()
	- Objetivo	()
	- Término	()
	- Final	()
USUARIOS SATISFECHOS	- Bienestar	()
	- Placer	()
	- Agrado	()
	- Comodidad	()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO Nº 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA GESTION DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO. 2018,

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco?	Determinar la relación entre las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco	Existe relación directa y significativa entre las estrategias para la optimización del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco	<p>VARIABLES INDEPENDIENTE <u>Estrategias para la Optimización del talento humano</u> Son rutas orientadas con las que se pretende buscar o mejorar el talento humano.</p> <p>VARIABLES DEPENDIENTE <u>Gestión de Calidad</u> Conjunto de acciones que se realizan para satisfacer las necesidades del usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar - Planear - Proveer - Equipar - Dotar - Estructurar - Valoración - Apreciación
•¿Qué relación existe entre la capacitación de talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco?	•Identificar la relación entre la capacitación del talento humano y la gestión de	• Existe relación directa y significativa entre la capacitación del talento		<ul style="list-style-type: none"> - Identificació n - Involucrar - Esfuerzo - Lealtad

<p>•¿Qué relación existe entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco?</p> <p>•¿Qué relación existe entre los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco?</p>	<p>calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.</p> <p>•Establecer la relación entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.</p> <p>•Explicar la relación entre los incentivos del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco</p>	<p>humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.</p> <p>• Existe relación directa y significativa entre el ambiente laboral del talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.</p> <p>• Existe relación directa significativa entre los incentivos al talento humano y la gestión de calidad en el Gobierno Regional de Huánuco.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Adecuada distribución de recursos - Inclusión de los sectores - Culminación - Objetivo - Término - Final - Bienestar - Placer - Agrado - Comodidad
---	--	---	--	---



FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS: JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Pascual Romero Lorenzo
 1.2. Cargo/institución: UNHCV
 1.3. Título del Instrumento: ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA GESTION DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO, 2018
 1.4. Autores del Instrumento:
 - Jaqueline Indira Ortiz Fabián
 - Mayra Margot Córdova Salazar

II. ASPECTO DE VALIDACION

N°	ITEM	SI	NO	SUGERENCIAS
1	Las preguntas los siguen fines del objetivo general	X		
2	Las preguntas los siguen fines de los objetivos específicos	X		
3	Las preguntas abarcan variables e indicadores	X		
4	Los ítems permiten medir el problema de la investigación	X		
5	Los términos utilizados son claros y comprensibles	X		
6	El grado de dificultad o complejidad es aceptable	X		
7	Los ítems permiten contrastar la hipótesis de la investigación	X		
8	Los reactivos siguen un orden lógico		X	
9	Se deben considerar otros ítems		X	
10	Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado		X	

- III. **CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el cuadro asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
DESAPROBADO ()	0 - 3
OBSERVADO ()	4 - 7
APROBADO (X)	7 - 10

Lugar HCO Fecha 05/05/2019


Firma del(a) Experto(a)
20223417802



FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS: JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Noga Mucha, Giovanni
 1.2. Cargo/institución: Docente / univ. local
 1.3. Título del Instrumento: ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA GESTION DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO, 2018
 1.4. Autores del Instrumento:
 - Jaqueline Indira Ortiz Fabián
 - Mayra Margot Córdova Salazar

II. ASPECTO DE VALIDACION

Nº	ITEM	SI	NO	SUGERENCIAS
1	Las preguntas los siguen fines del objetivo general	X		
2	Las preguntas los siguen fines de los objetivos específicos	X		
3	Las preguntas abarcan variables e indicadores	X		
4	Los ítems permiten medir el problema de la investigación	X		
5	Los términos utilizados son claros y comprensibles	X		
6	El grado de dificultad o complejidad es aceptable	X		
7	Los ítems permiten contrastar la hipótesis de la investigación	X		
8	Los reactivos siguen un orden lógico	X		
9	Se deben considerar otros ítems		X	
10	Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado		X	

- III. **CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el cuadro asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
DESAPROBADO ()	0 - 5
OBSERVADO ()	4 - 7
APROBADO (X)	7 - 10

Lugar Huánuco, Fecha 06 / 05 / 2019

[Firma]
Firma del(a) Experto(a)
DNI. 7002763



FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS: JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: ALVARADO CHEVEZ CLAYTON
 1.2. Cargo/institución: DOCENTE
 1.3. Título del Instrumento: ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA GESTION DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUANUCO. 2018
 1.4. Autores del Instrumento:
 - Jaqueline Indira Ortiz Fabián
 - Mayra Margot Córdova Salazar

II. ASPECTO DE VALIDACION

Nº	ITEM	SI	NO	SUGERENCIAS
1	Las preguntas los siguen fines del objetivo general	X		
2	Las preguntas los siguen fines de los objetivos específicos	X		
3	Las preguntas abarcan variables e indicadores	X		
4	Los ítems permiten medir el problema de la investigación	X		
5	Los términos utilizados son claros y comprensibles	X		
6	El grado de dificultad o complejidad es aceptable	X		
7	Los ítems permiten contrastar la hipótesis de la investigación	X		
8	Los reactivos siguen un orden lógico		X	
9	Se deben considerar otros ítems		X	
10	Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado		X	

- III. **CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el cuadro asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
DESAPROBADO ()	0 - 5
OBSERVADO ()	6 - 7
APROBADO (X)	7 - 10

Lugar _____ Fecha: ___/___/2019


 Firma del(a) Experto(a)

