

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA OFICINA DE DISCAPACIDADOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: VASQUEZ SORIA CAROLINA

ASESOR: DR. ROJAS MATOS JUAN CARLOS

HUÁNUCO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por darme fortaleza para seguir en mi día a día a pesar de mis tropiezos, a mi angelita por ser mi ejemplo de persona, por sus buenos consejos, que desde donde este siempre fue mi mayor motivo y amor, a mis padres Lorena y Leonel, por haberme encaminado, apoyado y brindado su amor incondicional en mi formación tanto personal como profesional, y a mis hermanos por su inmensa paciencia y buen humor.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por darme la sabiduría y la fortaleza necesaria para permitirme llegar a este momento. Así mismo quiero dar toda mi gratitud a mis padres por apoyarme en todo momento dentro de mi formación académica y estar al pendiente de cada peldaño. No quiero terminar, sin antes mencionar a mi abuela que fue y será un personaje imprescindible dentro de mi crecimiento tanto personal como profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación significativa entre la gestión del talento humano, y la calidad de servicio por lo que se planteó como interrogante principal ¿De qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco-2022? para dar respuesta se formuló una hipótesis alternante: “La Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con la Calidad del Servicio en la Oficina del adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, 2022” y una hipótesis nula: “La Gestión del Talento Humano se relaciona negativamente con la Calidad del Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, 2022”. La investigación es de nivel explicativo correlacional, de tipo aplicada, en cuanto al diseño se empleó el diseño no experimental y transversal; asimismo para la recopilación de datos se utilizó la encuesta como técnica teniendo al cuestionario, cuadernode apuntes como instrumento, el cual fue aplicado a una muestra no probabilística de (n=70)de una población de 70 Personas de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial, con 18 preguntas diseñadas bajo la escala de Likert, siendo procesado con el uso de los programas Excel y SPSS, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. En los contrastes de prueba se rechazó la hipótesis nula ($H_0: r = 0$ “no existe correlación”) y se aceptó la hipótesis alternante ($H_1: r \neq 0$ “existe correlación”), demostrando estadísticamente relaciones significativas en todas las pruebas. El resultado de hipótesis general evidencio una correlación directa (positiva) con un grado de correlación calificado como baja ($r = 0.333$). En las pruebas de hipótesis específicas, las correlaciones del marketing de contenidos con las dimensiones del desempeño laboral, capacitación factores competitivos, evidenciaron correlaciones directas (positivas) con grados de correlaciones calificado como bajo, moderado y escaso ($r = 0.333$; $r = 0.442$ y $r = 0.280$).

Palabras Clave: Gestión, talento, humano, calidad, servicio.

ABSTRACT

This research work, was carried out with the objective of determining the significant relationship between the management of human talent, and the quality of service, so it was raised as the main question: How is Human Talent Management related to the Quality of Service in the Office for the Disabled of the Provincial Municipality Huánuco, 2022? to respond, an alternating hypothesis was formulated: "Human Talent Management is positively related to the Quality of Service in the Office for the Disabled of the Provincial Municipality of Huánuco, 2022" and a null hypothesis: "Human Talent Management is negatively related to the Quality of Service in the Office of the Disabled of the Provincial Municipality of Huánuco, 2022". The research is of correlational descriptive level, of applied type, in terms of the design, the non-experimental and cross-sectional design was used; also for data collection, the survey was used as a technique having the questionnaire, notebook as an instrument, which was applied to a non-probabilistic sample of ($n = 70$) from a population of 70 people from the Office of the Disabled of the Provincial Municipality, with 18 questions designed under the Likert scale, being processed with the use of Excel and SPSS programs, for the hypothesis test Spearman's Rho correlation coefficient was used. In the test contrasts, the null hypothesis was rejected ($H_0: r = 0$ "there is no correlation") and the alternating hypothesis was accepted ($H_1: r \neq 0$ "there is correlation"), statistically demonstrating significant relationships in all tests. The result of the general hypothesis evidenced a direct (positive) correlation with a degree of correlation qualified as low ($r = 0.333$). In the tests of specific hypotheses, the correlations of content marketing with the dimensions of work performance, training and competitive factors, showed direct (positive) correlations with degrees of correlations rated as low, moderate and scarce ($r = 0.333$; $r = 0.442$ and $r = 0.280$).

Keywords: Management, talent, human, quality, service.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	13
ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Fundamentación del Problema.....	13
1.2. Justificación e Importancia de la Investigación.....	14
1.3. Viabilidad de la Investigación.....	14
1.4. Formulación del Problema.....	15
1.4.1. Problema General.....	15
1.4.2. Problemas Específicos.....	15
1.5. Formulación de Objetivos.....	16
1.5.1. Objetivo General.....	16
1.5.2. Objetivos Específicos.....	16
CAPÍTULO II.....	17
SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	17
2.1. Formulación de las Hipótesis.....	17
2.1.1. Hipótesis General.....	17
2.1.2. Hipótesis Específicas.....	17
2.2. Variables.....	18
2.2.1. Variables e Indicadores.....	18
2.3. Operacionalización de Variables.....	18
2.4. Definición Operacional de las Variables.....	19
CAPÍTULO III.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
3.1. Antecedentes y Marco Teórico.....	20
3.1.1. Nivel Internacional.....	20
3.1.2. Nivel Nacional:.....	23

3.1.3. Nivel Local:	26
3.2. Bases Teóricas	29
3.2.1. Gestión del Talento Humano	29
3.2.1.1. Objetivos de la Gestión del Talento Humano.....	29
3.2.1.2. Los Seis procesos de la Gestión del Talento Humano.....	30
3.2.1.3. Procesos Fundamentales para el Desarrollo de sus operaciones	31
3.2.1.4. Modelos de Motivación HumanaJerarquía de las necesidades	32
3.2.1.5. Teoría de los dos factores de Herzberg	35
3.2.1.6. Barreras de la Comunicación.....	37
3.2.2. Calidad De Servicio	40
3.2.2.1. Brechas de los consumidores	42
3.2.2.2. Importancia de la Calidad.....	42
3.2.2.3. Dimensiones	43
3.2.2.4. Barreras Organizacionales de la Calidad del Servicio.....	44
3.2.2.5. Canales de Expresión de las quejas y reclamos.....	45
3.2.2.6. Retención de Clientes	45
3.3 Bases Conceptuales	47
CAPÍTULO IV	50
MARCO METODOLÓGICO	50
4.1. Ámbito de Estudio	50
4.2. Tipo y Nivel de Investigación.....	50
4.2.1. Tipo de Investigación.....	50
4.2.2. Nivel de Investigación	50
4.3. Población y muestra.....	51
4.3.1. Descripción de la Población.....	51
4.3.2. Muestra y Método de Muestreo	51
4.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión	51
4.4. Diseño de Investigación	51
4.5. Técnicas e Instrumentos.....	52
4.5.1. Técnicas	52
4.5.2.1. Validación de los Instrumentos para la recolección de datos	53
4.5.2.2. Confiabilidad de los Instrumentos para la recolección de datos.....	54

4.6.	Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos.....	54
4.7.	Aspectos Éticos.....	55
CAPÍTULO V.....		56
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		56
5.1.	Análisis descriptivo.....	56
Variable I: Gestión del Talento Humano.....		56
5.2.	Análisis Inferencial y/o Contrastación de Hipótesis.....	74
5.2.1.	Contrastación y Prueba de Hipótesis General.....	74
5.2.2.	Pruebas de Hipótesis Específicas.....	75
5.3.	Discusión de Resultados.....	78
5.4.	Aporte científico de la investigación.....	81
CONCLUSIONES.....		82
SUGERENCIAS.....		83
REFERENCIAS.....		84
INTERNET.....		86
PÁGINAS WEB.....		86
ANEXOS.....		87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Como considera el nivel de eficiencia de los trabajadores.....	56
Tabla 2 Como considera el nivel de eficacia de los trabajadores.....	57
Tabla 3 Como calificar usted el nivel de motivación de los trabajadores.....	58
Tabla 4 Como percibe el nivel del entorno físico de la oficina de OMAPED.....	59
Tabla 5 Cómo percibe el nivel de clima organizacional.....	60
Tabla 6 Como califica el nivel de actualización de los trabajadores.....	61
Tabla 7 Como el nivel de manejo de estrategias de los trabajadores.....	62
Tabla 8 Como considera el nivel de productividad de los trabajadores.....	63
Tabla 9 Como califica el nivel de conocimiento de los trabajadores.....	64
Tabla 10 Como califica el nivel de actitud para solucionar situaciones.....	65
Tabla 11 Como califica el nivel de comunicación de los trabajadores.....	66
Tabla 12. Considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos.....	67
Tabla 13 Como considera el nivel de empatía de los trabajadores.....	68
Tabla 14 Como considera el nivel de continuidad en los trámites documentarios...	69
Tabla 15 Cómo califica el nivel de amabilidad de los trabajadores.....	70
Tabla 16 Como califica el nivel asertividad de los trabajadores.....	71
Tabla 17 Como considera el nivel de confiabilidad con los trabajadores.....	72
Tabla 18. Consideración del nivel de eficiencia.....	73
Tabla 19 Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio.....	74
Tabla 20 Correlación entre desempeño laboral y calidad de servicio.....	75
Tabla 21 Correlación entre la capacitación y la calidad de servicio.....	76
Tabla 22 Correlación entre los factores competitivos y la calidad de servicio.....	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Cómo considera usted el nivel de eficiencia de los trabajadores.....	56
Gráfico 2	Como considera el nivel de eficacia de los trabajadores.....	57
Gráfico 3	Como califica usted el nivel de motivación de los trabajadores.....	58
Gráfico 4	Como percibe el nivel del entorno físico de la oficina de OMAPED....	59
Gráfico 5	Cómo percibe el nivel de clima organizacional.....	60
Gráfico 6	Como califica el nivel de actualización de los trabajadores.....	61
Gráfico 7	Como el nivel de manejo de estrategias de los trabajadores.....	62
Gráfico 8	Como considera el nivel de productividad de los trabajadores.....	63
Gráfico 9	Como califica el nivel de conocimiento de los trabajadores.....	64
Gráfico 10	Como califica el nivel de actitud para solucionar situaciones.....	65
Gráfico 11.	Como califica el nivel de comunicación de los trabajadores.....	66
Gráfico 12	Considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos.....	67
Gráfico 13	Como considera el nivel de empatía de los trabajadores.....	68
Gráfico 14	Como considera el nivel de continuidad en los trámites documentarios	69
Gráfico 15	Cómo califica el nivel de amabilidad de los trabajadores.....	70
Gráfico 16	Como califica el nivel asertividad de los trabajadores.....	71
Gráfico 17	Como considera el nivel de confiabilidad con los trabajadores.....	72
Gráfico 18	Consideración del nivel de eficiencia.....	73

INTRODUCCIÓN

El talento humano es fundamental para una organización ya sea lucrativa o sin fines de lucro, para brindar un buen servicio o producto al consumidor o usuario final.

La presente investigación se refiere al tema de gestión de talento humano y la calidad de servicio en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco.

Se llevó a cabo esta investigación debido a que se consideró una deficiencia en cuanto a la calidad de servicio que se les brindaba a los adultos mayores y personas con discapacidad, se ha podido evidenciar que hacer una buena gestión y administración de recursos humanos podría mejorar en la calidad de servicio que se le brinda, por ello se tomó como muestra a los adultos mayores y personas con discapacidad donde la mayoría de ellos manifiestan la poca eficiencia, eficacia y motivación por parte de los trabajadores.

En el estudio surgió por la necesidad de analizar la relación entre la gestión de talento humano y calidad de servicio planteándose la problemática ¿existe relación entre la gestión de talento humano y calidad de servicio en la oficina de adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco, periodo -2022? También se planteó problemáticas específicas en base a las dimensiones del talento humano.

El presente trabajo está estructurado por 5 capítulos:

En el capítulo I, específicamente se fundamenta la problemática, se justifica y se describe la importancia del trabajo de investigación, se da a conocer la viabilidad, así mismo se formula problemas tales como general y específicos; finalmente, se plantean los objetivos generales y específicos para el desarrollo de la tesis; en el capítulo II, se formula hipótesis general como las específicas, se presentan las variables a estudiar, en seguida se describe cada una de ellas; el capítulo III, contiene antecedentes de tesis, se mencionan teorías que sustenten las variables de estudio y bases conceptuales para el desarrollo de la tesis; el Capítulo IV, contiene el marco metodológico, en donde se detalla el tipo, nivel y diseño de la investigación, se presenta a la población y muestra y como se procesaron los

datos ; el Capítulo V, se muestran los resultados que dan respuesta al problema de investigación, a las cuales se les hizo un análisis descriptivo e inferencial como también se contrastó la hipótesis con los resultados, para luego discutir con los antecedentes y finalmente agregamos conclusiones y sugerencias con aportes científicos.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del Problema

Por un extenso tiempo la gestión del talento humano, tuvo un mínimo de significancia polémica, referida a la fuerza laboral de una organización. Ni siquiera ha sido alguna vez valedero llamarle “gestión” y menos referente con “talento” de los trabajadores, estos términos han tomado costo al largo de los años, mientras ha tornado el término del ser hombre en una entidad, debido a novedosas teorías y disciplinas en el análisis de la administración.

Actualmente la empresa Telefónica del Perú incentiva a sus empleados, mediante reconocimientos de su aportación, para ofrecer un servicio de calidad, debido a que sus clientes día a día son más exigentes, es por ello que buscan empleados dinámicos, que tengan iniciativa, capaces de solucionar problemas y asumir riesgo, con una cultura claramente orientada a satisfacer las necesidades de sus clientes, por medio de una oferta global de servicio y bajo el prima de la calidad total en el préstamo de tal servicio. Sin embargo, en los últimos años ha presentado ineficiencia en la calidad de su servicio, puesto que los clientes han optado por migrar a la competencia por la inestabilidad de su cobertura, debido a sus fibras ópticas de carbono.

Así mismo, dentro de las entidades que a nivel nacional que presentan críticas en atención al usuario, podemos mencionar al Banco de la Nación que con frecuencia sus servicios “se tornan pésimos y no tienen cuando acabar”, sumado a esto las extensas colas para acceder a los servicios que ofrece.

El problema más latente se habita en fechas que cobran los trabajadores de entidades públicas y los beneficiarios de programas sociales «Juntos» y «Pensión 65».

Finalmente, las municipalidades han asumido un papel importante, siendo

las instancias del Estado más inmediatas en brindar acceso a servicios a la población, con el objetivo de lograr una gestión eficiente. Sin embargo, podemos mencionar a la Municipalidad Provincial de Huánuco, que presenta una insatisfacción por parte de sus usuarios porque no se les brinda un trato adecuado por parte del personal, trayendo esto como consecuencia un pésimo servicio de calidad y quejas constantes por parte de los usuarios.

1.2. Justificación e Importancia de la Investigación

El presente trabajo se justificó plenamente porque permitió obtener información importante de la Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco y se justificó por las siguientes razones:

En el aspecto teórico: Las diversas fuentes bibliográficas de diversos autores basados en teorías, conceptos, etc., relacionado al área de RR. HH que facilitó la elaboración de este proyecto de investigación.

La presente investigación es un proyecto relevante, ya que busca desarrollar una propuesta que permita mejorar la Gestión de Talento Humano, estableciendo una optimización en Calidad del Servicio, contribuyendo al mejoramiento de la entidad, encaminándose al beneficio común.

1.3. Viabilidad de la Investigación

Los aspectos que contribuyeron al desenlace del trabajo de investigación planteados, se mencionan a continuación:

Accesibilidad: Se contó con autorización verbal del encargado de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincia de Huánuco, para tener acceso a la información pertinente y veraz que nos permitió desarrollar el presente trabajo de investigación.

Bibliografía: Se encontró algunas publicaciones de autores que hablan en sus ediciones sobre Gestión de Talento Humano, Calidad de Servicio, también se

identificó páginas web, en las que se publican temas relacionados al presente proyecto y del mismo modo en el internet se pueden bajar publicaciones o información actualizada de libros digitales en formatos PDF, DOC, PPT, etc.

Económico: Los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto de investigación se proporcionó por la investigadora, quien garantizó la disposición económica al 100%.

Tiempo: Se dispuso de tiempo necesario para desarrollar el presente proyecto de investigación.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

PG: ¿De qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022?

1.4.2. Problemas Específicos

PE₁: ¿Cómo se relaciona el Desempeño Laboral con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022?

PE₂: ¿De qué manera se relaciona la Capacitación con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022?

PE₃: ¿De qué manera se relacionan los Factores Competitivos con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022?

1.5. Formulación de Objetivos

1.5.1. Objetivo General

OG: Determinar la relación de la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincia de Huánuco periodo 2022

1.5.2. Objetivos Específicos

OE₁: Analizar la relación del Desempeño Laboral con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco periodo 2022

OE₂: Evaluar cómo la Capacitación se relaciona con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco periodo 2022

OE₃: Determinar cómo se relacionan los Factores Competitivos con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco periodo 2022

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las Hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

Ha: La Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con la Calidad del Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

Ho: La Gestión del Talento Humano se relaciona negativamente con la Calidad del Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

2.1.2. Hipótesis Específicas

Ha₁: El Desempeño Laboral se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

Ho₁: El Desempeño Laboral se relaciona negativamente con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

Ha₂: La Capacitación se relaciona positivamente en la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

Ho₂: La Capacitación se relaciona negativamente en la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

Ha₃: Los Factores Competitivos se relacionan positivamente con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la

Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

H03: Los Factores Competitivos se relacionan negativamente con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022.

2.2. Variables

2.2.1. Variables e Indicadores

2.2.1.1. Variable Independiente: V.I: Gestión del talento humano

2.2.1.2. Variable Dependiente: V.D: Calidad del servicio

2.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La gestión del talento humano es una función administrativa que implica planeamiento, organización, dirección y control de las actividades del recurso humano, ya que las personas son el principal activo en la organización.	DESEMPEÑO LABORAL	-NIVEL DE EFICIENCIA -NIVEL DE EFICACIA -NIVEL DE MOTIVACIÓN -NIVEL DEL ENTORNO FÍSICO -NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	Técnica 1: Encuesta Instrumento 1: Cuestionario -Beneficiarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad
	CAPACITACIÓN	-NIVEL DE ACTUALIZACIÓN -NIVEL DE MANEJO DE ESTRATEGIAS	Técnica 2: Entrevista
	FACTORES COMPETITIVOS	-NIVEL DE PRODUCTIVIDAD -NIVEL DE CONOCIMIENTO -NIVEL DE ACTITUDES -NIVEL DE COMUNICACIÓN -NIVEL PARA GESTIONAR CONFLICTOS	Instrumento 2: Guía de entrevista -Sub Gerente de Desarrollo Humano

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La calidad en el servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones	SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> • NIVEL DE EMPATÍA • NIVEL DE CONTINUIDAD • NIVEL DE AMABILIDAD • NIVEL DE ASERTIVIDAD • NIVEL DE CONFIABILIDAD 	Técnica 1: Encuesta Instrumento 1: Cuestionario Técnica 2: Entrevista Instrumento 2: Guía de entrevista
	INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> • AMBIENTES ADECUADOS 	

2.4. Definición Operacional de las Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE “Gestión del talento humano”

Según Pérez (2021) “La gestión del talento humano es una función administrativa que implica planeamiento, organización, dirección y control de las actividades del recurso humano, ya que las personas son el principal activo en la organización”.

VARIABLE DEPENDIENTE “Calidad de servicio”

De acuerdo a lo mencionados por Berry (2015) “La calidad en el servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes y Marco Teórico

El presente trabajo de indagación fue tratado en diferentes entornos, tiempos y más que nada con varios objetivos, dichos sirven como un marco referencial los cuales refuerzan el soporte de un nuevo trabajo.

Este comentario no es impropio al presente plan, debido a que se han realizado indagaciones previas con parecido parcial al presente plan:

3.1.1. Nivel Internacional

A. (Córdova, 2018) “DISEÑO DE UN MODELO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NORMAL SUPERIOR LA INMACULADA DEL CORREGIMIENTO LA ITALIA - CHOCÓ, AÑOS 2016-2017”, tesis para optar el grado de magister en educación, se llegó a la siguiente conclusión:

- “Que basado en la información extraída de los diferentes teóricos y la obtenida por mediode la revisión documental, la encuesta, la entrevista y la Observación In-situ se puede asegurar que si en una Institución Educativa como la Normal Superior la Inmaculada, seimplementa un modelo donde se le realice gestión al talento humano en las categorías del Quehacer maestro y directivo en la cual se enfatice en las magnitudes de la identidadcon los objetivos institucionales, en el cumplimiento de las competencias y en el desarrollo del talento, sin embargo que este además con la 121 categoría de las colaboraciones interpersonales donde se evidencie el buen trato y el respeto, la buena comunicación y se promuevan los valores y unificado a aquello que cuente con la categoría del estímulo motivacional donde se asegure la satisfacción por la tarea, se realice reconocimiento y se estimule con incentivos, esto dejará mejoramiento de la tan anhelada calidad educativa”.

B. (Calderón, 2020) “GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD AL USUARIO DEL ÁREA DE TERAPIA DE LENGUAJE DEL CENTRO DE DOCENCIA ASISTENCIAL DE TECNOLOGÍA

- MÉDICA DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”, tesis para optar el grado de magister en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, se llegó a las siguientes conclusiones:
- Se ha podido además conocer que hay 2 etapas de la administración las cuales fueron llamadas como la etapa dinámica y la etapa mecánica. Referente a la gestión por procesos se hizo evidente que para que esta sea llamada como tal, debería de estar compuesta de un grupo de ocupaciones que van a partir de la preparación a partir de cero de la materia prima hasta el producto final; además se conoció que en los beneficios de la aplicación de una gestión por procesos de forma idónea está más grande flexibilidad, optimización continua y claridad de las funcionalidades.
- Con respecto a la calidad de atención, esta fue llamada como la aplicación idónea de los diagnósticos, servicios y terapias que se brindan en una organización la cual se rige basado en ciertas reglas de control, salubridad, entre otras, permitiendo que los pacientes se mejoren en la era previsto por el doctor. Por otra parte, referido a la calidad de atención va a ser medida en relación a la satisfacción que va a obtener el usuario al momento de recibir el servicio.
- Según los diferentes aspectos en los cuales se mide la calidad, se encontraron 109 numerosas magnitudes utilizadas para lograr evaluar la calidad, en donde se hallan la confiabilidad, recursos tangibles, la empatía, la estabilidad y la función de contestación. Estas 5 dimensiones se hallan compuestas de cuestiones que buscan examinar diferentes puntos sobre el servicio recibido, permitiendo evaluar las percepciones de los usuarios por medio del modelo SERVPERF.

C. (Zaldumbide, 2017) “INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SOCIOS, CHOFERES Y PERSONAL

ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS PLAZA DEL VALLE DEL CANTÓN RUMIÑAHUI 2016”, tesis para optar el grado de magister en Gestión del Talento Humano, Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa de Transporte en Taxi “Plaza del Valle” dispone de insuficiente Capacitación conforme a las necesidades que requiera la entidad. Los socios, conductores y personal administrativo, requieren obtener nuevos aprendizajes que les posibilite mejorar sus conductas y como tal obtener los resultados esperados en el manejo y en el servicio que se ofrece a los consumidores y público en general.
- Los clientes de ruta y público en general encuestados dan a conocer que los socios, choferes de las unidades de transporte en taxi “Plaza del Valle” no están lo suficientemente capacitados para brindar el servicio de transporte que ellos requieren, lo cual hace referencia a un bajo desempeño, que por consecuencia desencadena una baja calidad en el servicio, en la insatisfacción del cliente y por ende una competitividad limitada dentro del contexto del transporte público.

D. (Ruiz, Naranjo, & Ramírez, 2017) “GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA CUBRIR EL DÉFICIT EN LOS SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DEL IESS HOSPITAL DE ESMERALDAS”, tesis para optar el grado de magister en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad de los Andes, Ecuador, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe una insatisfacción por parte de los pacientes que son atendidos en el área de diagnóstico y tratamiento de la Clínica del IESS, en cuanto a la pésima atención brindada por parte del personal médico.
- Lo que respecta al horario de atención brindado por la Clínica del IESS, no permite cubrir la demanda que hasta la fecha tiene esta institución por parte de los diferentes pacientes que acuden a este centro.
- No cuenta con una buena gestión administrativa por parte de las autoridades de la clínica del IESS en la búsqueda y suscripción de convenios que permita una

implementación de los equipos y medios apropiados para cubrir toda la demanda en los servicios requeridos por los pacientes, así como para la actualización y capacitación al personal que labora en este centro de salud.

- Hace falta llevar a cabo en un periodo de tiempo más corto, una estrategia de mejoramiento de la calidad y calidez en el servicio brindado por la Clínica del IESS a sus pacientes.
- Se necesita difundir por parte de las autoridades cada una de las necesidades que hay en la organización en cuanto al recurso humano insuficiente con el que actualmente se cuenta.

3.1.2. Nivel Nacional:

A. (Ormeño, 2019) “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, SEDE CENTRAL DE LIMA, 2019”, tesis para obtener el grado de Magister en gestión Pública, Universidad San Martín de Porres, Lima, “se llegó a las siguientes conclusiones:

- Que, según lo propuesto en el propósito general del presente trabajo de averiguación, se ha definido que las magnitudes de clima organizacional, reconocimiento de personal y compromiso del personal influyen en la calidad de servicio con base a los resultados logrados respecto a la percepción tanto de los ayudantes como de los usuarios.
- Referente a los componentes que influyen en la calidad de servicio, se ha podido establecer de parte de los colaboradores que no hay una plena conformidad con las actividades que hacen, así como la realidad de una intensa necesidad, promover la identificación de los servidores con las metas y fines institucionales, lo que afecta y se prueba por medio de la percepción de los usuarios por medio de las opiniones que estos dan a conocer.

- En este marco, se propuso un esquema sobre los procesos humanos con el fin que la organización adopte sus fundamentos para mejorar la orientación, desarrollo, retención y monitoreo a los colaboradores, basado en un modelo orgánico, adaptable y flexible como lo sostiene Chiavenato (2018). La administración de personal como instrumento para la gestión de los recursos”.
- B. (López, 2018) “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2018, “llegó a las siguientes conclusiones:
- Concluyó que la gestión del talento humano se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio público, después de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un costo de 0.969, lo cual sugiere que si hay una correlación positiva bastante alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio público.
 - Concluyó que el razonamiento de los burócratas en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos posibilita mostrar por medio del coeficiente de Spearman arrojó un costo de 0.902, lo cual se contrasta existente una correlación positiva muy alta entre el conocimiento y la calidad de servicio público”.
- C. (Torres B. A., 2021) “ANÁLISIS DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA DE LA REGION SAN MARTÍN - 2020”, tesis para obtener el grado de Magister en gestión Pública, Universidad César Vallejo, Tarapoto, llegó a las siguientes conclusiones:
- “Puesto que los resultados revelaron que existe una correlación positiva muy fuerte $r = 0.8341$ entre la empatía con la calidad del servicio, una correlación positiva considerable $r = 0.6399$ entre la disponibilidad de personal con la calidad del servicio y una correlación positiva considerable $r = 0.7241$ entre el acceso con la calidad del servicio”.
 - “Probando que la hipótesis con una probabilidad del 95% de confianza que, existe una relación significativa entre la atención del servicio y la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja. La prueba de

coeficiente de correlación de Pearson nos dio un “p-valor = 0.000 < 0.01”, indicando una correlación altamente significativa entre dichas variables”.

D. (Riveros, 2019) “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA NACIONAL PAÍS - UNIDAD TERRITORIAL HUANCVELICA, 2018”, tesis para obtener el grado de Magister en gestión Pública, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, llegó a la siguiente conclusión:

- Que los gestores Programa Nacional País – Unidad Territorial Huancavelica – 2018, perciben una satisfacción mediana en la gestión del talento humano y la calidad de servicio, no obstante, se propone intentar mejorar permanentemente la atención al cliente interno y externo.

E. (Puyen & Farfan, 2017) “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD VILLA VICTORIA PORVENIR – SURQUILLO, 2016”

- “Que la gestión del talento humano y la calidad de servicio, se relaciona directamente ($r=0.978$) y significativamente ($p.\text{valor}=0.000 < 0.01$) del Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo, 2016, afirmando así la hipótesis planteada”.
- “Qué la gestión del talento humano defiende que existe una relación directa ($r = 0,542$) y significativa ($p\text{-valor}=,000 < 0.01$) con las dimensiones expectativas, en el Centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016 de esa manera afirmándose la hipótesis planteada y también mencionar que la relación que existe resultó tener un nivel muy bajo”.

3.1.3. Nivel Local:

A. (Ocalio, 2019) “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - PERIODO 2019”, tesis para optar en grado de Magister en Ciencias Administrativas, Universidad de Huánuco, Huánuco, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se concluyó el efecto que causa la gestión del talento humano en la calidad de servicios al habitante que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco - periodo 2019, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.621 que está en un grado muy alto. En ese sentido se concluyó que la gestión del humano es un instrumento eficaz, debido a que crea un impacto deseado por la ciudadanía al brindar dicha calidad de servicio, evidenciándose en todos los que concurren a la Municipalidad Provincial de Huánuco.
- Que las dimensiones internas que muestra la gestión del talento humano, poseen un efecto relevante y positivo en la calidad de servicios al habitante que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco - periodo-2019, a pesar que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.179 que está en un nivel muy bajo. Estas dimensiones involucran a cada trabajador de esta entidad, hacen que se tome conciencia; así sea para que el propio trabajador se esfuerce por especializarse, o para que las autoridades tomen conciencia de quienes lo secundan en el funcionamiento de su gestión en beneficio de la entidad.
- La satisfacción de las necesidades de los usuarios, estos no únicamente se enfocan en las dimensiones externas que muestra la gestión del talento humano en la calidad de servicios, sino que además poseen un efecto positivo en la calidad de servicios al ciudadano que ofrece la Municipalidad Provincial de Huánuco - periodo 2019. Ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.714 que está en un grado alto y esto concluye que además las dimensiones externas influyen en el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicios, percibiendo esas necesidades aún latentes tiene la Municipalidad Provincial de Huánuco.

B. (Meza, 2019) “LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDO POR EL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 304, PACHITEA - PERIODO 2018”, tesis para optar en grado de Magister en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se llegó a la siguiente conclusión:

- Que la Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública tiene una relación positiva muy alta al 81,30%, con la Calidad de Servicio Percibido por el Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304, Pachitea.

C. (Bustillos, 2020) “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2019”, tesis para optar en grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Que en la Municipalidad Distrital de Amarilis no se está tomando medidas correctivas sobre la gestión del talento humano, debido a que según los resultados conseguidos piensan que no hay una idónea administración, capacitación, motivación, incentivos laborales al recurso humano las cuales se ven reflejados en la mala calidad de atención a los usuarios.
- Satisfacer las expectativas que tiene el usuario es tan fundamental, se necesita “conocer al usuario”, en temas relacionados a sus necesidades, atributos en los cuales se fijan para decidir el grado de la calidad del servicio y preservar el capital humano, motivado, con el objetivo de hacer carrera en la entidad, permitiendo así una gestión del talento humano modernizada, concentrada en su gente y lo más relevante enfocado en el ciudadano.
- De 73 usuarios encuestados, el 6,8% estima que el trato que obtiene a lo largo de la atención en la Municipalidad es maravilloso, mientras tanto que el 24,7% sugiere que el trato que reciben a lo largo de las 112 atenciones es bueno, el 42,5% de los usuarios, afirma que el trato es regular, que empeoró el 26,0%, estiman que el trato que obtienen durante un procedimiento en general es una atención mala.

D. VALDIVIESO ECHEVARRIA, Teófilo Lucio (2018), “EL CAPITAL HUMANO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, PERIODO 2014”, tesis para optar en grado de Magister en Ciencias de la Educación, Universidad de Huánuco, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El capital humano influye de manera directa en los niveles de eficiencia y efectividad en los servicios administrativos en el colegio de Posgrado de la Universidad de Huánuco, en escalas mejores en la escala normal, en más del 80%.
- Que la gestión de calidad influye en el desarrollo de las capacidades, conocimientos, aptitudes y actitudes en el colegio de Post nivel de la Universidad de Huánuco, periodo 2014. Se concluye que la Escuela de calidad está en escalas mejores al desarrollo de las capacidades, conocimientos, actitudes y aptitudes, respecto a la escala normal, en la Escuela de Posgrado de la Universidad de Huánuco.
- De que en efecto los modelos desarrollo del Capital Humano, influye de manera significativa en la gestión de la calidad de servicios administrativos en la Escuela de Posgrado de la Universidad de Huánuco, periodo-2014, como se puede apreciar en el aporte del investigador.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. *Gestión del Talento Humano*

(Fernández, 2013) remarca que básicamente la gestión del talento humano es la que busca destacar el gran potencial que hay en una persona, que frecuentemente puedes estar ocultos y no se dan cuenta y de esta forma estar desaprovechando oportunidades laborales. La gestión del talento humano ni es más que asegurar las competencias de los empleados dentro de una organización.

(Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2009) define que la gestión de recursos humanos, es una funcionalidad administrativa dedicada a la unificación, la formación, la evaluación y a la remuneración de los empleados, todos los administradores son en cierto sentido gerentes de recursos humanos, ya que participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación”.

3.2.1.1. Objetivos de la Gestión del Talento Humano

“Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y este más atenta de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales”. Para el autor CHIAVENATO, Idalberto (2002) menciona que “Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de RH es un componente fundamental de la organización actual. No se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización.
2. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de

la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.

3. Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones”.

3.2.1.2. Los Seis procesos de la Gestión del Talento Humano

Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal:

“¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos)”. (Pérez, 2021)

Aplicación de personas, División de cargos y salarios:

“¿Qué deberían hacer las personas? Procesos usados para diseñar las labores que los individuos realizaran en la entidad, y orientar y acompañamiento en sus funciones. Involucran el diseño organizacional y diseño de cargos, estudio y explicación de cargos, orientación de los individuos y evaluación de funciones, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios)”.

Compensación de las personas, División de beneficios sociales:

“¿Cómo compensar a los trabajadores? Procesos usados para incentivar a los individuos y saciar las necesidades personales, más sentidas. Integran recompensación de remuneración, beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar)”.

Desarrollo de personas, División de capacitación:

“¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar y aumentar el desarrollo profesional y personal. Integran entrenamiento y

desarrollo de los individuos, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e incorporación, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores)”.

Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad:

“¿Cómo retener al personal en el trabajo? procesos usados para producir condiciones del medio ambiente y psicológicas satisfactorias para las ocupaciones de los individuos, incluye, gestión de la disciplina, limpieza, estabilidad, calidad de vida y mantener buenas relaciones con los sindicales, (médicos, enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida)”.

Evaluación de personas, División de personal:

“¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para equiparar y mantener el control de las ocupaciones de los individuos y comprobar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina). Dichos procesos se diseñan según las influencias del medio ambiente externo y las influencias organizacionales internas para poder hacer más grande compatibilidad entre sí”.

3.2.1.3. Procesos Fundamentales para el Desarrollo de sus operaciones

(Martínez, Vega, Pintado, & Guzmán, 2018) “La gestión del talento humano, se apoya en procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, los mismos se asumen en esta investigación, como esenciales y analizándolos desde una perspectiva tradicional, se concentran en:

- Reclutamiento: proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Representa un proceso de comunicación 2 vías: comunica y difunde oportunidades de trabajo, paralelamente que interesa a los candidatos al proceso de selección.
- Selección: se basa en seleccionar a los superiores candidatos para la organización. Está formado por una serie de fases con numerosas posibilidades.

La evaluación de los resultados de la selección es fundamental para establecer su precio operacional y las ventajas que da.

- **Capacitación:** proceso sistemático de optimización del comportamiento de los individuos para que alcancen las metas de la organización. La capacitación y el desarrollo conforman procesos de aprendizaje, modificando la conducta de los individuos mediante 4 tipos de cambios: transmisión de información, desarrollo de capacidades, de reacciones y de conceptos.
- **Recompensa:** retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración. Hay recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras tienen la posibilidad de ser directas (como el sueldo directo, los premios y las comisiones) o indirectas (vacaciones, tiempo libre semanal remunerado, gratificaciones, etcétera.).
- **Evaluación del desempeño:** da a conocer el costo del funcionamiento de cada persona, en funcionalidad de las ocupaciones que ejerce, de las metas y resultados que debería conseguir, y de su viable desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, más que nada, su contribución al desarrollo de la organización”. (Chiavenato, 2008)

3.2.1.4. Modelos de Motivación Humana Jerarquía de las necesidades

Según Maslow, “las necesidades humanas permanecen organizadas en una pirámide según su trascendencia respecto del comportamiento humana. En la base de la pirámide permanecen las necesidades más bajas y ordinarias (las denominadas necesidades primarias), en lo que en la cúspide permanecen las más hechas e intelectuales (necesidades secundarias).

1. **Necesidades fisiológicas:** componen el nivel más bajo de necesidades humanas. Son innatas, como la necesidad de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra frío o calor) o el quierro sexual (reproducción de las especies). Se denominan necesidades biológicas o primordiales, que exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el objeto de afirmar la supervivencia del hombre. Orientan la vida humana desde el momento del origen. Es decir, al principio, la vida humana es una constante búsqueda de satisfacción de las necesidades primordiales más impostergables, que monopolizan la conducta del recién nacido, y en el maduro predominan sobre las demás necesidades mientras no se logre su satisfacción. Se relacionan con la permanencia y realidad del individuo. A pesar de ser comunes a todos los humanos, requieren varios grados particulares de satisfacción. Su fundamental característica es la urgencia: cuando no se satisface alguna de estas necesidades, dirige la orientación del comportamiento.
2. **Necesidades de seguridad:** componen el segundo nivel en las necesidades humanas. Conducen a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección contra una amenaza o privación, huir del peligro, el anhelo de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones características de estas necesidades. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están subjetivamente satisfechas. Como aquéllas, además están íntimamente relacionadas con la supervivencia del individuo. Tienen enorme trascendencia, pues en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y es ahí donde las ocupaciones gerenciales arbitrarias o las elecciones inconsistentes e incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo.
3. **Necesidades sociales:** surgen de la vida social del hombre con otras personas. Son las necesidades de agrupación, participación, asentimiento gracias a sus compañeros, trueque de amistad, afecto y amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran

subjetivamente resueltas. Cuando las necesidades sociales no están debidamente satisfechas, las personas muestran resistencia, antagonismo y hostilidad frente a quienes se les acercan. La frustración de esas necesidades conduce a la falta de habituación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un importante impulsor del comportamiento humana cuando se utiliza la administración participativa.

4. **Necesidades de aprecio:** son las necesidades relacionadas con la manera como la persona se ve y valora, mejor dicho, con la autovaloración y la autoestima, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus, la popularidad y el orgullo personal. La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo de fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Si estas necesidades no son satisfechas pueden producir sentimientos de inferioridad, agotamiento, dependencia y desamparo, los que simultáneamente pueden generar desánimo o actividades compensatorias.
5. **Necesidades de autorrealización:** son las necesidades humanas más altas y se hallan en lo mayor de la jerarquía. Motivan al sujeto a usar su propio potencial y a realizarse constantemente durante su historia. Esta tendencia se expresa por medio del fomento a superarse y a llegar a ser todo lo cual se podría ser. Las necesidades de autorrealización se relacionan con la soberanía, libertad, control de uno mismo, competencia y plena ejecución del potencial y la ventaja que cada individuo tiene, así como la implementación plena de sus talentos”.

Figura 1
Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow



Si bien el enfoque de Maslow es genérico y extenso, representa un modelo importante de manejo del comportamiento humano y para el área de RR.HH.

3.2.1.5. Teoría de los dos factores de Herzberg

En cuanto Maslow apoya su teoría de la motivación en las distintas necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg se fundamenta en el ambiente externo (perspectiva extravertida). Para Herzberg, la motivación para laborar es dependiente de 2 componentes:

- a) **Factores higiénicos:** Hace referencia a las condiciones que rodean al individuo en su trabajo; entienden las condiciones físicas y del medio ambiente del trabajo, sueldo, beneficios sociales, políticas de la compañía, tipo de supervisión, clima de las interacciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, etc. Corresponden a la motivación ambiental y conforman los componentes con que las empresas acostumbran fomentar a los empleados. La expresión limpieza refleja claramente su carácter preventivo y profiláctico, sugiere que únicamente se destinan a evadir la insatisfacción en el medio o amenazas potenciales al equilibrio. Si dichos

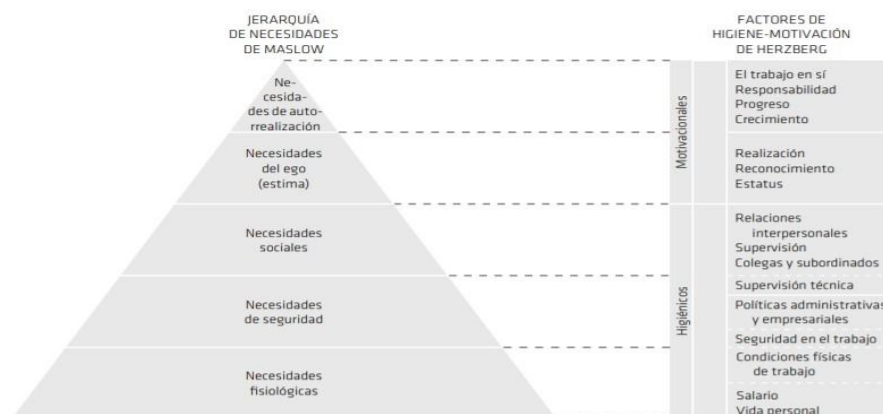
componentes higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción, puesto que su predominación en el comportamiento no eleva la satisfacción de forma importante y duradera. Sin embargo, si son precarios ocasionan insatisfacción, razón por la que se les llama componentes de insatisfacción, y son los que se mencionan a continuación:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
 - Políticas para la organización y administración.
 - Relaciones con los supervisores.
 - Competencia técnica del supervisor.
 - Salarios y remuneraciones.
 - Seguridad en el puesto.
 - Relaciones con los colegas.
- b) **Factores Motivacionales:** Hacen referencia al contenido del cargo, a las labores y las obligaciones en relación con éste; generan un impacto de satisfacción duradera y un crecimiento de la productividad bastante mayor a los niveles tradicionales. El concepto motivación comprende sentimientos de ejecución, incremento y reconocimiento profesional que se expresan en la ejecución de labores y ocupaciones que representan retos y poseen sentido en el trabajo. Si los componentes motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, la disminuyen. Por esa razón se les llama componentes de satisfacción. Conforman el contenido del puesto en sí y estos comprenden:
- Delegar responsabilidades.
 - Libertad sobre el desarrollo de sus labores.
 - Posibles ascensos.

- Utilización plena de sus habilidades personales.
- Formular objetivos y evaluación en relación a ellos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

Figura 2

Comparación de los modelos de motivación de Maslow y de Herzberg



3.2.1.6. Barreras de la Comunicación

El proceso de la comunicación está referido a muchas vicisitudes. Hay barreras que funcionan como obstáculos o resistencias a la comunicación. Varias cambiantes del proceso lo están afectando profundamente, lo cual causa que el mensaje de la misma forma que se envía sea distinto al mensaje que se obtiene. Hay 3 tipos de barreras para la comunicación humana: las personales, físicas y semánticas.

1. Barreras personales: son interferencias que provienen de las restricciones, emociones y valores humanos de cada individuo. Las barreras más frecuentes en el trabajo son los malos hábitos al oír, los sentimientos, motivaciones. Las barreras individuales tienen la posibilidad de definir o distorsionar la comunicación con los otros.

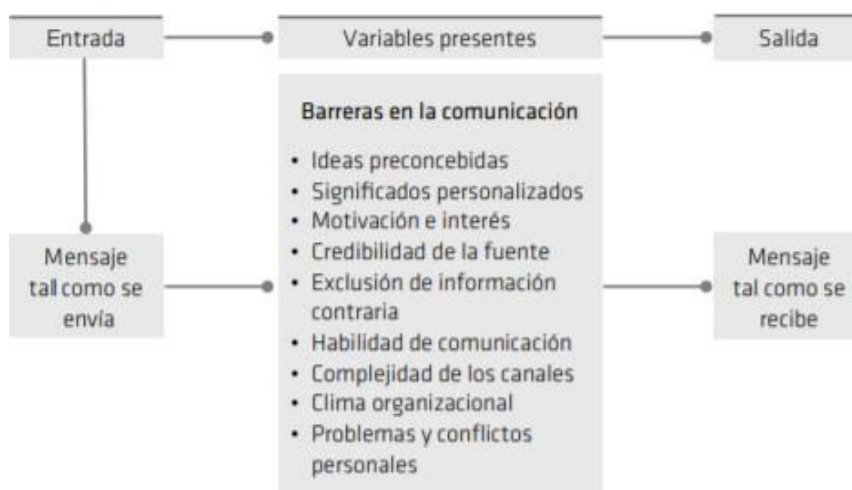
2. Barreras físicas: son las interferencias en el ambiente en el cual se efectúa el proceso de comunicación. Ejemplos de ellas son: un trabajo que distraiga, una

puerta que se abre en el lapso de una clase, la distancia física, un canal saturado, paredes entre la fuente y el destino, ruidos estáticos en la línea del teléfono, etc.

3. Barreras semánticas: son las restricciones o distorsiones que se tienen a los símbolos por medio de los cuales se efectúa la comunicación. Los vocablos u otras maneras de comunicación —gestos, señales, símbolos, etcétera. — tienen la posibilidad de tener significados diferentes para quienes participan en el proceso comunicativo, y llegar a distorsionar su sentido. Las variedades lingüísticas conforman diferencias semánticas entre los individuos.

Figura 3

Barreras en el proceso de la comunicación humana.



Estilos de administración de Recursos Humanos

“Sabemos que la estructura organizacional es fundamental, la cultura organizacional no es menos. Las suposiciones reinantes en la organización respecto de la naturaleza humana influyen fuertemente en la gestión de los Recursos Humanos. Del mismo modo, las entidades diseñan y administran según las teorías dominantes, así como con el trabajo de diversos principios y suposiciones que determinan la forma de regir sus recursos. La aplicación de aquellos principios y suposiciones determinan los condicionamientos para la conducta humano que tienen que imperar las entidades. de tal forma, es indispensable conocer varias teorías que limitan y orientan la perspectiva de los individuos en la organización”.

La teoría X y la teoría Y de McGregor Douglas

McGregor distingue 2 concepciones opuestas de gestión fundamentadas en suposiciones sobre la naturaleza humana: la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y).

a. Concepción tradicional de la administración: La teoría X

Predominó a lo largo de los tiempos. Estaba basado en conceptos y premisas incorrectas y distorsionadas sobre la naturaleza humana, a saber:

1. El ser humano se motiva primordialmente por incentivos económicos (salario).
2. Como las entidades controlan aquellos incentivos, el ser humano es un representante pasivo al que la organización debería regir, motivar y mantenerlo controlado.
3. Los sentimientos humanos son irracionales y no tienen que interferir en el interés propio del sujeto.
4. Las empresas tienen la posibilidad de y tienen que planearse de forma que las emociones y sus propiedades indescribibles se neutralicen y controlen.
5. El ser humano es perezoso por naturaleza y deberían estimularlos por medio de incentivos externos.
6. Generalmente, las metas personales se oponen a los de las entidades, por lo cual se necesita un control más riguroso.
7. En ventaja de su irracionalidad intrínseca, el ser humano es prácticamente incapaz de controlarse y de autodisciplinarse.

Nueva concepción de la administración

Se fundamenta en “un grupo de suposiciones de la teoría de la motivación humana:

1. El trabajo del esfuerzo físico o de la mente en un trabajo es tan natural como

jugar o reposar. Al ser humano promedio no le molesta de forma congénita el trabajo. Según ciertas condiciones controlables, el trabajo podría ser una fuente de satisfacción (y debería desenvolverse voluntariamente) o una fuente de sanción (que debería evitarse en lo posible).

2. El control externo y la amenaza de sanciones no son los únicos medios para obtener la cooperación con el fin de conseguir las metas organizacionales. El ser humano tiene que conducirse y controlarse a él mismo para ponerse al servicio de las metas que se le confían.
3. Confiar los fines es una forma de incentivar, que se relaciona con su alcance efectivo. Las recompensas más significativas, como la satisfacción de las necesidades del ego o de autorrealización, son resultados directos de los esfuerzos dirigidos a las metas organizacionales.
4. En ciertas condiciones, el ser humano promedio no solamente aprende a admitir, sino además a buscar responsabilidades. La evasión de la responsabilidad, la carencia de ambición y el valor en la estabilidad personal en la mayoría de los casos son secuelas de la vivencia de cada uno, y no propiedades inherentes y universales de las personas.
5. La función de usar un elevado nivel de imaginación y talento para solucionar los inconvenientes organizacionales no es poca, sino que está bastante distribuida entre la población.
6. En las condiciones de vida industrial actualizada, las potencialidades intelectuales del ser humano se usan únicamente de forma parcial”.

3.2.2. Calidad De Servicio

(Imai, 1998) “La calidad hace referencia, no solo a productos o servicios terminados, sino además a la calidad de los procesos relacionados con estos productos o servicios. La calidad pasa por cada una de las etapas de la actividad de la compañía, o sea, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, comercialización y mantenimiento de los productos o servicios”.

(Berry, Bennet, & Brown, 1989) La calidad en el servicio no es

“Conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los consumidores.

La calidad en el servicio está relacionada en realidad con en la percepción, tomando en cuenta que es más un deseo que una percepción, debido a que esta última implicaría un pensamiento y análisis con anterioridad. Lo cual los consumidores aspiran un mejor manejo del servicio, el cual tiene 5 dimensiones globales que son:

- **Tangibilidad**, es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de 2 posibilidades; primero ofrecen pistas sobre la naturaleza y calidad del servicio, segundo están afectando de forma directa las percepciones sobre la calidad del servicio. Ejemplos, un restaurante con instalaciones relucientes y personal aseado dará mejor impresión que uno que no tenga estos atributos.
- **Fiabilidad**, significa realizar la promesa de servicio de una forma rigurosa y segura. En otras palabras, significa conservar su promesa de servicio.
- **Tiempo de contestación**, es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los consumidores rápido y eficientemente. La era de contestación involucra enseñar al comprador que se aprecia su preferencia y que así mismo se quiere conservarla.
- **Seguridad**, tiene una relación con la reacción y capacidad del personal que combinadas inspiren confianza en los consumidores. Una vez que los consumidores tratan con proveedores de servicios que son simpáticas y que poseen entendimiento, se les refuerza a continuar siendo consumidores de dicha organización. La estabilidad procede de situar a la población correcta en el puesto correcto.
- **Empatía**, va mucho más allá de la cortesía profesional. Es la dedicación al comprador, la voluntad de comprender las necesidades precisas del comprador y hallar la forma idónea de satisfacerlas”.

3.2.2.1. Brechas de los consumidores

Las brechas entre lo cual los consumidores esperan y el servicio que reciben son:

- La diferencia entre lo cual los consumidores anhelan y lo cual la gerencia supone que anhelan.
- La diferencia entre lo cual la gerencia supone que los consumidores aspiran y lo cual exige la organización dar.
- La diferencia en medio de las especificaciones de servicio y el grado de servicio realmente entregado.
- La diferencia entre el servicio entregado y la comunicación externa acerca del servicio.

3.2.2.2. Importancia de la Calidad

(Abadi, 2004) la calidad es fundamental ya que nos posibilita:

- **Diferenciarnos de la competencia:** (para entablar tácticas que aseguren el mejoramiento constante de la calidad las causas producen diferencias de la competencia).
- **Satisfacción de los consumidores:** (para monitorear y evaluar las expectativas y necesidades del comprador para asumirlas, saciar y satisfacerlas de manera razonable).
- **Tener empleados satisfechos:** (para mejorar el clima organizacional y desarrollar las fortalezas personales).
- **Incrementar la productividad** (al reducir la variabilidad en los procesos)
- **Innovar:** (modificando constantemente los productos para así poder satisfacer los nuevos requerimientos de los consumidores cada vez exigentes).

3.2.2.3. Dimensiones

Según (Santos, 2010) las dimensiones son las siguientes:

Elementos tangibles:

Tiene relación con el aspecto que tienen las instalaciones de la organización, la apariencia del personal y hasta los equipos que utilizan en la compañía. Una evaluación conveniente en este rubro invita al comprador para que haga su primera transacción con la compañía. Es fundamental nombrar que los puntos tangibles tienen la posibilidad de ocasionar que un comprador haga la primera operación comercial con la compañía, pero no lograrán convencer al comprador de que vuelva a realizar una compra.

Cumplimiento de promesa o Rapidez en la contestación:

Significa atender oportunamente el servicio acordado. Aun cuando ambos requisitos tienen la posibilidad de parecer diferentes, los consumidores han dicho que los dos poseen igual trascendencia, puesto que ocasionan su confianza o desconfianza hacia la compañía. En crítica del comprador, la confianza es lo más prioritario al momento de adquirir un servicio. El cumplimiento de promesa pertenece a los 2 componentes más relevantes, que empuja a un comprador a volver a realizar una compra en la organización.

Confiabilidad de servicio:

Con mucha frecuencia los consumidores perciben falta de reacción de servicio a causa de los empleados; esto quiere decir que no sienten la disposición inmediata de quienes los atienden para oír y solucionar sus inconvenientes o emergencias de la forma más adecuada. Este es el elemento que más critican los consumidores, y es el segundo de más grande relevancia en su evaluación. A partir de esto influyen en el comprador para que vuelva a la organización o no.

Seguridad:

El comprador emite una crítica de qué tan competente es el empleado para atenderlo de forma correcta; si es cortés, si conoce la compañía donde labora y los productos o servicios que vende y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para pedirle orientación.

Empatía:

Aun cuando la mayor parte de los individuos definen la empatía como ponerse en los zapatos del comprador, los consumidores que evalúan este rubro de razonamientos según 3 puntos diferentes que son:

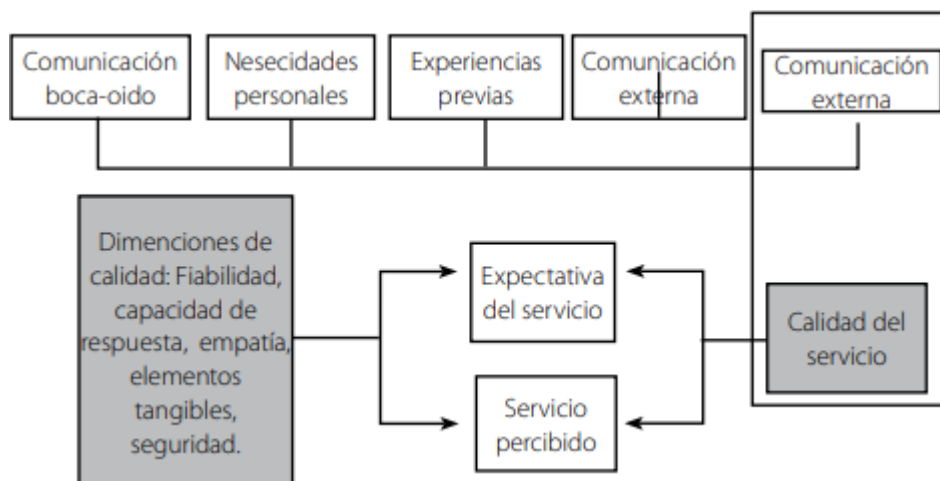
- ♣ **Facilidad de contacto:** ¿Es simple llegar hasta su negocio? ¿Cuándo llaman a sus vendedores los encuentran, se reportan o sus números telefónicos son de los que constantemente permanecen ocupados o de los que jamás contestan y encima, una vez que contestan, el comprador no puede hallar a quien busca y nadie tienen la posibilidad de ayudarlo?
- ♣ **Comunicación:** Algo que buscan los consumidores es un mayor grado de comunicación por parte de la compañía que les vende, además en un lenguaje que ellos logren comprender precisamente.
- ♣ **Gustos y necesidades:** El comprador quiere ser tratado como si fuera exclusivo, que le brindemos los servicios que requiere y en las condiciones más idóneas para él y ¿por qué? Que se le ofrezca algo adicional; es decir, que se superen sus expectativas.

3.2.2.4. Barreras Organizacionales de la Calidad del Servicio

Según el autor (Zeithaml y Berry, 1993) se hallaron barreras organizacionales relacionados a la calidad de servicio, como insuficiencias al momento de la prestar el servicio, es así que se implementa un estudio que agrupa todas estas ineficiencias: Mala comunicación (descendente), poca percepción, mala comunicación (horizontal), estas son deficiencias percibidas por el consumidor,

asociadas a las actividades que realiza el personal al brindar un servicio.

Figura 4 Barreras organizacionales de la calidad del servicio



3.2.2.5. Canales de Expresión de las quejas y reclamos

(Castillo, 2012) “dentro de una organización para promover la expresión de las quejas y los reclamos se emplean canales como”:

- **Grupos primarios:** Se reciben las quejas de manera directa por parte de un responsable del área.
- **Buzón de reclamos:** Son realizadas de manera anónima y escrita por lo que el emisor no recibe ninguna compensación, pero sí es tomado en cuenta para propuestas de mejora.
- **Encuesta de actitudes:** Es adecuada para obtener opiniones generales de los usuarios o clientes.
- **Línea telefónica especial y Consultor confidencial:** Es una opción para empresas grandes que cuenten con recursos suficientes para mantener estos canales de comunicación.

3.2.2.6. Retención de Clientes

Para el autor (León, 2021) Es la capacidad que tiene la entidad para conservar

una interacción sólida con sus clientes por un extenso tiempo. Por cierto, según datos recopilados por HubSpot, lograr un nuevo cliente es más complicado, que fidelizar a uno que ya existe.

Estrategias:

- **Sorprender con un óptimo servicio al comprador** Según datos presentados por Wigzo, el 80 % de consumidores tiene más probabilidades de laborar con una marca que adapta la vivencia para ellos. Esto paralelamente crea que los clientes logren recomendar la marca.
- **Conocer a los consumidores** El comprador no solo expresa su sentir sobre el proceso comercial, sino además deja comentarios valiosísimos.
- **Crear programas de fidelización** Según SEMRush, el 58 % de clientes que pertenece al programa de fidelización de una compañía consigue productos de la marca al menos una vez al mes. Esta funciona mejor con sus clientes fieles, si la recompensa es grande.
- **Segmentación de consumidores** Es aconsejable que la compañía clasifique a sus consumidores por categorías, tomando en consideración: el tamaño de su compra, tiempo de fidelización, recurrencias de sus compras, etc.
- **Utilizar las redes sociales** Con ello, aumenta la emoción de pertenencia, potenciando la posibilidad de que el individuo vuelva a hacer una compra en un futuro cercano. Así mismo WhatsApp es una de las herramientas recurrentes, que permite tener una cercanía con ellos.
- **Recordar el valor agregado** Para eso, se tiene un claro ejemplo de la implementación del plan de Starbucks, que se convirtió en un sello de la compañía: redactar el nombre del comprador en los envases de café. Así, estos sentían una calidez y un trato más personal.

3.3 Bases Conceptuales

a) Gestión del talento humano

El Autor CHIAVENATO, Idalberto (2002) menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.”

b) Calidad de servicio

El autor QUIJANO (2004), “La calidad de servicio es el cumplimiento de compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperando por el cliente) y calidad (condiciones pactadas).

c) Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

d) Eficiencia

(Fernández Ríos y Sánchez, 1997) Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.

e) Gestión:

Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. ∞ Talento humano: se refiere a la persona apta para determinada ocupación entonces talento humano se entenderá como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación asumiendo sus habilidades destrezas, experiencias, aptitudes propias de

las personas talentosas.

f) Talento:

Especial capacidad intelectual o aptitud que una persona tiene para aprender las cosas con facilidad o para desarrollar con mucha habilidad una actividad. ∞ Eficiencia: es virtud o facultad para lograr un efecto. También es la acción con que se logra ese efecto. ∞ Eficacia: se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

g) Habilidad:

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

h) Conocimiento:

Constituye el resultado de aprender a aprender de forma continua dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo.

i) Actitud:

Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias.

j) Aptitud:

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

k) Selección de personal:

Es un proceso que es realizando mediante concepciones técnicas efectivas consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de gerencia de recursos humanos con el objetivo de encontrar a la candidata que mejor se adecue a las características requeridas presente y futuras.

l) Calidad de servicios:

Como la totalidad de funciones características o comportamientos de un bien o servicio.

m) Servicio:

Es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

n) Calidad:

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

o) Productividad:

Para Martínez (2007) “la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; denotando además la eficiencia de los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.”

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de Estudio

El proyecto de investigación La gestión del talento humano y calidad de servicio de la Oficina del Adulto Mayor y personas con discapacidad, periodo 2022, se realizó en el ámbito de departamento de Huánuco, provincia de Huánuco, específicamente a los beneficiarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco que cuenta con 70 beneficiarios directos dicha oficina.

4.2. Tipo y Nivel de Investigación

4.2.1. Tipo de Investigación

El presente proyecto de investigación es de tipo aplicada. Chávez (2007) a decir que el tipo de investigación aplicada tiene como fin principal resolver un problema en un periodo de tiempo corto. Dirigida a la aplicación inmediata mediante acciones concretas para enfrentar el problema. Por tanto, se dirige a la acción inminente y no al desarrollo de la teoría y sus resultados, mediante actividades precisas para enfrentar el problema.

4.2.2. Nivel de Investigación

El presente proyecto de investigación de acuerdo con su naturaleza de estudio, reunió las características de una investigación explicativa-correlacional. Debido a que buscó establecer la relación entre la Gestión del talento Humano y la Calidad de Servicio de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco, periodo-2022”.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la Población

Para fines del trabajo de investigación se consideró como población a los setenta (70) beneficiarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

4.3.2. Muestra y Método de Muestreo

La muestra del proyecto de investigación es no probabilística y está constituido por los beneficiarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

$$N = n$$

Donde:

$$N = 70$$

$$n = 70$$

El total de la muestra para fines de investigación es en total de setenta (70) trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco, de los cuales se aplicó el cuestionario a los setenta

(70) beneficiarios y la guía de entrevista a la Sub-Gerente de Desarrollo Humano (01).

4.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión

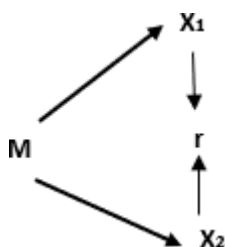
En esta presente investigación no existieron criterios de exclusión, ya que se tomó en cuenta la muestra en su totalidad, sin excluir a nadie.

4.4. Diseño de Investigación

El presente proyecto de estudio de investigación se adaptó a la tipología de diseño no experimental según Kerlinger y Lee (2002) nos dicen que “la

investigación no experimentales la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente” (p. 504). Cabe precisar en esta definición que la razón por la que no se manipula la variable independiente en la investigación no experimental es que resulta imposible hacerlo.

El esquema correspondiente a este diseño es:



Dónde:

M = Observación de la muestra (trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad)

X₁ = Observación de la variable independiente: Gestión del Talento Humano

r = Indica la relación que existe entre la variable que se

someterán al estudio **X₂** = Observación de la variable dependiente:

Calidad de servicio

4.5. Técnicas e Instrumentos

4.5.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron son las siguientes:

- La encuesta: Se utilizó para formular el cuestionario de preguntas relacionados

con el tema de investigación, dirigido a los beneficiarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco, tal como se especifica en la sección de la muestra.

- La entrevista: El cual se utilizó para recabar información de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco, a través de la Sub-Gerente de Desarrollo Humano, el cual estará basado en una guía de entrevista.

4.5.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron son:

- Cuestionario de preguntas
- Guía de entrevista
- Cuaderno de apuntes
- La estadística
- Servicio de internet

4.5.2.1. Validación de los Instrumentos para la recolección de datos

Para Martín Arribas (2004) “La validez es el grado en que un instrumento de medición mide aquello que realmente pretende medir o sirve para el propósito para el que ha sido construido, puede referirse al contenido o al constructo. En el primer caso, se señala que los ítems o aspectos elegidos para la elaboración del instrumento de medición son indicadores de lo que se pretende medir; la valoración de los expertos es cualitativa pues deben juzgar la capacidad del mismo para evaluar todas las dimensiones que deseamos medir”.

JUICIO DE EXPERTOS

Expertos	Aplicabilidad del instrumento
Dr. Niker Jhon Salinas Alejandro	Aplicable
Dr. Mao Tarazona Tucto	Aplicable
Mg. Alberto Saldaña Panduro	Aplicable
Dr. Rodolfo Valdivieso Echevarria	Aplicable
Dr. Dante Jacobo Ramírez Mays	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

4.5.2.2. Confiabilidad de los Instrumentos para la recolección de datos

La confiabilidad del instrumento, se realizó con la prueba piloto. En los resultados de la prueba piloto, coeficiente de Alpha de Cronbach por tener ambos instrumentos alternativos de respuesta múltiples.

4.6. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento de datos que se obtuvo a partir de instrumentos utilizados, en los cuales los datos o respuestas que se obtuvieron fueron: clasificados, registrados, tabulados y codificados si fuese el caso, con el programa estadístico SPSS.

En lo que respecta al análisis se definió las técnicas estadísticas, que se emplearon para descifrar lo que revelaron los datos recolectados para determinar la relación de la Gestión del Talento Humano en la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincia de Huánuco periodo 2022.

4.7. Aspectos Éticos

El presente proyecto de investigación se desarrolló bajo responsabilidad asumida por el autor, el consentimiento de la población muestral para la recopilación de datos y/o información necesaria, teniendo en consideración lo siguiente:

- La presente investigación no perjudicó a los usuarios o personal encuestado.
- La información recopilada, se utilizó solo para estudios académicos.
- Consentimiento de los encuestados para aplicar los instrumentos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Variable I: Gestión del Talento Humano

- Dimensión 1: Nivel de Eficiencia

Tabla 1

Como considera el nivel de eficiencia de los trabajadores

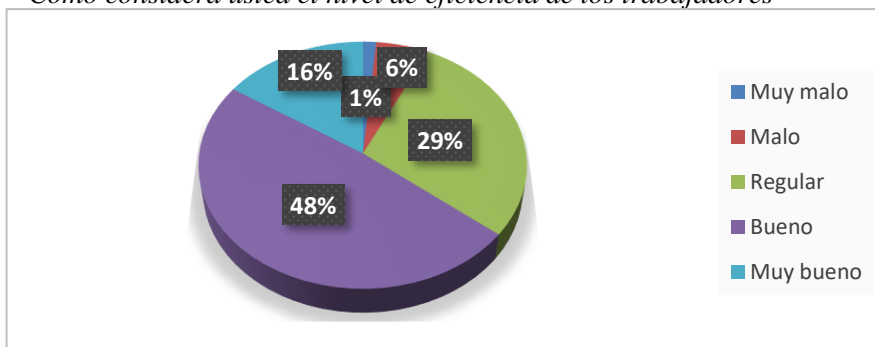
	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	1%
Malo	4	6%
Regular	20	29%
Bueno	34	48%
Muy bueno	11	16%
Total	70	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista

Gráfico 1

Cómo considera usted el nivel de eficiencia de los trabajadores



Análisis e Interpretación:

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 48% como bueno y el 1% como malo el nivel de eficiencia de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

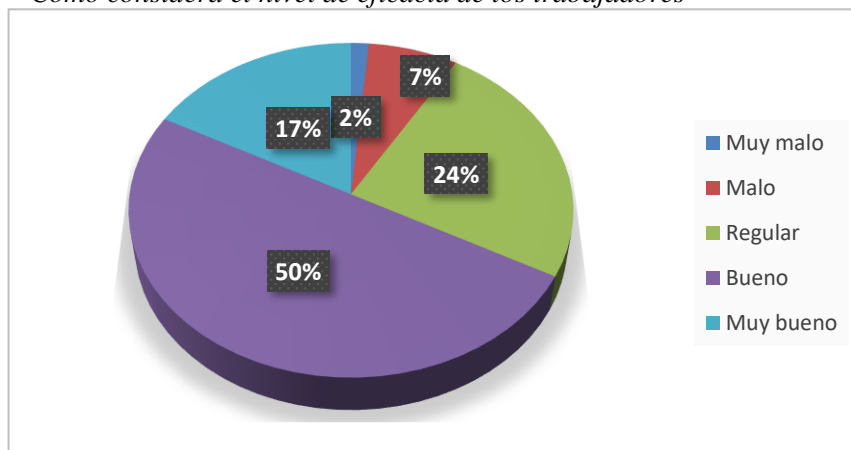
Se concluye que la mayoría de los encuestados indica que la mayoría de los colaboradores que no es eficiente, debido a la carencia de evaluación y control por parte del titular del área encargado.

Tabla 2*Como considera el nivel de eficacia de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	2%
Malo	5	7%
Regular	17	24%
Bueno	35	50%
Muy bueno	12	17%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista

Gráfico 2*Como considera el nivel de eficacia de los trabajadores***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 50% como bueno y el 2% como muy malo el nivel de eficacia de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

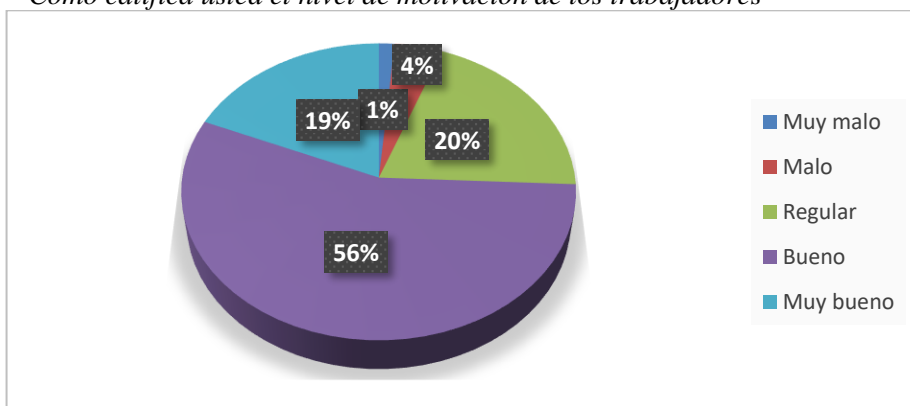
Se concluye que el 33% de los encuestados indica que la mayoría de los colaboradores que no es eficaz, debido que no implementan estrategias efectivas para brindarles un servicio óptimo.

Tabla 3*Como califica usted el nivel de motivación de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	1%
Malo	3	4%
Regular	14	20%
Bueno	39	56%
Muy bueno	13	19%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 3*Como califica usted el nivel de motivación de los trabajadores***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 56% como bueno y el 1% como muy malo el nivel de motivación de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

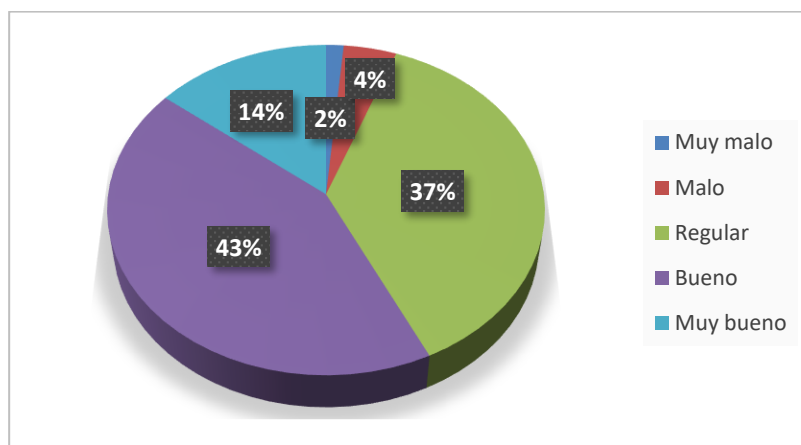
Se concluye que el 25% de los encuestados indica que los colaboradores no estarían motivados, esto debido a falta talleres y motivacionales dirigidos al personal, asimismo reconocimientos en eventos especiales.

Tabla 4*Como percibe el nivel del entorno físico de la oficina de OMAPED*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	2%
Malo	3	4%
Regular	26	37%
Bueno	30	43%
Muy bueno	10	14%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista

Gráfico 4*Como percibe el nivel del entorno físico de la oficina de OMAPED***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 43% como bueno y el 2% como muy malo el nivel del entorno físico de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

Se concluye que el 43% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel del entorno físico de la oficina de OMAPED, esto indica que la infraestructura y el diseño no estarían siendo los más adecuados para que puedan brindar servicio óptimo, por lo que el titular del área contratar a un especialista para mejorar el entorno físico de la oficina.

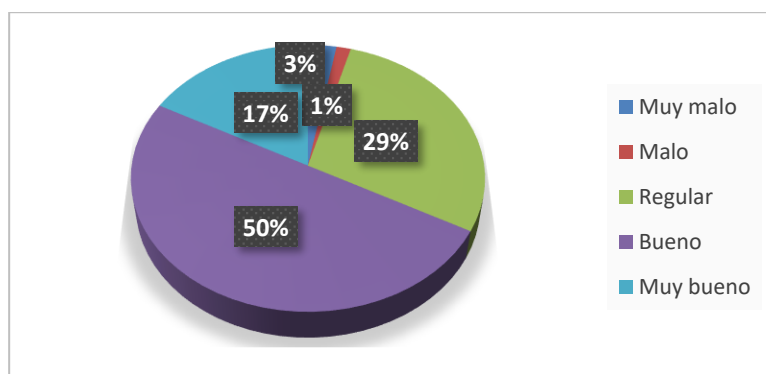
Tabla 5
Cómo percibe el nivel de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	3%
Malo	1	1%
Regular	20	29%
Bueno	35	50%
Muy bueno	12	17%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 5
Cómo percibe el nivel de clima organizacional



Análisis e Interpretación:

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 50% como bueno y el 1% como muy malo el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

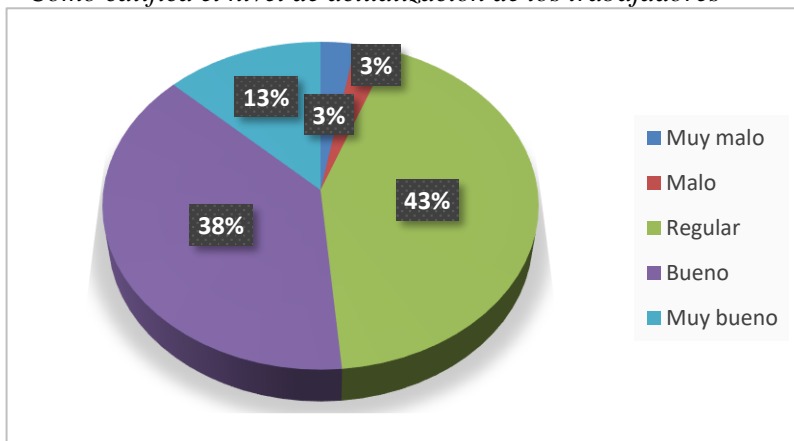
Se concluye que el 33% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de clima organizacional de la oficina de OMAPED, esto indica que se debe hacer un diagnóstico para implementar mejoras en clima laboral.

Tabla 6*Como califica el nivel de actualización de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	3%
Malo	2	3%
Regular	30	43%
Bueno	27	38%
Muy bueno	9	13%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 6*Como califica el nivel de actualización de los trabajadores***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 38% como bueno y el 3% como muy malo el nivel de actualización de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

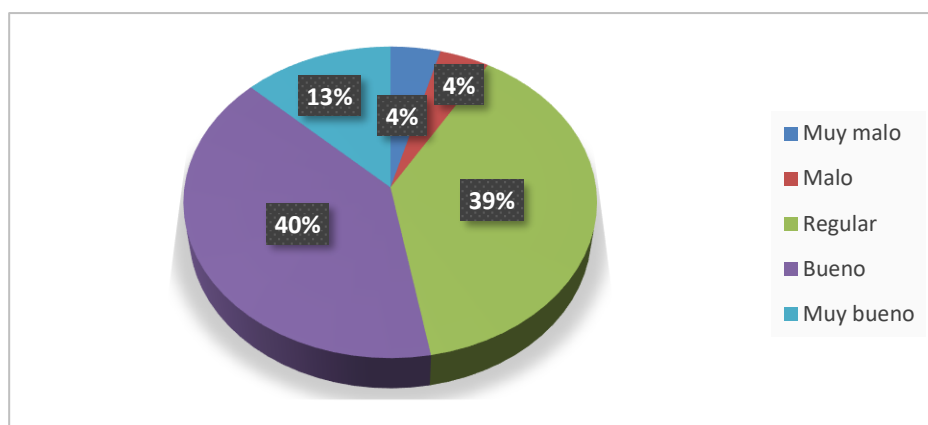
Se concluye que el 49% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de actualización de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores no estarían recibiendo capacitaciones en los cambios que se generan, por lo que se debería implementar y ejecutar las capacitaciones en temas que les concierne.

Tabla 7*Como el nivel de manejo de estrategias de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	4%
Malo	3	4%
Regular	27	39%
Bueno	28	40%
Muy bueno	9	13%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 7*Como el nivel de manejo de estrategias de los trabajadores***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 40% como bueno y el 4% como muy malo el nivel de manejo de estrategia de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

Se concluye que el 47% de los encuestados, esto indica que perciben por debajo de

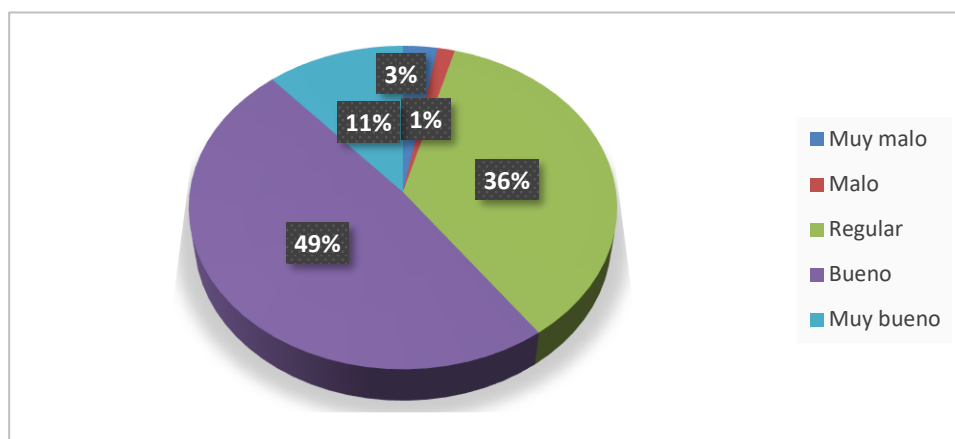
la opción “regular” el nivel de manejo estrategias de la oficina de OMAPED, esto indica

Tabla 8*Como considera el nivel de productividad de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	3%
Malo	1	1%
Regular	25	36%
Bueno	34	49%
Muy bueno	8	11%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 8*Como considera el nivel de productividad de los trabajadores***Análisis e Interpretación**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 49% como bueno y el 3% como muy malo el nivel de productividad de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

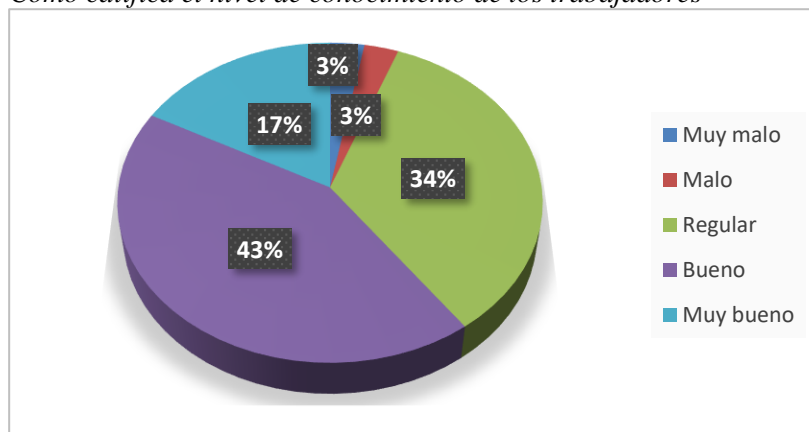
Se concluye que el 48% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de productividad de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores no estarían utilizando técnica eficiente y eficaces, por lo que se debería implementar y ejecutar técnicas con que se obtener una mejor productividad.

Tabla 9*Como califica el nivel de conocimiento de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	3%
Malo	2	3%
Regular	24	34%
Bueno	30	43%
Muy bueno	12	17%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 9*Como califica el nivel de conocimiento de los trabajadores***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 43% como bueno y el 3% como muy malo el nivel de conocimiento de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

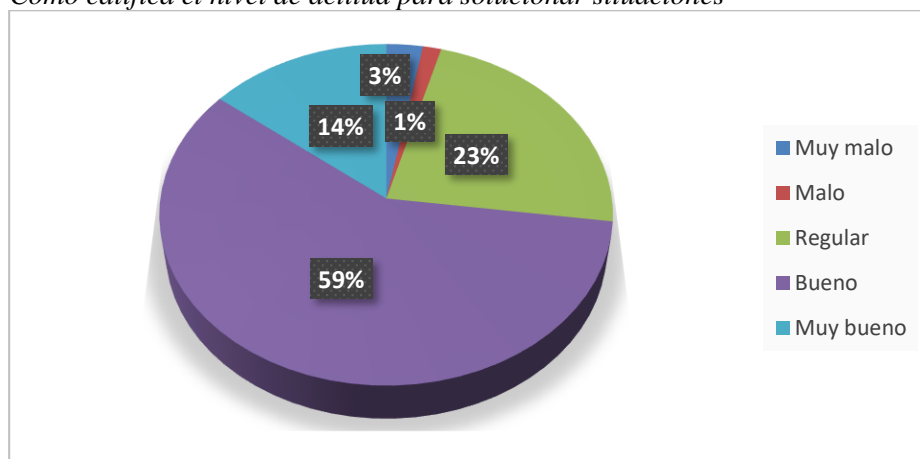
Se concluye que el 56 % de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de conocimiento de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores no estarían recibiendo capacitaciones en los cambios que se generan, por lo que se debería implementar y ejecutar las capacitaciones en temas que les concierne.

Tabla 10*Como califica el nivel de actitud para solucionar situaciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	3%
Malo	1	1%
Regular	16	23%
Bueno	41	59%
Muy bueno	10	14%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 10*Como califica el nivel de actitud para solucionar situaciones***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 59% como bueno y el 3% como muy malo el nivel de actitud de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

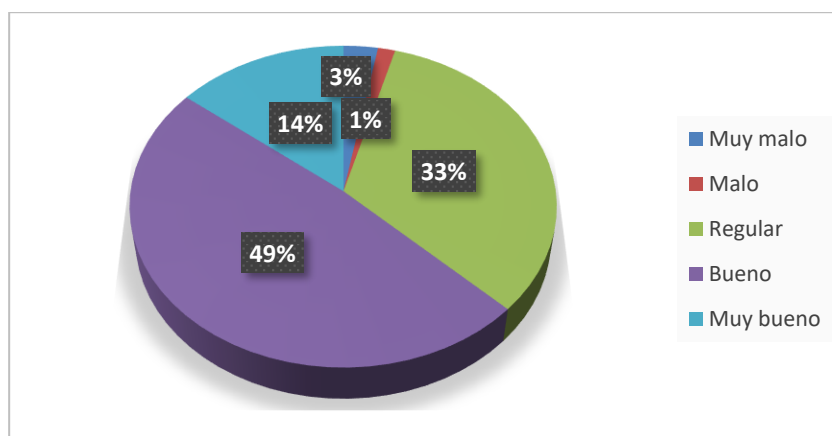
Se concluye que el 38% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de actitud de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores debido al entorno y la mala gestión del titular los colaboradores no estarían mostrando una buena actitud, por lo que deberían implementar talleres para desestresarse de los trabajadores.

Tabla 11*Como califica el nivel de comunicación de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	3%
Malo	1	1%
Regular	23	33%
Bueno	34	49%
Muy bueno	10	14%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista

Gráfico 11.*Como califica el nivel de comunicación de los trabajadores***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 49% como bueno y el 3% como muy malo el nivel de comunicación de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

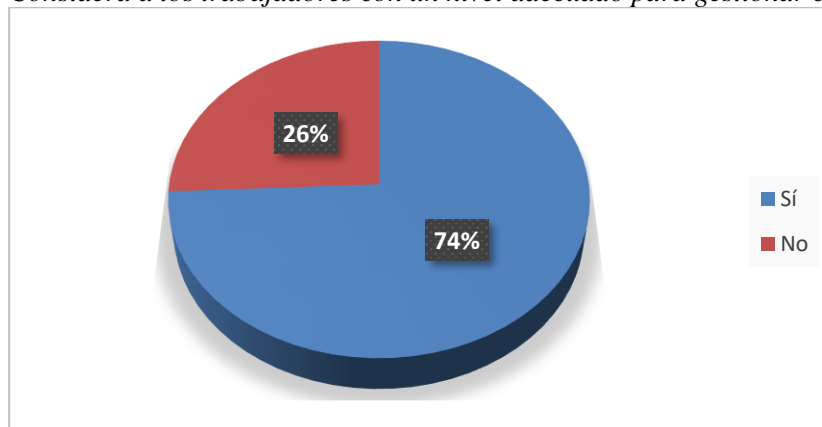
Se concluye que el 48% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de comunicación de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores estarían con frustraciones y mal ambiente creado, por lo que se debería generar empatía, contagiar la pasión por el trabajo y formar un buen equipo.

Tabla 12.*Considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	52	74%
No	18	26%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 12*Considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 74% como “sí” y el 26% como “no” el nivel adecuado de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad para gestionar conflictos.

Se concluye que el 26% de los encuestados indican que perciben un nivel bajo de gestionar conflictos de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores a consecuencia del estrés y clima organizacional no estarían solucionando sus conflictos que se suscitan.

Variable II: Calidad de Servicio

Tabla 13

Como considera el nivel de empatía de los trabajadores

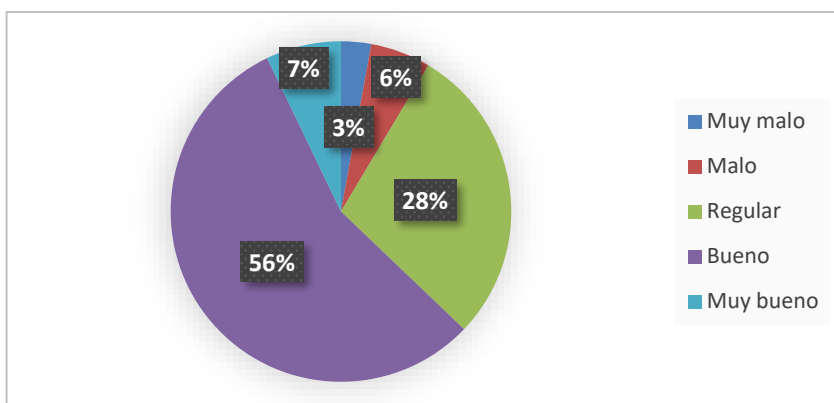
	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	3%
Malo	4	6%
Regular	20	28%
Bueno	39	56%
Muy bueno	5	7%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 13

Como considera el nivel de empatía de los trabajadores



Análisis e Interpretación:

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 56% como bueno y el 3% como muy malo el nivel de eficacia de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

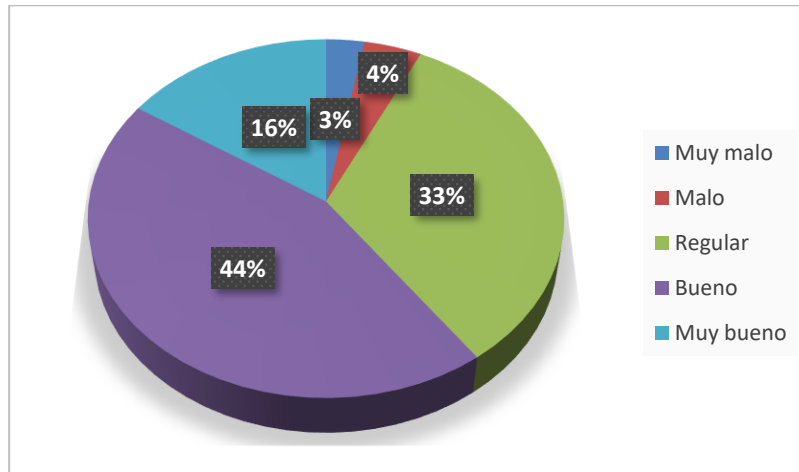
Se concluye que el 41% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de empatía de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores a causa del estrés y falta de una comunicación eficaz no muestran una empatía óptima, por lo se debería confraternizar entre todo el personal y autoanálisis.

Tabla 14*Como considera el nivel de continuidad en los trámites documentarios*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	3%
Malo	3	4%
Regular	23	33%
Bueno	31	44%
Muy bueno	11	16%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista

Gráfico 14*Como considera el nivel de continuidad en los trámites documentarios***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 44% como bueno y el 3% como muy malo el nivel de continuidad de los tramites documentarios de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

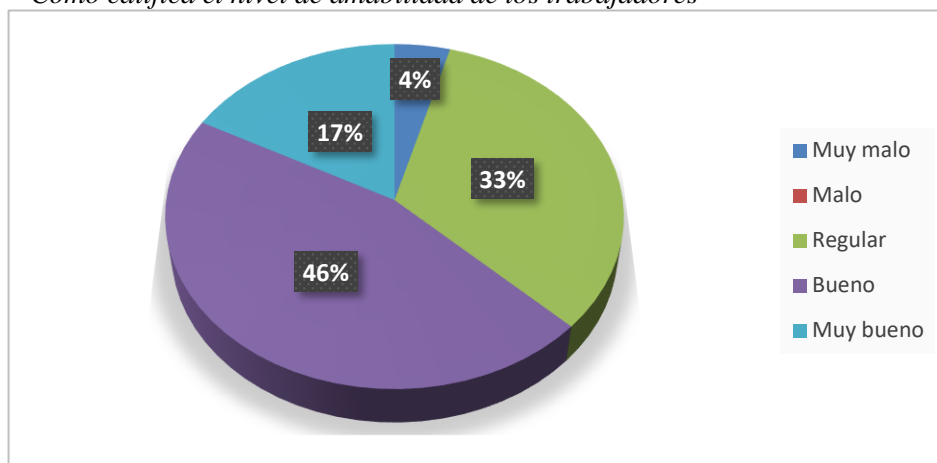
Se concluye que el 53% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de continuidad en los tramites de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores estarían siendo poco eficaces con los tramites, esto debido a falta de motivación y supervisión.

Tabla 15*Cómo califica el nivel de amabilidad de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	4%
Malo	0	0%
Regular	23	33%
Bueno	32	46%
Muy bueno	12	17%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del

ServicioElaboración: Tesista

Gráfico 15*Cómo califica el nivel de amabilidad de los trabajadores***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 46% como bueno y el 4% como muy malo el nivel de amabilidad de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

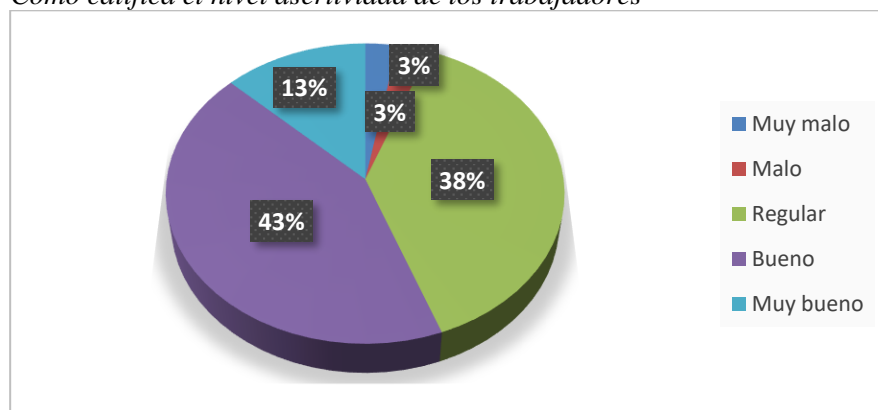
Se concluye que el 50% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de amabilidad de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores no estarían brindando atención de manera amable hacia los trabajadores, por lo que se debería capacitación y concientizar sobre la importancia de la amabilidad al momento de la atención.

Tabla 16*Como califica el nivel asertividad de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	3%
Malo	2	3%
Regular	27	38%
Bueno	30	43%
Muy bueno	9	13%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 16*Como califica el nivel asertividad de los trabajadores***Análisis e Interpretación:**

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 46% como bueno y el 4% como muy malo el nivel de asertividad de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

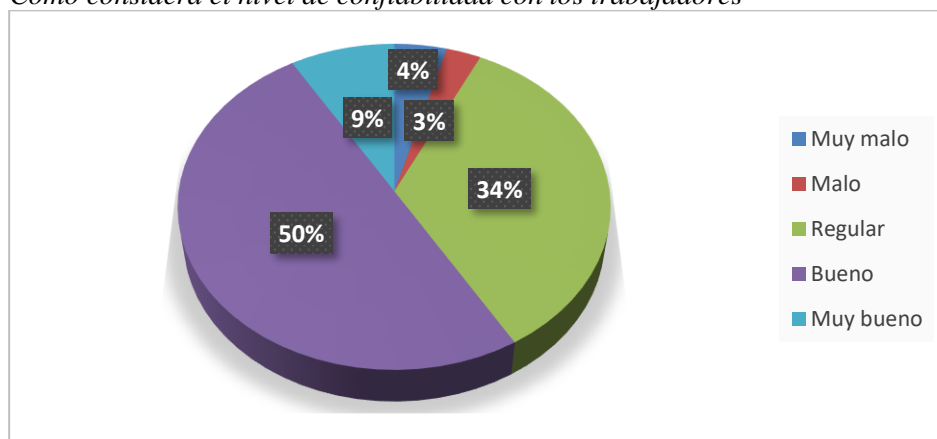
Se concluye que el 50% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de amabilidad de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores no estarían brindando información asertiva hacia los trabajadores, por lo que se debería capacitación y concientizar sobre la importancia de la información asertiva al momento de la atención.

Tabla 17*Como considera el nivel de confiabilidad con los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	3%
Malo	2	4%
Regular	24	34%
Bueno	35	50%
Muy bueno	6	9%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista.

Gráfico 17*Como considera el nivel de confiabilidad con los trabajadores***Análisis e Interpretación:**

Los resultados que se observan en la Tabla N°18 y Gráfico N°17, responde a la siguiente En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 50% como bueno y el 4% como muy malo el nivel de confiabilidad de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

Se concluye que el 46% de los encuestados indican que perciben por debajo de la opción “regular” el nivel de confiabilidad de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores no estarían brindando información y servicio confiable, estodebido al estrés que se ha generado y a consecuencia de ello el mal clima laboral.

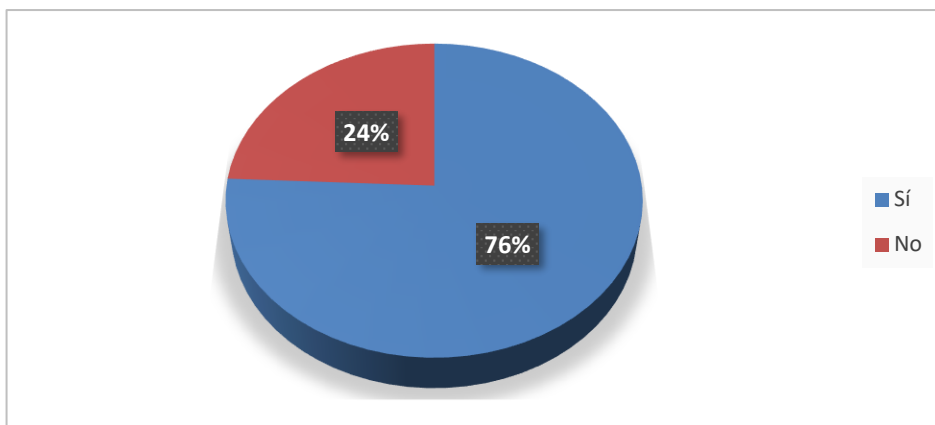
Tabla 18.
Consideración del nivel de eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	53	76%
No	17	24%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio

Elaboración: Tesista

Gráfico 18
Consideración del nivel de eficiencia



Análisis e Interpretación:

En la encuesta se realizó con una muestra de 70, obteniendo como resultado que un 76% la opción “sí” y la opción “no” 24% el nivel de eficacia de los trabajadores de la Oficina de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

Se concluye que el 24% de los encuestados indican que no hay eficacia de los trabajadores de la oficina de OMAPED, esto indica que los trabajadores no estarían brindando atención eficiente, esto debido, a falta de gestión por parte del titular del área.

5.2. Análisis Inferencial y/o Contrastación de Hipótesis

5.2.1. Contrastación y Prueba de Hipótesis General

a) Planteamiento de Hipótesis

Ha: La Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con la Calidad del Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

Ho: La Gestión del Talento Humana se relaciona negativamente con la Calidad del Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

b) Cálculo del estadístico

Tabla 19

Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio

			Gestión del Talento Humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,333
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,333	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	70	70

- c) **Significancia bilateral (P-Valor):** el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.05).
- d) **Coefficiente de correlación (r_s):** los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación positiva baja, con un grado de correlación calificado como bajo ($r_s = 0.333$).
- e) **Decisión:** Como el P-Valor es menor que alfa (P-Valor < α) ($0.04 < 0.05$), entonces se rechaza la Hipótesis nula (Ho), es decir, sí existe relación positiva entre la gestión del talento humano se relaciona positivamente con la calidad del servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad

Provincial de Huánuco, periodo 2022.

5.2.2. Pruebas de Hipótesis Específicas

Prueba de Hipótesis específica N°1

a) Planteamiento de Hipótesis

Ha1: El Desempeño Laboral se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022.

Ho1: El Desempeño Laboral se relaciona negativamente con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022.

b) Cálculo del estadístico

Tabla 20

Correlación entre desempeño laboral y calidad de servicio

			Gestión del Talento Humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,333
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,333	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	70	70

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,333 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos analizar que el desempeño laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco, periodo 2022.

Prueba de Hipótesis específica N°2

c) Planteamiento de Hipótesis

Ha2: La Capacitación se relaciona positivamente en la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

H02: La Capacitación se relaciona negativamente en la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

d) Cálculo del estadístico

Tabla 21

Correlación entre la capacitación y la calidad de servicio

			Gestión del Talento Humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,442
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,442	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,442 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos evaluar que la capacitación se relaciona positivamente en la calidad de servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022.

Prueba de Hipótesis Específica N°3

a) Planteamiento de Hipótesis

Ha₃: Los Factores Competitivos se relacionan positivamente con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022

H₀₃: Los Factores Competitivos se relacionan negativamente con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022.

b) Cálculo del estadístico

Tabla 22

Correlación entre los factores competitivos y la calidad de servicio

		Gestión del Talento Humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,016
	Calidad de servicio	N	70
		Coefficiente de correlación	,280
		Sig. (bilateral)	,016
		N	70

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,280 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos determinar que los factores competitivos se relacionan positivamente con la calidad de servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022.

5.3. Discusión de Resultados

“Luego de realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos del trabajo de campo se presenta la discusión de resultados para contrastarlos y confrontarlos con los antecedentes y el marco teórico de la presente investigación, las mismas que se detallan a continuación. Talento Humano y la Calidad de Servicio, con relación a la dimensión”.

D. Ruiz, Naranjo y Ramirez (2017) en su tesis titulada “Gestión Administrativa Para Cubrir El Déficit En Los Servicios De Diagnóstico Y Tratamiento Del IESS Hospital De Esmeraldas”, los tesistas en una de sus conclusiones mencionan lo siguiente:

Existe una insatisfacción por parte de los pacientes que son atendidos en el área de diagnóstico y tratamiento de la Clínica del IESS, en cuanto a la pésima atención brindada por parte del personal médico.

Lo que respecta al horario de atención brindado por la Clínica del IESS, no permite cubrir la demanda que hasta la fecha tiene esta institución por parte de los diferentes pacientes que acuden a este centro.

No cuenta con una buena gestión administrativa por parte de las autoridades de la clínica del IESS en la búsqueda y suscripción de convenios que permita una implementación de los equipos y medios apropiados para cubrir toda la demanda en los servicios requeridos por los pacientes, así como para la actualización y capacitación al personal que labora en este centro de salud.

Discusión de la tesista

En la pregunta N°1 se hizo la siguiente interrogante ¿cómo considera el nivel de eficiencia de los trabajadores? en la tabla N°2 y grafico N°1 se puede contrastar que el 33% de los encuestados respondieron por debajo de la alternativa de “bueno” y “muy bueno” lo cual se da por entendido que hay un considerable porcentaje de los usuarios no está satisfecho con la calidad de servicio brindada; en la pregunta

Nº6 se hizo la siguiente interrogante ¿cómo califica el nivel de actualización de los trabajadores? en tabla Nº7 y grafico Nº6 se puede evidenciar que 49% de los encuestados respondieron las opciones por debajo de “Bueno” es decir “regular”, “malo” y “muy malo” lo cual nos indica que trabajadores de la oficina del insatisfechos.

F.Torres B. A. (2021) en su tesis titulada “Análisis de Atención y Calidad de Servicio de la Demuna en la Municipalidad Provincial de Rioja de la región San Martín - 2020”, el tesista en una de sus conclusiones menciona los siguiente:

“Puesto que los resultados revelaron que existe una correlación positiva muy fuerte $r=0.8341$ entre la empatía con la calidad del servicio, una correlación positiva considerable $r=0.6399$ entre la disponibilidad de personal con la calidad del servicio y una correlación positiva considerable $r= 0.7241$ entre el acceso con la calidad del servicio”.

“Probando que la hipótesis con una probabilidad del 95% de confianza que, existe una relación significativa entre la atención del servicio y la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja. La prueba de coeficiente de correlación de Pearson nos dio un “p-valor = 0.000 < 0.01”, indicando una correlación altamente significativa entre dichas variables”.

Discusión de la tesista

En la pregunta Nº13 se hizo la siguiente interrogante ¿considera el nivel de empatía de los trabajadores? en la tabla Nº14 y gráfico Nº13 se puede contrastar que el 37% de los encuestados eligieron la opción por debajo de la opción “bueno” es decir eligieron las opciones “regular”, “malo” y “muy malo”; lo cual nos indica que no todos los usuarios califican de buen nivel de empatía por parte de los colaboradores de la oficina del adulto mayor y con discapacidad ; en la pregunta Nº17 se hizo la siguiente interrogante ¿ Como considera el nivel de confiabilidad con los trabajadores? en la tabla Nº18 y grafico Nº17 se puede contrastar que el 40% de los encuestados eligieron la opción por debajo de la opción “bueno” es decir eligieron las opciones “regular”, “malo” y “muy malo”, lo cual indica que hay un

porcentaje considerable que no confían en los en los servicios que le brinda los colaboradores.

Por lo que se coincide con el investigador que si no se hace buena gestión de talento humano se carecerá de empatía y confiabilidad hacia de los colaboradores hacia los usuarios finales, en ambas investigaciones la empatía y la confiabilidad tienen una relación de manera positiva en la calidad de servicio.

VALDIVIESO ECHEVARRIA, Teófilo Lucio (2018), en su tesis titulada “El Capital

Humano y la Gestión de la Calidad de los Servicios Administrativos en la Escuela de Posgrado de la Universidad De Huánuco, periodo 2014”, en una de sus conclusiones mencionalos siguientes:

“El capital humano influye de manera directa en los niveles de eficiencia y efectividad en los servicios administrativos en el colegio de Posgrado de la Universidad de Huánuco, en escalas mejores en la escala normal, en más del 80%”.

“Que la gestión de calidad influye en el desarrollo de las capacidades, conocimientos, aptitudes y actitudes en el colegio de Post nivel de la Universidad de Huánuco, periodo 2014. Se concluye que la Escuela de calidad está en escalas mejores al desarrollo de las capacidades, conocimientos, actitudes y aptitudes, respecto a la escala normal, en la Escuela de Posgrado de la Universidad de Huánuco”.

Discusión de la tesista

En la pregunta N°1 se hizo la siguiente interrogante ¿Cómo considera el nivel de eficiencia de los trabajadores? en la tabla N°2 y grafico N°1 se puede evidenciar que el 36% eligió las opciones por debajo de “bueno” es decir eligen “regular”, “malo” y “muy malo” por lo que se puede deducir que los de adulto mayor y con discapacidad no perciben la eficiencia por parte de los colaboradores; en la pregunta N°10 se hizo la siguiente interrogante ¿Cómo califica el nivel de conocimiento de los trabajadores? en la tabla N°10 y grafico N°9 se pueden evidenciar que el 40% de los encuestados eligió las opciones por debajo de “bueno”

es decir eligen “regular”, “malo” y “muy malo”, por lo que se puede deducir que los colaboradores que por carencia de algunos conocimientos no estarían brindando servicio óptimo.

Por lo que se coincide con la tesis que si no hay eficiencia y no se aplica de manera correcta los conocimientos estos influirían en la calidad de servicio que se brinda.

5.4. Aporte científico de la investigación

Gestión del talento humano y calidad del servicio en la oficina de discapacitados de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2022.

1. Implementar e implantar programas diversos para optimizar la gestión y la calidad de todos los colaboradores en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco, con perspectivas a superar las expectativas de usuarios.
2. Propiciar el desempeño laboral sea una responsabilidad de la alta dirección de la Municipalidad de Huánuco en todas las oficinas coordinando con las unidades usuarias, asumiendo compromiso de fortalecimiento ocupacional, profesional y personal en los propios colaboradores.
3. Capacitar para mantener actualizados sobre estrategias y lograr satisfactoriamente a través de la confianza, credibilidad y justicia como imperio en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco a fin de lograr un mayor compromiso del colaborador y brindando igualdad en las oportunidades de desarrollo en la oficina.
4. Mantener la productividad a través del conocimiento, actitud, comunicación y gestionando los conflictos que se suscitan en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial a fin de lograr una gestión eficiente, eficaz y económica de los recursos asignados a la oficina.

CONCLUSIONES

1. Se logró determinar la relación significativa entre la gestión de talento humano con la calidad de servicio. La correlación determinada fue directa (positiva) con calificaciónbaja ($r= 0.333$). Indicando que si el encargado de una entidad no es capaz de hacer buena gestión con los colaboradores que tiene por en el mismo carecerá de brindar unbuen servicio hacia los usuarios.
2. Se logró determinar la relación significativa entre el desempeño laboral con la calidadde servicio. La correlación determinada fue directa (positiva) con calificación baja ($r=0.333$). Indicando que si en el trabajo no existe motivación, eficacia y eficiencia por lomismo la calidad de servicio que se brinda será percibido como deficiente.
3. Se logró determinar la relación significativa entre la capacitación con la calidad de servicio. La correlación determinada fue directa (positiva) con calificación moderada ($r= 0.442$). indicando que si no se capacita al personal de como ejecutar estrategias que se plantean no se notará la mejora en la calidad de servicio.
4. Se logró determinar la relación significativa entre el factor competitivo con la calidadde servicio. La correlación determinada fue directa (positiva) con calificación baja ($r=0.280$). Indicando que si los factores competitivos de manera conjunta como la comunicación, la productividad, actitud, conocimiento y gestión de conflictos sino se percibe a causa el servicio resultará ineficiente.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere a titular de la oficina de adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco cada determinado tiempo encuestar a los usuarios para poder tener referencia del nivel de satisfacción se encuentran con el servicio que se está brindando, asimismo hacer diagnostico interno y externo mediante FODA para hacer la mejora continua junto a todos los colaboradores.
2. Se sugiere al titular de la oficina de adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco implementar estrategias eficientes, eficaz, generar un buen clima organizacional, asimismo buscar mecanismos efectivos, como reconocimientos, eventos de confraternización para mantener motivado al personal para que el entorno tenga la calidez de acogimiento para los usuarios y así puedan recibir la calidad de atención óptima.
3. Se sugiere al titular de la oficina de adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco capacitar constantemente al personal en las nuevas técnicas y manejo de estrategias para brindar una calidad de servicio óptimo.
4. Se sugiere al titular de la oficina de adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco buscar estrategia para lograr la productividad como: como implementando tecnologías actualizados disminuir las barreras democráticas, dar a conocer a todos los colaboradores de las necesidades y de cómo satisfacer ello, implementar estrategias para que todos los colaboradores mantengan comunicación asertiva y así solucionar los conflictos que puedan suscitar.

REFERENCIAS

- ABAD ACOSTA, M. G. (s.f.).
- Abadi, M. (2004). Calidad de servicio. Buenos Aires: Facultad de Ciencias económicas.
- Berry, L., Bennet, D. R., & Brown, C. W. (1989). Calidad de servicio, una ventaja estratégica para instituciones financieras.
- Bustillos, A. M. (2020). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2019.
- Calderón, N. J. (2020). Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones.
- Córdova, D. R. (2018). Diseño de un modelo en gestión del talento humano para el mejoramiento de la calidad educativa en la Institución Educativa Normal Superior La Inmaculada del corregimiento La Italia - Chocó, años 2016-2017.
- Fernández, L. E. (2013). Gestión del talento humano.
- Galviz, I. (2011). Calidad en la Gestión de Servicio. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Imai, M. (1998). Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba). Bogotá.
- López, A. D. (2018). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2018.
- Martínez, A. M., Vega, N. S., Pintado, N. E., & Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral.
- Meza, S. P. (2019). LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDO POR EL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN

EDUCATIVA LOCAL 304, PACHITEA - PERIODO 2018.

Ocalio, C. V. (2019). LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - PERIODO 2019.

Ormeño, Á. A. (2019).

Ormeño, Á. A. (2019). INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LACALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, SEDE CENTRAL DE LIMA, 2019.

Puyen, M. A., & Farfan, Y. E. (2017). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DELSERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD VILLA VICTORIA PORVENIR – SURQUILLO, 2016.

Riveros, J. C. (2019). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIOEN EL PROGRAMA NACIONAL PAÍS - UNIDAD TERRITORIAL HUANCVELICA, 2018.

Ruiz, G. E., Naranjo, O. E., & Ramírez, A. M. (2017). Gestión administrativa para cubrir el déficiten los servicios de diagnóstico y tratamiento del IESS Hospital de Esmeraldas.

Torres, B. A. (2021). ANÁLISIS DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA DE LA REGION SANMARTÍN - 2020.

Torres, B. A. (2021). ANÁLISIS DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA DE LA REGION SANMARTÍN - 2020.

Zaldumbide, M. I. (2017). Incidencia de la capacitación en la calidad de servicio de los socios, choferes y personal administrativo de la cooperativa de transportes en taxis plaza del Valledel Cantón Rumiñahui 2016

INTERNET

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004

PÁGINAS WEB

Municipalidad Provincial de Huánuco

<https://www.munihuanuco.gob.pe/>

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE DISCAPACITADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO -2022							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA		
					MÉTODO	TÉCNICA	MUESTRA
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022?</p> <p>Problemas Específicos: PE₁: ¿Cómo se relaciona el Desempeño Laboral con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación de la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco periodo 2022</p> <p>Objetivos Específicos: O₁: Analizar cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad de servicio en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco periodo 2022</p>	<p>Hipótesis General: HG: La gestión del talento humana se relaciona positivamente en la calidad del servicio en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco periodo 2022</p> <p>Hipótesis Específico H₁: El Desempeño laboral se relaciona positivamente en la calidad de servicio en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco periodo 2022</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL	Nivel de estudio Descriptivo - Correlacional Tipo de estudio: Aplicada Diseño de investigación No experimental	Técnica de recolección de datos Técnica: -Observación -Encuesta -Entrevista Instrumento: -Guía de observación -Cuestionario -Guía de entrevista	Población: Estará comprendida por los 70 beneficiarios OMAPED N=n N=70 n=70
				CAPACITACIÓN			
				FACTORES COMPETITIVOS			

<p>PE₂: ¿De qué manera se relaciona la Capacitación con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022?</p>	<p>O₂: Evaluar cómo la capacitación se relaciona con la calidad de servicio en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco periodo 2022</p>	<p>H₂: La capacitación se relaciona positivamente en la calidad de servicio en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco periodo 2022</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<p>SATISFACCIÓN AL CIUDADANO</p>			
<p>PE₃: ¿De qué manera se relacionan los Factores Competitivos con la Calidad de Servicio en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial Huánuco, periodo 2022?</p>	<p>O₃: Determinar cómo se relacionan los factores competitivos en la calidad de servicio en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco periodo 2022.</p>	<p>H₃: Los factores competitivos se relacionan positivamente en la calidad de servicio en la oficina del adulto mayor y personas con discapacidad de la municipalidad provincial de Huánuco periodo 2022</p>		<p>INFRAESTRUCTURA</p>			

ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
ESCUELA DE POSTGRADO MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

TITULO DE ESTUDIO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DEL ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, PERIODO- 2020

METODOLOGÍA: Se aplicará un cuestionario para medir y relacionar la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los trabajadores en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

SEGURIDAD: El estudio no podrá en riesgo su salud física ni psicológica.

PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO: Los participantes en la investigación serán los beneficiarios en la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

CONFIDENCIALIDAD: La información obtenida se guardará en absoluta reserva, no se publicarán nombres de ningún participante. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

COSTOS: No habrá ningún costo para los participantes y familiares, ya que todos los gastos serán asumidos por el profesional investigador. Usted no recibirá ninguna remuneración por participar en el estudio.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE: Su participación es voluntaria. Usted puede decidir si abandona el estudio en cualquier momento. Si Ud. decidiera retirarse, no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO: "Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo a mi persona"

Firma

DNI:

ANEXO 03

CUESTIONARIO

A LOS BENEFICIARIOS DE LA OFICINA DE OMAPED DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información relacionada sobre los múltiples problemas que puede ocasionar la Gestión del Talento Humano y de qué manera se relaciona con la Calidad de Servicio de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco, para ello necesitamos saber su respuesta, ya que nos ayudará a realizar mejoras, y priorizar nuevas funcionalidades.

Sírvase a responder la siguiente encuesta ya que su información es valiosa

A continuación, tendrá un conjunto de preguntas que deberá que deben ser respondidas con sinceridad y marcas con "X", teniendo en cuenta la siguiente escala:

1=Muy Malo 2=Malo 3=Regular Bueno 4=Bueno 5=Muy Bueno

ÍTEMS	V.I GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ESCALA				
	Dimensión N°1: Desempeño Laboral	1	2	3	4	5
	Preguntas					
1	¿Cómo considera usted el nivel de eficiencia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
2	¿Cómo considera usted el nivel de eficacia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
3	¿Cómo calificaría usted el nivel de motivación en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
4	¿Cómo percibe usted el nivel del entorno físico en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
5	¿Cómo percibe usted el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
ÍTEMS	Dimensión N°2: Capacitación	ESCALA				
	Preguntas	1	2	3	4	5

6	¿Cómo califica el nivel de actualización de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
7	¿Cómo califica usted el nivel de manejo de estrategias de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
ÍTEMS	Dimensión N°3: Factores Competitivos	ESCALA				
	Preguntas	1	2	3	4	5
8	¿Cómo considera usted el nivel de productividad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
9	¿Cómo califica usted el nivel de conocimiento de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
10	¿Cómo califica usted el nivel de actitud para solucionar situaciones de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
11	¿Cómo califica usted el nivel de comunicación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
12	¿Usted considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	SI		NO		
ÍTEMS	V.D CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA				
	Dimensión N°4: Satisfacción al ciudadano	1	2	3	4	5
	Preguntas					
13	¿Cómo considera usted el nivel de empatía de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
14	¿Cómo considera usted el nivel de continuidad en los trámites documentarios en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
15	¿Cómo calificaría usted el nivel de amabilidad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					

16	¿Cómo calificaría usted el nivel asertividad de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
17	¿Cómo considera el nivel de confiabilidad con los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
ÍTEMS	Dimensión N°5: Infraestructura	SÌ		NO		
	Preguntas					
18	¿Considera usted que los ambientes son adecuados para atender a los usuarios en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					

Gracias

ANEXO 04

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información relacionada sobre los múltiples problemas que puede ocasionar la gestión del talento humano y de qué manera influye en la calidad de servicio de la Oficina del Adulto Mayor y Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Huánuco, para ello necesitamos saber su respuesta, ya que nos ayudará a realizar mejoras, y priorizar nuevas funcionalidades. La sinceridad en su respuesta es muy valiosa para nosotros.

1. ¿Desde cuándo Ud. viene laborando en el área?

2. ¿Recibe capacitaciones con frecuencias acerca de calidad de servicio al usuario?

3. ¿Qué considera que se debe de adecuar a los ambientes de OMAPED?

4. ¿Qué dificultades encuentra al momento de realizar sus labores?

5. ¿Cómo es la relación entre los trabajadores?

6. ¿Recibe algún tipo de incentivo o reconocimiento sobre el trabajo que realiza?

Gracias

ANEXO 05

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

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

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: DR. NIKER JHON SALINAS ALEJANDRO _____ ESPECIALIDAD: DR. EN ADMINISTRACIÓN

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


VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Desempeño Laboral	¿Cómo considera usted el nivel de eficiencia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
	¿Cómo considera usted su nivel de eficacia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
	¿Cómo calificaría su nivel de motivación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo percibe usted el nivel del entorno físico en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo percibe usted el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
Capacitación	¿Cómo califica usted el nivel de actualización de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de manejo de estrategias de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	3
Factores Competitivos	¿Cómo considera usted el nivel de productividad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de conocimiento de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de actitud para solucionar situaciones de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	3

	¿Cómo califica usted el nivel de comunicación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
	¿Usted considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos dentro de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO					
Satisfacción al Ciudadano	¿Cómo considera usted el nivel de empatía de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco en tiempos de coronavirus?	4	4	3	4
	¿Cómo considera usted el nivel de continuidad en los trámites documentarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted el nivel de amabilidad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	3	4
	¿Cómo calificaría usted el nivel asertividad de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo considera usted el nivel de confiabilidad de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	3	4
Infraestructura	¿Considera usted que los ambientes son adecuados para atender a los usuarios en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4

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

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



 Firma y sello del experto

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: Dr. Mao Tarazona Tucto

ESPECIALIDAD: Sociólogo

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

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Desempeño Laboral	¿Cómo considera usted el nivel de eficiencia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo considera usted su nivel de eficacia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría su nivel de motivación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo percibe usted el nivel del entorno físico en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo percibe usted el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
Capacitación	¿Cómo califica usted el nivel de actualización de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de manejo de estrategias de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
Factores Competitivos	¿Cómo considera usted el nivel de productividad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de conocimiento de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de actitud para solucionar situaciones de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de comunicación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4

	¿Usted considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos dentro de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO					
Satisfacción al Ciudadano	¿Cómo considera usted el nivel de empatía de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco en tiempos de coronavirus?	4	4	4	4
	¿Cómo considera usted el nivel de continuidad en los trámites documentarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted el nivel de amabilidad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted el nivel asertividad de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo considera usted el nivel de confiabilidad de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
Infraestructura	¿Considera usted que los ambientes son adecuados para atender a los usuarios en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4

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

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()



 Firma y sello del experto

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Alberto Saldaña Panduro

ESPECIALIDAD: Economista

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




VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Desempeño Laboral	¿Cómo considera usted el nivel de eficiencia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	3
	¿Cómo considera usted su nivel de eficacia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3
	¿Cómo calificaría el nivel de motivación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo percibe usted el nivel del entorno físico en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo percibe usted el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
Capacitación	¿Cómo califica usted el nivel de actualización de conocimientos de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de manejo de estrategias en la resolución de conflictos de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	3	4
Factores Competitivos	¿Cómo considera usted el nivel de productividad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de conocimiento de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	3
	¿Cómo califica usted el nivel de actitud para solucionar situaciones de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de comunicación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4

	¿Usted considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos dentro de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO					
Satisfacción al Ciudadano	¿Cómo considera usted el nivel de empatía de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco en tiempos de coronavirus?	4	4	4	4
	¿Cómo considera usted el nivel de continuidad en los trámites documentarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted el nivel de amabilidad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted el nivel asertividad en dar respuestas a los usuarios de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo considera usted el nivel de confiabilidad de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
Infraestructura	¿Considera usted que los ambientes son adecuados para atender a los usuarios en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4

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

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



 MG. ALBERTO SALDAÑA PANDURO
 DNI : 22408969

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: Dr. Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA _____ ESPECIALIDAD: Dr. Administración_

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

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Desempeño Laboral	¿Cómo considera usted el nivel de eficiencia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
	¿Cómo considera usted su nivel de eficacia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3
	¿Cómo calificaría el nivel de motivación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo percibe usted el nivel del entorno físico en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3
	¿Cómo percibe usted el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
Capacitación	¿Cómo califica usted el nivel de actualización de conocimientos de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3
	¿Cómo califica usted el nivel de manejo de estrategias en la resolución de conflictos de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
Factores Competitivos	¿Cómo considera usted el nivel de productividad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3
	¿Cómo califica usted el nivel de conocimiento de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de actitud para solucionar situaciones de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3
	¿Cómo califica usted el nivel de comunicación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4

	¿Usted considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos dentro de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO					
Satisfacción al Ciudadano	¿Cómo considera usted el nivel de empatía de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco en tiempos de coronavirus?	3	4	4	3
	¿Cómo considera usted el nivel de continuidad en los trámites documentarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted el nivel de amabilidad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3
	¿Cómo calificaría usted el nivel de asertividad en dar respuestas a los usuarios de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3
	¿Cómo considera usted el nivel de confiabilidad de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
Infraestructura	¿Considera usted que los ambientes son adecuados para atender a los usuarios en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	3

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

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma del experto

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: Dr. Dante Jacobo Ramirez Mays

ESPECIALIDAD: Ciencias de la Educación

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

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Desempeño Laboral	¿Cómo considera usted el nivel de eficiencia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo considera usted su nivel de eficacia de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	3	4	4	4
	¿Cómo calificaría su nivel de motivación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo percibe usted el nivel del entorno físico en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo percibe usted el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	3
Capacitación	¿Cómo califica usted el nivel de actualización de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	3
	¿Cómo califica usted el nivel de manejo de estrategias de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	3	4	4
Factores Competitivos	¿Cómo considera usted el nivel de productividad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo califica usted el nivel de conocimiento de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	3
	¿Cómo califica usted el nivel de actitud para solucionar situaciones de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4

	¿Cómo califica usted el nivel de comunicación de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Usted considera a los trabajadores con un nivel adecuado para gestionar conflictos dentro de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO					
Satisfacción al Ciudadano	¿Cómo considera usted el nivel de empatía de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco en tiempos de coronavirus?	4	4	3	4
	¿Cómo considera usted el nivel de continuidad en los trámites documentarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted el nivel de amabilidad de los trabajadores de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría usted el nivel de asertividad de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4
	¿Cómo considera usted el nivel de confiabilidad de los trabajadores con los usuarios de la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	3	4
Infraestructura	¿Considera usted que los ambientes son adecuados para atender a los usuarios en la Oficina del Adulto Mayor y Personas Discapacitadas de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	4	4	4	4

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

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: Si (x) NO ()



Firma y sello del experto

ANEXO 06
TABLA DE RESULTADOS

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO												CALIDAD DE SERVICIO					
D1 - DESEMPEÑO LABORAL					D2 - CAPACITACIÓN		D3 - FACTORES COMPETITIVOS					D4 - SATISFACCIÓN CIUDADANA					V5 - INFRAESTRUCTURA
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SI	4	4	4	4	4	SI
3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	SI	3	5	4	3	3	SI
4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	4	NO	4	2	1	3	1	SI
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	NO	3	3	3	3	3	SI
3	2	4	3	5	3	2	3	3	4	4	SI	2	3	4	3	2	NO
2	4	2	3	4	3	3	4	2	4	3	SI	4	3	5	4	4	NO
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SI	4	4	4	4	4	SI
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SI	4	4	4	4	4	SI
3	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	SI	4	5	3	4	4	SI
3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	SI	3	4	3	3	4	SI
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	NO	4	3	4	4	3	SI
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	SI	2	2	3	5	4	NO
4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	SI	2	3	4	5	4	NO
4	4	4	4	5	5	3	2	3	4	3	SI	4	3	4	3	2	SI
2	2	4	4	3	3	5	3	4	4	3	NO	2	5	4	3	4	SI
4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	SI	2	4	3	4	5	NO
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	NO	2	3	3	2	3	SI
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	NO	4	4	5	4	4	SI
4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	SI	3	4	3	4	3	NO
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	SI	3	4	4	3	3	SI
4	3	3	2	5	4	3	4	5	4	4	NO	4	4	5	4	4	SI
5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	SI	4	5	5	5	3	NO

5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	SI	4	5	5	4	3	SI
3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	SI	3	4	3	5	4	SI
3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	SI	5	5	3	4	4	SI
3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	SI	4	5	4	3	3	SI
3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	SI	3	4	3	5	3	SI
5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	SI	4	3	3	5	4	SI
5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	SI	4	4	5	4	4	SI
5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	NO	4	3	3	4	3	NO
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	SI	4	3	3	3	3	NO
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	NO	3	4	4	5	4	SI
3	3	4	3	4	4	3	5	3	5	4	SI	4	5	5	3	3	SI
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	NO	3	3	3	3	3	SI
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SI	3	3	3	3	3	SI
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	NO	3	3	3	3	3	SI
3	5	4	3	5	3	3	4	4	4	3	NO	3	3	5	4	3	NO
3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	5	SI	4	4	4	3	4	SI
3	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	SI	4	4	4	3	3	SI

ANEXO 07

PANEL FOTOGRÁFICO



NOTA BIOGRÁFICA

Carolina Vasquez Soria es una joven profesional nacida en Perú, hija de Lorena Jesús Soria Pardavé y Leonel Vasquez Shupingahua. Realizó sus estudios primarios en la I.E. “Hermilio Valdizán” y posteriormente continuó con su educación secundaria en la I.E. “Illathupa”. Carolina se destacó por su excelente desempeño académico.

Después de culminar sus estudios secundarios, Carolina decidió continuar su formación académica y se matriculó en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”. Allí, ingresó a la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo - Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, donde se destacó por su dedicación y excelentes resultados.

El 22 de marzo de 2019, Carolina obtuvo el grado de bachiller en Ciencias Administrativas, convirtiéndose en una joven profesional con un gran potencial y una prometedora carrera por delante.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
 Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día viernes **17 MARZO DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Guadalupe RAMIREZ REYES	Presidenta
Dr. Lizardo CAICEDO DAVILA	Secretario
Dr. Teodolfo Isidro ENCISO GUTIERREZ	Vocal

Asesor (a) de tesis: Mg. Juan Carlos ROJAS MATOS (Resolución N° 03416-2021-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Carolina VASQUEZ SORIA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE DISCAPACITADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2022”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

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

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
 Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de *Quince* (*15*)
 Equivalente a *Bueno*, por lo que se declara *APROBADO*
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *8:20 pm* horas de 17 de marzo de 2023.

SECRETARIO	PRESIDENTE	VOCAL
DNI N° <i>22405065</i>	DNI N° <i>22622625</i>	DNI N° <i>22418408</i>

Leyenda:
 19 a 20: ExcelenteS
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0700-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis, titulada: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE DISCAPACIDADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2022”**, realizado por la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Carolina VASQUEZ SORIA**, cuenta con un **índice de similitud del 17%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 02 de marzo de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



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

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

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

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

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

Apellidos y Nombres:	VASQUEZ SORIA CAROLINA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	960601688
Nro. de Documento:	73094962					Correo Electrónico:	carolinavasquezsofia95@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

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

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Apellidos y Nombres:	ROJAS MATOS JUAN CARLOS					ORCID ID:	0000-0002-5800-1669			
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	40134310			

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

Presidente:	RAMIREZ REYES GUADALUPE
Secretario:	CAICEDO DAVILA LIZARDO
Vocal:	ENCISO GUTIERREZ ISIDRO TEODOLFO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


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

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

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



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)				
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN		TALENTO		CALIDAD		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto Con Periodo de Embargo (*)		X	Condición Cerrada (*) Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:							

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



7. Autorización de Publicación Digital:

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

Firma:			
Apellidos y Nombres:	VASQUEZ SORIA CAROLINA		Huella Digital
DNI:	73094962		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 24/04/2023			

Nota:

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