



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS

La Gestión de Talento Humano y la satisfacción de los
usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de
Utcubamba en el año 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO ACADÉMICO PROFESIONAL DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Jorge Ricardo Diaz Delgado

ASESOR

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto.

LINEA DE INVESTIGACIÓN :

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ- 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a dios por ser mi guía espiritual, a mi familia que son los pilares y mi motivo para superarme y seguir adelante mis padres creadores de mi pasado, impulsores de mi presente y artífices de mi futuro, A nuestro asesor por brindarnos sus orientaciones y enseñanzas para continuar de manera exitosa nuestra carrera profesional y en un futuro no muy lejano ser los mejores profesionales.

El autor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo en su Escuela de Post Grado, mi gratitud por la oportunidad y por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría; a mis padres por su apoyo y a mi esposa Vanessa Maribel Graus Zumaran e hijo Dereck Alejandro Díaz Graus por ser ellos quienes me apoyan y alientan a seguir adelante.

Al Dr. Fernando Martin Vergara Abanto, por su asesoría y por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación

EL AUTOR

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Jorge Ricardo Diaz Delgado, egresado (a) del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo- Chiclayo, identificado con DNI N° 45615753

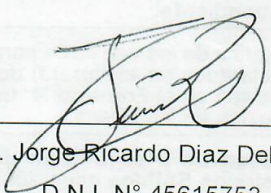
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada: "Gestión del Talento Humano y la Satisfacción de los Usuarios en la Ugel Utcubamba en el Año 2018". La misma que presento para optar el grado de Magíster en Gestión Pública.

1. La tesis presentada es auténtica, de mi autoría
2. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, julio 2018



Br. Jorge Ricardo Diaz Delgado
D.N.I. N° 45615753

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión del Talento Humano y la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba en el Año 2018”, que tiene como objetivo resaltar el valor de la Gestión del Talento Humano de los trabajadores, para el logro de la efectividad, eficiencia y calidad de la atención ciudadana, con la finalidad de determinar la relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción en los usuarios en la unidad de gestión educativa local, cumpliendo con el reglamento de Grados y Títulos de la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

INDICE

PAGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
PRESENTACION	VI
INDICE	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCION	XI
1.1. Realidad Problemática	XI
1.2. Trabajos Previos:	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Gestión del Talento Humano:.....	19
Tipos de Capacitación	27
Tipos de Acciones de Capacitación de la Formación Laboral	28
1.3.2 Satisfacción de los Usuarios	32
1.4. Formulación del Problema	37
1.5. Justificación e Importancia del Estudio.....	37
Teórica.....	37
Práctica	37
Metodológica.....	38
1.6. Hipótesis:	38
Alternativa (H_1).....	38
Nula (H_0)	38
1.7. Objetivos	38
1.7.1 Objetivo general	38
1.7.2 Objetivos específicos	38
II. MÉTODO	39
2.1 Diseño de investigación.	39
Tipo de Investigación.....	39
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:	39
2.2 Variables. Operacionalización:.....	40
2.2.1. Operacionalización de las variables.	41
2.3 Población y muestra	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.	46
2.5 Métodos de análisis de datos.....	47
2.6 Aspectos Éticos:	48

III.	RESULTADOS	49
3.1	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	49
3.1.1	Primera Variable: GESTION DEL TALENTO HUMANO.....	49
3.1.1.1	PERFILES DE PUESTO	49
3.1.1.2	FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	52
3.1.1.3	DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	55
3.2	Primera Variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS	59
3.2.1.1	ELEMENTOS TANGIBLES	59
3.2.1.2	CAPACIDAD DE REPUESTA.....	61
3.2.1.3	EFICIENCIA	63
3.2.1.4	EMPATIA	67
IV.	DISCUSIÓN	71
4.1.	Primera Variable: GESTION DEL TALENTO HUMANO.....	71
4.1.1	PERFILES DE PUESTO	71
4.1.2	FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	71
4.1.3	DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	71
4.2.1	Primera Variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS	72
4.2.2.1.	ELEMENTOS TANGIBLES	72
4.1.2.2	CAPACIDAD DE REPUESTA.....	72
4.1.2.3	EFICIENCIA.....	72
4.1.2.4	EMPATIA.....	73
V.	CONCLUSIONES.....	74
VI.	RECOMENDACIONES	75
VII.	REFERENCIAS	76
	Referencias	76
	Anexos.....	78

RESUMEN

La presente investigación se basó en determinar la correlación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba en el Año 2018.

En la siguiente investigación las unidades de estudio estuvieron conformadas por los trabajadores administrativos de Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba, a quienes se les aplicó dos instrumentos, para medir la gestión de talento humano, la misma que tuvo 18 ítem y para la satisfacción de los usuarios un cuestionario de 12 ítem, siendo procesadas a través del programa Excel. El método de análisis de los resultados propuesto en este trabajo de Investigación, se realizó por medio de cuadros y graficas en Excel (estadística descriptiva).

Cuyos resultados, establecieron que la gestión del talento humano es aceptado por los trabajadores en un 66.5% y la atención de los usuarios en un 57.1% por lo tanto existe una relación significativa en promedio del 61.8% entre ambas variables por lo que se confirma nuestra hipótesis.

Palabras Claves: Gestión del Talento Humano y Satisfacción de los usuarios

ABSTRACT

The present research work is based on the "Human Talent Management and User Satisfaction in Ugel Utcubamba in the Year 2018", in order to establish the relationship between human talent management and user satisfaction , the method of analysis of the results proposed in this research work, was carried out by means of tables and graphs in Excel (descriptive statistics), whose results established that the management of human talent is accepted by workers in 66.5% and the attention of the users in a 57.1% therefore there is a significant relationship in average of 61.8% between both variables so our hypothesis is confirmed.

The Human Talent Management has its strengths: In the dimension's profiles of positions that have an acceptance of 52.6%, the strengthening of capacities that has an acceptance of 81.7% and in the institutional development that has an acceptance of 65.1%,

The satisfaction of the users has its strengths: in the dimension's tangible elements that have an acceptance of 60%, in the capacity of response in the attention to the users that has an acceptance of 73.6% and the efficiency of the attention of the users that it has an acceptance of 53.4%.

Key Words: Human Talent Management and User Satisfaction

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

La Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Utcubamba, es una instancia descentralizada de la Dirección Regional de Educación Amazonas y de ejecución presupuestaria del Gobierno Regional de Amazonas con autonomía en el ámbito de su competencia, que proporciona el Soporte Técnico Pedagógico, Institucional y Administrativo a las Instituciones Educativas y Programas Educativos de su ámbito Jurisdiccional; y es responsable del desarrollo de la educación garantizando la calidad y eficiencia con equidad de los servicios educativos, en concordancia con la Política Educativa del Sector, de los Planes de Desarrollo Regional, Local y las características de la realidad jurisdiccional.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba territorialmente tiene su extensión en el ámbito de la provincia de Utcubamba Provincia de Bagua Grande Departamento de Amazonas. es una institución que se encarga de programar, ejecutar, asesorar, orientar, monitorear, supervisar y evaluar las acciones pedagógica, institucional y administrativa, aplicando acciones estratégicas basadas en resultados, para el fortalecimiento del sistema democrático y el desarrollo humano sostenible de sus ciudadanos.

Funciones:

- Realizar, Administrar y supervisar la planilla de pagos de remuneraciones y pensiones del personal activo y cesante de la UGEL y de las instituciones educativas a su cargo.
- Gestionar y mantener actualizados los legajos y escalafón del personal activo y cesante de la UGEL y efectuar los registros que correspondan.
- Gestionar el desarrollo de capacidades del personal de la UGEL.

- Ejecutar las actividades relacionadas con las evaluaciones de ingreso, desempeño, ascenso y acceso a la Carrera pública magisterial en el marco de sus competencias.
- Contratar, sancionar y despedir personal en el marco de las normas del sistema administrativo de gestión de los recursos humanos.
- Otras funciones que en el marco de sus competencias le sean asignadas por la Dirección de la UGEL.

Asimismo, el Área de Recursos Humanos tiene intervención tanto en los procesos operativos como en los de soporte en todo lo relacionado a la gestión de los recursos humanos en las instituciones educativas, CETPROs y en la propia sede de la UGEL 07, los que se mencionan a continuación:

- Proceso Operativo: Administrar los recursos humanos en las instituciones públicas.
- Proceso de Soporte: Gestionar el desarrollo del talento humano.

Nuestra investigación Gestión del Talento Humano y la Satisfacción De Los Usuarios en La Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba en el Año 2018., está orientada a medir las funciones y responsabilidades descritas y en donde los usuarios y el recurso humano juega un papel muy importante para medir el cumplimiento de la Gestión Educativa de la UGEL, más aún en su Plan operativo 2017, presenta un diagnóstico estratégico FODA – Cuadro 01, que nos permite abordar el problema y sustentar nuestra tesis, cuanto afecta la calidad de servicio y la gestión del talento humano en las metas a cumplir de la Gestión Educativa Local.

1.2. Trabajos Previos:

A Nivel Internacional:

Mejia & Olalla (2012) Tesis “Plan de gestión de talento humano para entregar una educación de calidad y calidez en el colegio técnico Reinaldo

Miño basándose en la capacitación del maestro. El presente trabajo de investigación está dedicado al estudio del talento humano, en este caso enfocado a mejorar la calidad, equidad y calidez de la educación del Colegio Técnico Reinaldo Miño en base a la capacitación del maestro y al mejoramiento continuo. Entonces, es importante mencionar que el talento humano constituye la base fundamental del desarrollo y crecimiento de toda organización o institución y su gestión debe permitir que la mayoría de los seres humanos accedan a los conocimientos y adelantos tecnológicos que trae la globalización”.

El estudio contiene un análisis profundo del tema y del contexto en su primera parte. Seguidamente se analizan teóricamente las variables en estudio y después la metodología aplicada. A continuación, se pueden encontrar los resultados obtenidos a través de la investigación con su respectivo análisis y finalmente una aplicación práctica del plan de gestión de talento humano. Conclusión: El aporte de este trabajo es totalmente investigativo porque se recolectó la información necesaria sobre la calidad educativa que se brinda en la institución y sobre todo conocer el verdadero interés que tiene el maestro por participar en la capacitación que brinda el Ministerio de Educación. Contribuir, concientizar y persuadir al maestro del colegio que es totalmente necesario la implantación de un Plan de Gestión de Talento Humano basado en la Capacitación para lograr un mejor desempeño en su labor diaria. La capacitación no debe verse como un gasto infructuoso, sino como un verdadero beneficio y que además es la fórmula ideal para desarrollarse y mejorar la calidad educativa y el ámbito laboral dentro de la institución educativa.

Prieto Bejarano (2013) Tesis Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia para Retención del Personal, nos señala:

En el presente trabajo se quiere explicar la importancia del potencial de la gestión de talento humano para retener el capital humano estratégico de la organización como un camino para influir positivamente sobre su capacidad, contribuyendo, de este modo, a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad. En este sentido, la dirección

estratégica de gestión humana propone la existencia de una serie de etapas o procesos intermedios que influyen sobre los comportamientos y actitudes de los empleados, condicionando los resultados de los empleados, tales como productividad, satisfacción laboral, rotación voluntaria, etc., y, con ellos, los resultados de la organización. En este vínculo causal entre la gestión del talento humano y los resultados de la organización, las prácticas de gestión humana juegan un papel protagonista debido a que permiten la adquisición, la retención y/o el desarrollo de los empleados con mayor potencial para contribuir al desempeño organizacional. No obstante, aunque reconocemos la importancia estratégica de estas tres funciones; adquisición, retención y desarrollo, su estudio conjunto es tan amplio que resulta difícilmente abarcable en un solo trabajo; por ello, esta monografía se ha decidido centrar fundamentalmente en el ámbito de la retención de empleados y su relación con: la gestión del talento humano y la felicidad o bienestar laboral.

Pijañ Rojas & Garcia Obando (2014) Tesis: “Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”. Señala:

La globalización ha hecho que las organizaciones reconozcan el aporte significativo del potencial humano en el desarrollo organizacional, por lo que, a través del tiempo, han adoptado enfoques que les ha permitido optimizar sus recursos y alcanzar una mayor productividad, buscando proveerse de los mejores talentos. La Gestión del Talento Humano por Competencias se ha convertido en los últimos años en una herramienta estratégica que permite a las organizaciones el logro de sus objetivos de manera más eficiente y eficaz. Los modelos por competencias además de considerar importantes los conocimientos y habilidades de las personas, hacen especial énfasis en los comportamientos y conductas que permitirán alcanzar los objetivos trazados. La finalidad de este trabajo es contribuir con el Instituto Superior Pedagógico “Ciudad de San Gabriel” con el diseño

de un modelo de gestión del recurso humano por competencias, que favorezca a mejorar el desempeño laboral de los servidores de esta institución, cuyos mayores beneficiarios sean los estudiantes que educan en esta institución. Como punto de partida se realizó un diagnóstico situacional de la organización, para determinar cómo se encuentra organizado y estructurado el sistema de administración de talento humano; con el objetivo de detectar las falencias que existen el proceso de gestión del recurso humano; para de esta manera establecer como propuesta un Modelo de Gestión del Recurso Humano que se ajuste a las verdaderas necesidades de la institución.

Petracci (1998) en su trabajo de investigación “La medición de la calidad y la satisfacción del usuario; el propósito de la medición de la satisfacción del ciudadano con los servicios públicos privatizados por parte de una institución pública difiere de la medición de la satisfacción del cliente realizado por una empresa de servicios. Si bien en ambos casos se trata de investigaciones aplicadas, la primera buscará que la información obtenida le permita alcanzar una gestión pública de calidad mientras que la segunda buscará aplicar los resultados de la investigación para maximizar los objetivos que se fijó la organización (diferenciarse de la competencia, fidelizar clientes para mantener y aumentar los beneficios) y asegurar la supervivencia organizacional”. (pág. 09)

A Nivel Nacional:

Si bien es cierto que en en el plano nacional se evidencian trabajos relacionados con el talento humano; pero aún no encontramos la generalización de un programa que haya sido validado como para tenerlo en cuenta y aprovecharlo al interior de las organizaciones institucionales. Por ejemplo, Namó Rivera (2018), a través de la aplicación de un Programa de Gestión del talento humano pretende elevar la calidad de servicio en una institución educativa, precisamente en la provincia de Pacasmayo en la Región de la Libertad, en el año 2017.

Previamente, diagnostica la calidad del servicio en la institución mediante la aplicación de un pre test o prueba de entrada, seguidamente aplica 12 sesiones basados en la gestión del talento humano; posteriormente con el cruce de información entre el test o prueba de salida y los datos recogidos llega a evidenciar que, efectivamente el programa basado en la gestión del talento humano elevó significativamente la calidad de servicio de dicha institución educativa.

Investigación que se convierte en mucha ayuda para determinar, en el proceso de nuestro trabajo, las características que se debe reflejar en toda Gestión del Talento Humano.

Por su parte Clemente Archi (2014) compara la relación del desempeño laboral del personal administrativo con la satisfacción del usuario en la Ugel de Castrovirreyna. Su investigación ostenta el nivel descriptivo – explicativo; por lo que, para recoger la información aplica la técnica de la encuesta dirigida. Él concluye que existe una relación directa y significativa entre desempeño laboral y satisfacción, cuando mejor es el desempeño laboral mejor es la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Castrovirreyna.

Mientras que Cabrera Rivera (2014) a través de su investigación descriptiva aplicada a los docentes de maestría en Administración de la Universidad César Vallejo, sede Huaral, en el año 2014, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes; llegó a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en mención. A diferencia del estudio anterior, que estaba referido a la aplicación de un programa, en esta oportunidad se trata de relacionar la calidad del talento humano con respecto a la satisfacción del servicio que recibe el usuario.

A Nivel Local

Realizadas las diferentes averiguaciones, en lo que corresponde establecer la presencia de algún estudio realizado que tenga relación con

nuestro trabajo materia de investigación, podemos afirmar, que hasta la actualidad en el ámbito de la provincia de Utcubamba no existe material bibliográfico, virtual o de otro medio que esté referido a la Gestión del talento humano y satisfacción del usuario, peor aún que haya sido aplicado a la Ugel Utcubamba. Por lo que el presente estudio se constituye en un valioso precedente para los estudiosos interesados en concebir investigaciones que puedan contribuir con la generación de programas y estrategias que tiendan a lograr robustecer la satisfacción del usuario en cuanto se refiere al servicio que recibe por parte del personal administrativo que labora en la Ugel Utcubamba.

Romero Mendoza (2017) Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015, “La investigación es aplicada y descriptiva; realizada a una muestra de 73 usuarios de los servicios brindados por el CAC, los cuales fueron elegidos aleatoriamente por el investigador y se utilizó la técnica de la encuesta, realizada en las instalaciones del CAC de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Para la determinación del nivel de calidad de servicios se usó el modelo SERVQUAL¹ porque es el que más se adecúa con la realidad para este estudio, el mismo que cuenta con 5 dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad de un servicio”.

Concluye: 1. El nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, tienen un porcentaje elevado para la respuesta regular, lo cual quiere decir que el CAC cumple con los requisitos mínimos para brindar un servicio adecuado a los ciudadanos; Por tanto, la hipótesis ha sido comprobada. 2. Los procedimientos de gestión del CAC no son los más adecuados, por ejemplo, en su mayoría el personal que brinda el servicio de atención al usuario, no cumple con el perfil necesario para dar un servicio de alta calidad, lo cual origina cierto grado de insatisfacción en los usuarios; el

CAC, no cuenta con un software informático que satisfaga las necesidades de operación, así como las tareas de seguimiento y control de expedientes.

3. La Municipalidad Provincial de Cajamarca, no cuenta con instrumentos de gestión actualizados, lo que impide reducir procedimientos innecesarios a través de la simplificación administrativa, ocasionando mayores demoras en la atención al ciudadano.

Tello Palomino (2017) Tesis. “Relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la Escuela de Conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017”. Nos dice:

La presente investigación se realizó en la escuela de conductores Conduce Perú en la ciudad de Cajamarca en el año 2017, utilizando el diseño transversal de tipo observacional y descriptivo. El objetivo principal de esta investigación, es Conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores conduce Perú, Cajamarca 2017. Para esta investigación utilizamos a las dimensiones internas y externas, para la gestión de talento humano; en las internas tenemos a sus indicadores de la misma: conocimiento, habilidades, motivación y actitud y en la externa tenemos a sus indicadores clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional y las condiciones de trabajo. Además, como empresa debemos adecuar los ambientes, para mejorar su desenvolvimiento profesional aplicando el trabajo en equipo, para responder de manera eficaz las necesidades de usuario final. Para obtener la información adecuada se aplicó una encuesta a los 30 trabajadores de la escuela de conductores conduce Perú, en relación al instrumento de recolección de datos; esta se aplicó a cada variable. El cuestionario de gestión de talento humano estuvo compuesto por 19 preguntas, con una escala de Likert y para productividad unos 15 ítems. La validez y la confiabilidad de los datos obtenidos según la hipótesis, obtuvimos en la correlación de Pearson a la (significación aproximada =0.036) es menor al nivel de significancia de alfa ($\alpha = 0.05$), esto quiere decir que existe suficiente evidencia para firmar que hay relación significativa y positiva y muy alta ($r=0.963$) según la SPSS, sobre la gestión

de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores conduce Perú, Cajamarca 2017. Palabras claves: Gestión de talento humano, Productividad, institución privada, reconocimiento, habilidades, motivación, actitud, clima laboral, perspectiva profesional, condiciones de trabajo, eficiente, eficaz, trabajo en equipo.

Escalante Tavera (2017) Tesis: “Relación de la Calidad de Servicio con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017”. Señala:

El trabajo de investigación tiene como propósito establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Para ello se seleccionó una muestra de 50 usuarios que realizan trámites de licencias y visación de planos. Ésta fue elegida a través de muestreo no probabilístico por conveniencia. En tal sentido se aplicaron dos instrumentos de recojo de información. La primera escala tiene base en el modelo SERVQUAL y permitió recoger información respecto a la calidad de servicio que perciben los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. La segunda es una escala trivalente que permitió recoger datos relacionados con la satisfacción del usuario A través del Alfa de Cronbach se estableció la confiabilidad. La escala de calidad de servicio alcanzó un coeficiente de 0,917, en tanto que la de satisfacción del usuario llegó a 0.803. Los resultados muestran relación significativa entre ambas variables y entre la primera variable con las dimensiones de la segunda variable. Tales resultados contrastan con los especialistas que señalan que de todas maneras la satisfacción del usuario depende de la calidad de servicio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión del Talento Humano:

Rodríguez, A. (2007). “Existe una relación entre el talento humano y las competencias, si se define el término “competencia” como un conjunto de habilidades, saberes, técnicas, formas de pensamiento; que le permiten al empleado desarrollar un

desempeño, éste sería el nivel de perfeccionamiento en el cual se encuentra la competencia”.

Se entiende entonces por competencia lo siguiente: La Capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

Prieto (2013) señala: “La Gestión del Talento Humano es un área interdisciplinaria integrada por un sinnúmero de dinámicas que la nutren y enriquecen en favor de la Organización; así como se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, también se habla de tecnología del aprendizaje, de alimentación, de servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incentivos, accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de las normas laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros/certificación, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoria y un sinnúmero de asuntos diversos”. (p. 23).

Quevedo (2010), señala: “La evaluación del desempeño representa un esquema sobre como labora el trabajador y como utilizas los mecanismos que se encuentran a su alcance para la obtención de los objetivos (utilización de equipos y materiales). Mide las aptitudes de las personas. Además, revela información respecto al diseño de puestos, descripción de cargos entre otros”. (p.41).

Cuestas Santos (2010) define la gestión del talento humano como “el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, buscando el

mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno”. (p.03

Dimensiones de la Gestión del Talento Humano.

Prieto (2013) señala: “La Gestión del Talento Humano es un área interdisciplinaria integrada por un sinnúmero de dinámicas que la nutren y enriquecen en favor de la Organización; así como se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, también se habla de tecnología del aprendizaje, de alimentación, de servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incentivos, accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de las normas laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros/certificación, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoria y un sinnúmero de asuntos diversos”. (p. 23).

DIMENSION PERFILES DE PUESTO:

De acuerdo a la DIRECTIVA N° 001-2016-SERVIR/GDSRH - Servir, Los perfiles de puesto “ Es la información estructurada respecto de la ubicación de un puesto dentro de la estructura orgánica, misión, funciones, así como también los requisitos y exigencias que demanda para que una persona pueda conducirse y desempeñarse adecuadamente en un puesto” (p. 3).

INDICADORES	ITEMS
1. Reclutamiento de personal	Conoce Ud. Que, en la UGEL Utcubamba se han realizado procesos de reclutamiento de personal
	El reclutamiento de personal en la UGEL Utcubamba se realizó de acuerdo a los lineamientos y normas establecidas

2. Selección del personal	El personal seleccionado por la UGEL Utcubamba, cumplió con el perfil solicitado para ocupar el cargo
	El personal que ingreso a laborar en la UGEL Utcubamba, le especificaron cual eran sus funciones a desarrollar
3. Diseño organizacional de puestos	Ha leído Ud. El manual de organización y funciones de la UGEL Utcubamba

RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL:

Según la Directiva N° 002-2016-SERVIR/GDSRH Normas para la Gestión de los Procesos de Selección en el Régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, nos señala: “La etapa de convocatoria y reclutamiento comprende todas las actividades que deben ser realizadas para asegurar la adecuada difusión del concurso y atracción de los potenciales candidatos para cubrir las posiciones vacantes”. (p. 582924)

SELECCIÓN DEL PERSONAL.

Según la Directiva N° 002-2016-SERVIR/GDSRH Normas para la Gestión de los Procesos de Selección en el Régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, nos señala:

“En esta etapa, se elige al candidato más idóneo de acuerdo a los resultados de la entrevista final. El comité de selección o el Jefe de la oficina de recursos humanos o la que haga sus veces, según corresponda, de acuerdo con lo señalado en los artículos 174° y 175° del Reglamento General de la Ley, determina la elección del candidato más idóneo para cubrir el puesto, según los resultados de la entrevista final. En caso de incumplimiento de la cuota señalada en el artículo 54° del Reglamento de la Ley N° 29973, “Ley General de la Persona con Discapacidad” y cuando haya un empate en un concurso público de mérito, se debe seleccionar a la persona con discapacidad. En esta etapa se firma el acta donde el comité o el

jefe de recursos humanos, según corresponda, determinan al candidato seleccionado y, de corresponder, al accesitario, siempre que este apruebe la entrevista final. En caso de que existiera más de una posición concursada para un mismo puesto, podrán existir tantos accesitarios como posiciones convocadas en el concurso público de méritos. Los resultados finales del proceso de selección deberán ser pública”. (p. 582926).

DISEÑO ORGANIZACIONAL DE PUESTOS.

El diseño organizacional de puestos, es el proceso que toda institución plantea para estructurar las tareas y funciones de cada uno de sus integrantes, en relación a la dirección, jefaturas y áreas dentro de la organización a fin de integrar los procesos de acuerdo a los objetivos y metas a lograr por la organización.

SERVIR en su DIRECTIVA N° 001-2016-SERVIR/GDSRH "NORMAS PARA LA GESTIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO DE PUESTOS Y FORMULACIÓN DEL MANUAL DE PERFILES DE PUESTOS - MPP". Nos señala:

“Una vez identificado el puesto (en caso exista dentro de la estructura orgánica o sea un puesto nuevo), se debe revisar a mayor profundidad los documentos e instrumentos de gestión relacionados al puesto en desarrollo (ROF, MOF, clasificador de cargos, términos de referencia); dado que pueden brindar mayores datos sobre las funciones y requisitos preexistentes que serán materia de revisión y/o actualización. Cuando por norma con rango de Ley y reglamentaria, se debe considerar que el nombre del puesto, funciones y requisitos, según corresponda, prevalecen en la aplicación de la metodología para la elaboración del perfil de puesto. Las funciones preliminares que se desprenden de la revisión de los documentos o instrumentos de gestión son el primer insumo, para identificar las funciones propias del puesto. Las funciones del puesto son el conjunto de actividades diferentes entre sí, pero similares por un objeto común que persiguen. De esta manera describen lo que se realiza para cumplir con la misión del puesto”. (P. 6-7).

DIMENSION DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES:

Congreso de la Republica (2014). “PLAN NACIONAL DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA LA GESTIÓN DESCENTRALIZADA 2014-2018”. Señala:

Objetivo específico 3: La sociedad civil y los ciudadanos fortalecen sus capacidades para participar en la gestión descentralizada y la vigilancia de la calidad de los servicios públicos descentralizados.

a. Eje estratégico 1 Fomentar y fortalecer espacios de participación de la sociedad civil organizada en la gestión descentralizada, en su ámbito territorial.

Acciones:

- Capacitar a funcionarios y servidores públicos encargados de la formulación y seguimiento presupuestal en los gobiernos descentralizados Los Gobiernos Descentralizados en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas capacitan a los funcionarios y servidores públicos encargados de la formulación y el seguimiento presupuestal de sus instituciones.
- Promover la capacitación y asistencia técnica de los gobiernos descentralizados a la ciudadanía para fortalecer sus capacidades en el proceso de formulación del presupuesto participativo y rendición de cuentas Comprende acciones de sensibilización dirigidas a los gobiernos descentralizados para la priorización de actividades de capacitación y asistencia técnica a sus funcionarios para mejorar la participación de la ciudadanía en los procesos de Rendición de Cuentas y del Presupuesto Participativo.
- Fortalecer la representatividad ciudadana y la participación de la sociedad civil a través de sus respectivas organizaciones ante los Consejos de Coordinación Regional y Local, para supervisar la calidad de la prestación de servicios descentralizados.

- La identificación de experiencias exitosas de implementación de modelos de gestión concertados con participación ciudadana en Gobiernos Locales será sistematizada y socializada por la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaria de Descentralización, contribuyendo a la gestión del conocimiento y fortalecimiento del proceso de descentralización. Comprende el fortalecimiento de las capacidades de los miembros representantes de la sociedad civil de los consejos de coordinación regional y local, capacitándolos en sistemas administrativos del Estado, gestión descentralizada, formas de acceso de información de las instituciones públicas, entre otras, como una herramienta fundamental para el adecuado ejercicio de sus funciones. Los talleres dirigidos a los Consejos de Coordinación Regional y Local permitirán mejorar el funcionamiento de estos espacios de articulación y coordinación en los gobiernos descentralizados”. (p. 17).

Capacitación	La UGEL Utcubamba lo ha capacitado alguna vez para el mejor desarrollo de sus funciones
	Considera que usted se encuentra capacitado para el manejo de los sistemas informáticos
	Considera que usted se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario
Desarrollo de personas	Considera usted que atiende eficazmente los requerimientos del usuario
	La UGEL Utcubamba brinda oportunidades de desarrollar las capacidades de los trabajadores

Capacitación:

SERVIR - Gestión de Capacitación.
<http://www.servir.gob.pe/gdc/que-es-gdc/gestion-de-la-capacitacion/>.
 Nos señala:

“La Gestión de la Capacitación es la implementación del proceso de Capacitación en las entidades públicas, aplicando el marco normativo y metodológico establecido por SERVIR, Ente Rector de la Política de Capacitación en el sector público. La Capacitación es un proceso que tiene como finalidad mejorar el desempeño de los servidores civiles a través del cierre de brechas y desarrollo de competencias y conocimientos, que permitan fortalecer sus capacidades y alcanzar el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, constituye una estrategia fundamental para el fortalecimiento del servicio civil como medio para mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública, lo cual contribuye directamente en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos”.

Tipos de Capacitación

Formación Laboral	Su finalidad es cerrar brechas de conocimientos o competencias en el corto plazo. No brindan un grado académico ni título profesional.
Formación Profesional	Su finalidad es desarrollar conocimientos o competencias en el mediano plazo. Brindan un grado académico o título profesional superior al bachiller

Fuente: SERVIR - <http://www.servir.gob.pe/gdc/que-es-gdc/tipos-de-acciones-de-capacitacion/>

Tipos de Acciones de Capacitación de la Formación Laboral

Taller	Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de una tarea, a partir de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos por parte de los participantes, de manera individual o grupal. Estos deben aportar para resolver problemas concretos y proponer soluciones.
Curso	Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje que comprende una secuencia de sesiones articuladas y orientadas al logro de los objetivos de aprendizaje previstos.
Diplomado o Programa de Especialización	Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje que comprende un conjunto de cursos o módulos organizados para profundizar en una temática específica que tiene como propósito la adquisición o desarrollo de conocimientos teóricos y/o prácticos.
Capacitación Interinstitucional	Es una actividad teórica-práctica que se realiza en una entidad pública diferente a donde laboran los servidores civiles. Se realiza durante la jornada de servicio.
Pasantía	Es una actividad práctica de carácter académico, de investigación o profesional que realiza un servidor civil en otra entidad pública o privada, en el país o en el extranjero, con el objeto de adquirir experiencia y/o profundizar los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.
Conferencia	Actividades académicas de naturaleza técnica o científica que tienen como propósito difundir y transmitir conocimientos actualizados y organizados previamente a manera de exposiciones, que buscan solucionar o aclarar problemas de interés común sobre una materia específica, tales como congresos, seminarios, simposios, entre otros.

Fuente: SERVIR - <http://www.servir.gob.pe/gdc/que-es-gdc/tipos-de-acciones-de-capacitacion/>

Tipos de Acciones de Capacitación de la Formación Profesional

Maestría	Son estudios de profundización profesional o de carácter académico basado en la investigación que conllevan a la obtención del grado académico de Maestro.
Doctorado	Son estudios de carácter académico basados en la investigación que conllevan al grado académico de Doctor.

Fuente: SERVIR - <http://www.servir.gob.pe/gdc/que-es-gdc/tipos-de-acciones-de-capacitacion/>

DIMENSION DESARROLLO INSTITUCIONAL

Beckhard (1969) en el texto “Desarrollo Organizacional – Estrategias y Modelos” indica que: “El desarrollo institucional es un esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficacia y la salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento”.(p. 82).

Relac. con los empleados	Sus superiores prestan atención a sus sugerencias propuestas en la UGEL Utcubamba, para lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades de su área
	Cree usted que se encuentra capacitado para el manejo de relaciones interpersonales
Desempeño Laboral	Considera usted que debe conocer las actividades que realizan otras áreas
	Considera usted que la atención que se brinda al público es ágil
	Considera usted tiene un buen nivel de desempeño laboral
	Cuándo el usuario tiene alguna duda sobre los procesos usted le orienta satisfactoriamente
	Cree Ud. ¿Que la capacitación influye significativamente en su satisfacción laboral
Higienes, segur. y calid. Vida	Conoce Ud. Las normas y procedimientos que protegen su integridad física y mental, ¿los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y el ambiente físico

	en que se debe ejecutar sus labores
--	-------------------------------------

RELACIONES CON LOS EMPLEADOS:

Al respecto Caballo (2005) enfáticamente señaló: “Si todas las ideas y roles son valorados, con igualdad, sin dominaciones, sometimientos, ni exclusiones, es posible formar un grupo cooperativo donde cada quien sienta que es un arte necesaria para la totalidad. Y así puedan colaborar entre sí, sumando esfuerzos para alcanzar objetivos, como socios que cooperan y no como oponentes que compiten”. (p. 22)

DESEMPEÑO LABORAL.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

HIGIENES, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA.

Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo (2012). De acuerdo al Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR, nos señala que el empleador está obligado a:

“Artículo 26.- El empleador está obligado a:

a) Garantizar que la seguridad y salud en el trabajo sea una responsabilidad conocida y aceptada en todos los niveles de la organización.

b) Definir y comunicar a todos los trabajadores, cuál es el departamento o área que identifica, evalúa o controla los peligros y riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

c) Disponer de una supervisión efectiva, según sea necesario, para asegurar la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.

d) Promover la cooperación y la comunicación entre el personal, incluidos los trabajadores, sus representantes y las organizaciones sindicales, a fin de aplicar los elementos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización en forma eficiente.

e) Cumplir los principios de los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo señalados en el artículo 18 de la Ley y en los programas voluntarios sobre seguridad y salud en el trabajo que adopte el empleador.

f) Establecer, aplicar y evaluar una política y un programa en materia de seguridad y salud en el trabajo con objetivos medibles y trazables.

g) Adoptar disposiciones efectivas para identificar y eliminar los peligros y los riesgos relacionados con el trabajo y promover la seguridad y salud en el trabajo.

h) Establecer los programas de prevención y promoción de la salud y el sistema de monitoreo de su cumplimiento.

i) Asegurar la adopción de medidas efectivas que garanticen la plena participación de los trabajadores y de sus representantes en la ejecución de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y en los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo.

j) Proporcionar los recursos adecuados para garantizar que las personas responsables de la seguridad y salud en el trabajo, incluido el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, puedan cumplir los planes y programas preventivos establecidos". (p. 08-09)

1.3.2 Satisfacción de los Usuarios

Sureschandar, Rajendran, & Anantharaman, (2002), citado por Serrano, A., López, C. y García, G. (2007, pág. 41), examinan: “la influencia de las dimensiones de la calidad de los servicios en la percepción que los consumidores tienen de la misma, lo que es considerado como uno de los factores clave de los resultados del negocio, y sus resultados indican que las variables del TQS gestión de los recursos humanos, enfoque a clientes, cultura de servicio, satisfacción de los empleados, compromiso y liderazgo de la alta dirección y responsabilidad social parecen ser más vitales que las dimensiones «hard» como factores influyentes sobre la percepción de la calidad de los servicios por parte de los consumidores”.

Zeithaml y Bitner, (2002) indican que: “La satisfacción del cliente, es un juicio relacionado con un rasgo del producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Argumentan que la satisfacción es una evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas. Se presume que, al fracasar los cumplimientos de las necesidades y las expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con tal servicio”.

Para Hoffman y Bateson (2008). “la satisfacción de cliente proporciona una serie de beneficios para el proveedor del producto o servicio porque permite crear lealtad del cliente hacia la empresa, donde el consumidor estaría dispuesto a pagar más y a permanecer con la empresa, siempre y cuando esta satisface sus necesidades. Mientras que una insatisfacción del cliente, este puede a través de la llamada comunicación de boca en boca multiplicar por diez la mala publicidad que recibirá la empresa sin que esta pueda contrarrestarlo en un corto plazo, lo que lleva a pérdida de clientes y a tener mala imagen para con los actuales y futuros clientes de la misma”.

Dimensiones de la Satisfacción de los usuarios

Ribeiro (2003). Nos dice: “La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”.

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES:

(Nejati y Nejati, 2008; Kayongo y Jones, 2008). Señalan que son: “Instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación adecuados y funcionales: que la biblioteca inspire a realizar las actividades del usuario (estudiar, leer, aprender) de la mejor manera; lugar confortable; equipo moderno y disponible; y mobiliario ergonómico”.

Infraestructura Adecuada	La UGEL Utcubamba cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que se necesita para sentirnos como en casa
Limpieza.	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba tienen una apariencia limpia y agradable

INFRAESTRUCTURA ADECUADA:

La infraestructura es un elemento primordial en la percepción de los usuarios que los hace sentir como en casa, es decir sentirse como parte una organización donde va a sentir la acogida para la solución y satisfacción de sus necesidades.

LIMPIEZA:

Es la percepción de los usuarios frente a la presencia de que tienen con los trabajadores es la primera percepción de aceptación o confianza, el orden de su oficina, la vestimenta que utilizan, el ambiente agradable que se percibe, es una razón de:

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE REPUESTA:

Es la disposición del trabajador para atender al usuario con rapidez y oportunidad. La oportunidad de la atención es el valor público que le da los usuarios a los servicios que presta la institución.

Solución de problemas	El personal de la UGEL Utcubamba se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario
Eficacia	Considera usted que los servidores de la UGEL Utcubamba atendieron eficazmente sus requerimientos

SOLUCION DE PROBLEMAS:

Lo que normalmente quiere un usuario es que su problema le den la solución más rápida de una manera lógica que el mismo se plantea, pero se da con la realidad que en el sector público se sigue un conjunto de procedimientos que no se les sabe explicar, por lo que normalmente se pregunta estará capacitado el trabajador para solucionar mi problema, el tiempo de repuesta le daría la razón.

EFICACIA:

(Stephen, 1996), se define como “hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

EFICIENCIA:

(Chiavenato I., 2004), eficiencia “significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”

Comunicación	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba paran demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios
---------------------	--

Credibilidad	Cree usted que los servidores de la UGEL Utcubamba tienen un buen nivel de desempeño laboral
Confianza	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL Utcubamba transmite confianza
Cortesía	Cree usted que los servidores de la UGEL Utcubamba se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales.
Amabilidad	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente

COMUNICACIÓN:

La comunicación es la base de interacción entre los usuarios, por lo que la información que se debe dar está en el nivel de escucha y la percepción de angustia que pueda tener del usuario, por lo que es importante tener una comunicación fluida no técnica y un lenguaje sencillo y determinando la forma de cómo se va a solucionar el pedido que se les está haciendo de parte de los usuarios.

CREDIBILIDAD:

La credibilidad es base de la honestidad de la institución con los usuarios que miden las palabras y los actos de los trabajadores con el trato que perciben a la solución de sus problemas.

CONFIANZA:

(Ruiz Calderón, 2002) “Es la capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado. La confiabilidad es aquella que impacta directamente sobre la empresa no solo aplicándose en las máquinas el equipo sino en la totalidad de los procesos que son la cadena más importante de la organización”.

CORTESIA:

Podemos afirmar que la cortesía es el nivel de educación, formación, amabilidad, respeto y calidad de servicio que brinda el

trabajador al usuario, normalmente se dice que es ponerse en el lugar del otro de cómo quieren que lo traten si se pone a la vereda de enfrente.

AMABILIDAD:

La amabilidad es una cualidad que el usuario mide a través de los gestos, señales y personalidad que perciben de los trabajadores.

ENPATIA:

Batson y Coke (1981). Lo señalan como: “la posibilidad que toda ayuda puede ser motivada también por el deseo de aliviar la propia ansiedad que va asociada al sufrimiento del usuario. Más bien lo que ellos proponen es que bajo ciertas condiciones específicas, se activa la emoción empática que motiva el comportamiento altruista”.

Atención individualizada	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. Realiza
Conoce las necesidades	Piensa usted que los servidores de la UGEL Utcubamba están informados de todos los procesos que se realizan en la UGEL Utcubamba
Seguridad	Los usuarios se sienten seguros al hacer sus trámites en la UGEL Utcubamba

ATENCION INDIVIDUALIZADA

Es la forma más ideal de una verdadera atención al usuario, a fin de que estos puedan encontrar la información y repuestas requeridas a su problemática o atención, es el camino más fácil para la satisfacción de los usuarios.

CONOCE LAS NECESIDADES

Es importante que los trabajadores tengan conocimiento de todos los procesos que se realizan en su institución tienen que esforzarse en comprender y reconocer las necesidades de los usuarios y considerar que ellos buscan muchas repuestas que van

encontrando en un recorrido que pueda hacer en la búsqueda de sus repuestas requeridas.

SEGURIDAD.

La seguridad de los usuarios es que se va plenamente convencido de los conocimientos y atención mostrados por los trabajadores y que han logrado inspirar credibilidad y confianza.

1.4. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre la Gestión del talento humano y el grado de satisfacción de los usuarios en la unidad DE Gestion Educativa gel Utcubamba en el año 2018?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio

Teórica.

La presente investigación tiene vital importancia porque está encaminado a analizar si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Utcubamba, para mejoramiento de la calidad del servicio y para ello es preciso considerar al capital humano como el eje principal de toda organización.

Práctica

La investigación se justificará si en la práctica se sustenta la utilidad de la misma en los resultados del estudio, las mismas que se comunicarán a los funcionarios y directivos de la UGEL de Utcubamba, para las mejores decisiones gerenciales que permitan el desarrollo, la motivación y la satisfacción de los trabajadores y así puedan desarrollar políticas y actividades de sus recursos humanos para obtener mayores niveles de productividad en el trabajo.

Metodológica

La metodología empleada y los resultados obtenidos servirán para futuras investigaciones vinculadas con nuestras variables de estudio, que se convertirán en marcos teóricos que ayudarán a encontrar

1.6. Hipótesis:

Alternativa (H_1)

Existe relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción de los usuarios en la Ugel Utcubamba en el año 2018.

Nula (H_0)

No existe relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción de los usuarios en la Ugel Utcubamba en el año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y la satisfacción de los usuarios en la Ugel Utcubamba en el año 2018

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar la Gestión de Talento Humano en la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba.

Determinar qué grado de satisfacción tiene los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba con la Gestión de Talento Humano de su personal.

Establecer que la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba en el año 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.

ENFOQUE:

El Presente trabajo es de tipo cuantitativo que medirá, la relación de dos variables para determinar la dependencia del uno al otro para determinar la dependencia del uno al otro.

Tipo de Investigación

La presente investigación se sujeta al siguiente tipo de estudio:

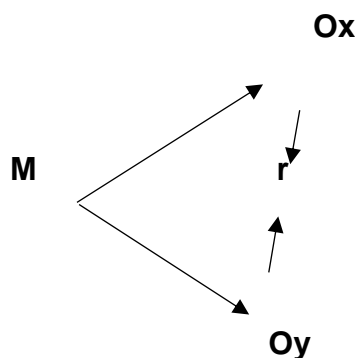
Correlacional. Porque busca establecer la relación de variables medibles en una única muestra, en un mismo momento del tiempo.

La investigación es correlacional, ya que se persigue examinar la relación entre dos variables.

Salkind, (1999). Señala “La correlacionalidad ya que la investigación proporcionara indicios de relación que podría existir entre dos o más cosas, o de qué tan bien uno o más datos podrían predecir un resultado específico” (p.19)

No experimental. Nuestro estudio será de tipo No Experimental

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:



M = Muestra.

Ox = Gestión del a Talento Humano.

Oy = Satisfacción de los Usuarios.

R = Nivel de relación entre las variables **Ox** y **Oy**

Cuadro N° 01 Tipo de investigación y Diseño del Estudio

ENFOQUE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	
		Transversal.	- Descriptivo
CUANTITATIVO	BÁSICA/PURA/FUNDAMENTAL - Correlacional - No experimental		

2.2 Variables. Operacionalización:

Variable 1: Gestión del Talento

Alles (2005) Desarrollo del talento humano basado en competencias
Señala:

“El talento requiere de capacidades conjuntamente con compromiso acción, los tres al mismo tiempo...Si un profesional tiene compromiso y actúa, pero no dispone de las capacidades necesarias (como casi es obvio) no alcanzará los resultados, aunque haya tenido buenas intenciones. Si, por el contrario, dispone de capacidades y actúa, pero no dispone de las capacidades y actúa en el momento, pero no se compromete con el proyecto, puede que alcance resultados. El único inconveniente es que si la falta de motivación le impedirá innovar y proponer cosas más allá de las impuestas por su jefe. Si por el contrario el profesional tiene capacidades y compromiso, pero cuando actúa ya ha pasado el momento, tampoco obtendrá los resultados deseados por la sencilla razón de que alguno se le podido adelantar” (Pág. 58)

Variable 2: Satisfacción de los Usuarios

Oliver (1999) nos refiere como: “las percepciones del cliente sobre la medida en que sus necesidades y deseos han sido cubiertas completamente”.

2.2.1. Operacionalización de las variables.

Tabla 01:
Operacionalización de la variable 01: Gestión del Talento Humano

VARIABLE	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Variable Independiente: La Gestión del Talento Humano.	PERFILES DE PUESTO	Reclutamiento de personal	Conoce Ud. Que, en la UGEL Utcubamba se han realizado procesos de reclutamiento de personal	Encuesta Cuestionario
			El reclutamiento de personal en la UGEL Utcubamba se realizó de acuerdo a los lineamientos y normas establecidas	
		Selección del personal	El personal seleccionado por la UGEL Utcubamba, cumplió con el perfil solicitado para ocupar el cargo	
			El personal que ingreso a laborar en la UGEL Utcubamba, le especificaron cual eran sus funciones a desarrollar	
		Diseño organizacional de puestos	Ha leído Ud. El manual de organización y funciones de la UGEL Utcubamba	

	FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	Capacitación	La UGEL Utcubamba lo ha capacitado alguna vez para el mejor desarrollo de sus funciones	
			Considera que usted se encuentra capacitado para el manejo de los sistemas informáticos	
			Considera que usted se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario	
		Desarrollo de personas	Considera usted que atiende eficazmente los requerimientos del usuario	
			La UGEL Utcubamba brinda oportunidades de desarrollar las capacidades de los trabajadores	
	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Relac. con los empleados	Sus superiores prestan atención a sus sugerencias propuestas en la UGEL Utcubamba, para lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades de su área	
			Cree usted que se encuentra capacitado para el manejo de relaciones interpersonales	
		Desempeño Laboral	Considera usted que debe conocer las actividades que realizan otras áreas	

			Considera usted que la atención que se brinda al público es ágil	
			Considera usted tiene un buen nivel de desempeño laboral	
			Cuándo el usuario tiene alguna duda sobre los procesos usted le orienta satisfactoriamente	
			Cree Ud. ¿Que la capacitación influye significativamente en su satisfacción laboral	
		Higienes, segur. y calid. vida	Conoce Ud. Las normas y procedimientos que protegen su integridad física y mental, ¿los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y el ambiente físico en que se debe ejecutar sus labores	

Tabla 02:
Operacionalización de la variable 02: Satisfacción de los Usuarios

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTO
Satisfacción de los usuarios	Elementos Tangibles	Infraestructura Adecuada	La UGEL Utcubamba cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que se necesita para sentirnos como en casa	TECNICA: La Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
		Limpieza.	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba tienen una apariencia limpia y agradable	
	Capacidad de Repuesta	• Solución de problemas	El personal de la UGEL Utcubamba se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario	
		•Eficacia	Considera usted que los servidores de la UGEL Utcubamba atendieron eficazmente sus requerimientos	
	Eficiencia	• Comunicación	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba paran demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	
		• Credibilidad	Cree usted que los servidores de la UGEL Utcubamba tienen un buen nivel de desempeño	

			laboral
		• Confianza	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL Utcubamba transmite confianza
		• Cortesía	Cree usted que los servidores de la UGEL Utcubamba se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales.
		• Amabilidad	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente
	Empatía	<input type="checkbox"/> Atención individualizada	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. Realiza
		<input type="checkbox"/> Conoce las necesidades	Piensa usted que los servidores de la UGEL Utcubamba están informados de todos los procesos que se realizan en la UGEL Utcubamba
		Seguridad	Los usuarios se sienten seguros al hacer sus trámites en la UGEL Utcubamba

2.3 Población y muestra

Población.

La población de estudio de la presente investigación está determinada por el total de personal, 52 trabajadores de todos los que brindan servicio en la UGEL de Utcubamba, como se detalla a continuación.

Muestra.

El tipo de muestra a utilizarse es no aleatoria, no probabilística, por conveniencia, considerando como criterio de los investigadores a todos los trabajadores administrativos y Funcionarios de la UGEL de Utcubamba que suman un total de 52 trabajadores administrativos y funcionarios

La muestra que se ha determinado responde a las causas relacionadas con las características de la investigación, entonces el procedimiento para obtener el número no es mecánico ni en base a fórmulas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.

Técnica: Encuesta

La técnica de investigación a utilizarse en este trabajo de investigación será la encuesta.

Instrumento: Cuestionario

El instrumento a emplear será el cuestionario, mediante preguntas adecuadamente formuladas, serán aplicadas a los diferentes sujetos parte de esta investigación, vale decir a los trabajadores administrativos y funcionarios, que laboran en la UGEL de Utcubamba.

La encuesta, contará de un cuestionario que contiene 18 preguntas, para la primera variable (gestión del talento humano) en 4 ítems y para la segunda variable (Satisfacción de los usuarios) tres ítems en 12 preguntas como alternativas propuestas de los diferentes ítems.

Validez y Confiabilidad.

Validez

La validez de los instrumentos (Formato) está dado por las encuestas que se realizaran para desarrollar la presente investigación

Confidencialidad: Se realizará entrevistas, a trabajadores y funcionarios de la UGEL de Utcubamba, para realizar la encuesta que sustenta el presente trabajo de investigación.

2.5 Métodos de análisis de datos.

Deductivo – inductivo

El método de análisis de resultados propuesto que se utilizará en este trabajo de Investigación, se realizará por medio de cuadros y graficas en Excel (estadística descriptiva), procediendo a analizar por medio de tablas, cuadros estadísticos, gráficos, que nos permitan mostrar los resultados. En la validación necesaria de los instrumentos se solicitó el apoyo de expertos en la rama, mostrando su opinión en relación al contenido de los cuestionarios y la forma de redacción.

El método de análisis de resultados es práctico y metodológico ya que se realizará por medio de cuadros y graficas en Excel (estadística descriptiva), analizaremos por medio de tablas, cuadros estadísticos, gráficos, que nos permitan mostrar los resultados. En la validación necesaria de los instrumentos se solicitó el apoyo de expertos en la rama, mostrando su opinión en relación al contenido de los cuestionarios y la forma de redacción.

2.6 Aspectos Éticos:

El consentimiento de la Institución: se realizó presentando una solicitud por mesa de partes de la Ugel Utcubamba, teniendo una respuesta positiva de parte del Director de dicha entidad.

Confidencialidad: El objetivo de la investigación fue de carácter académico.

Libre participación: La participación que se logró fue totalmente sin presión alguna hacia los trabajadores y usuarios de la Institución, explicando de la importancia del estudio para motivar a participar.

Anonimidad: Con la intención de proteger los derechos de los participantes las escalas fueron empleadas anónimamente y de esta manera asegurando la privacidad del estudio.

Todo esto dentro de la ética profesional, personal e institucional.

III. RESULTADOS

3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

3.1.1 Primera Variable: GESTION DEL TALENTO HUMANO

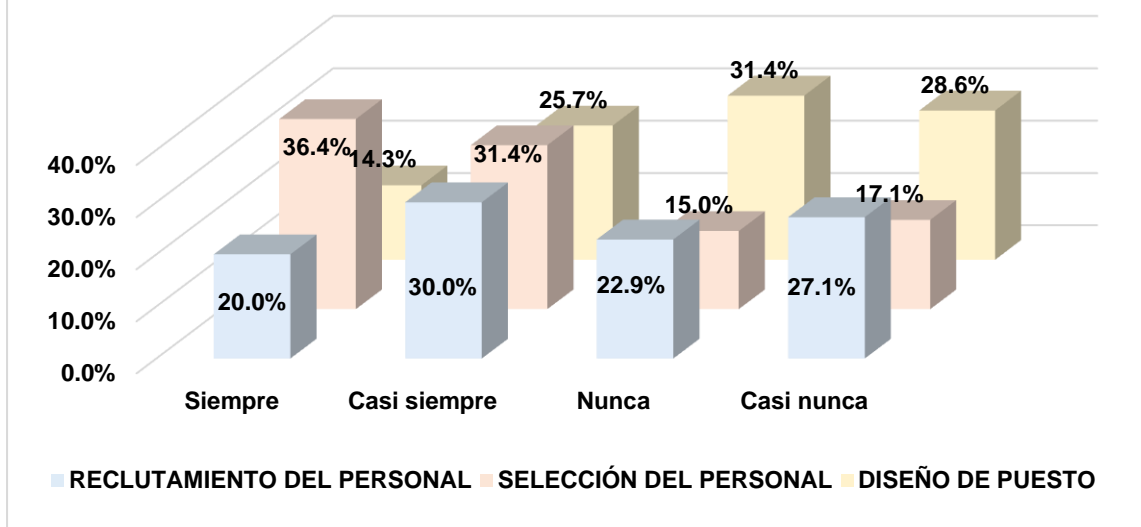
3.1.1.1 PERFILES DE PUESTO

ANEXO 01 PERFILES DE PUESTO

PERFILES DE PUESTO																			
RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL								SELECCIÓN DEL PERSONAL								DISEÑO DE PUESTOS			
Conoce Ud. Que, en la UGEL Utcubamba se han realizado procesos de reclutamiento de personal				El reclutamiento de personal en la UGEL Utcubamba se realizó de acuerdo a los lineamientos y normas establecidas				El personal seleccionado por la UGEL Utcubamba, cumplió con el perfil solicitado para ocupar el cargo				El personal que ingreso a laborar en la UGEL Utcubamba, le especificaron cual eran sus funciones a desarrollar				Ha leído Ud. El manual de organización y funciones de la UGEL Utcubamba			
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
20	25	10	15	8	17	22	23	23	22	13	12	28	22	8	12	10	18	22	20
28.6%	35.7%	14.3%	21.4%	11.4%	24.3%	31.4%	32.9%	32.9%	31.4%	18.6%	17.1%	40.0%	31.4%	11.4%	17.1%	14.3%	25.7%	31.4%	28.6%

PERFILES DE PUESTO	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL	20.0%	30.0%	22.9%	27.1%
SELECCIÓN DEL PERSONAL	36.4%	31.4%	15.0%	17.1%
DISEÑO DE PUESTO	14.3%	25.7%	31.4%	28.6%

**FIGURA 01
PERFILES DE PUESTO**



FUENTE: Elaboración Propia

En la dimensión Proceso de perfiles de puestos en la Ugel Utcubamba - 2018, se ha desarrollado los indicadores de reclutamiento del personal, selección del personal y diseño de puestos, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Reclutamiento del personal: Procesos de reclutamiento de personal de acuerdo a lineamientos y normas establecidas

En el reclutamiento del Personal se mide si los procesos de reclutamiento de personal se han realizado se acuerdo a lineamientos y normas establecidas por la Ugel Utcubamba el 50% son repuestas favorables donde él siempre es el 20% y el casi siempre el 30%.

En el reclutamiento del Personal se mide si los procesos de reclutamiento de personal se han realizado se acuerdo a lineamientos y normas establecidas por la Ugel Utcubamba el 50% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 22.9% y el casi nunca es el 27.1%.

Selección del Personal: Cumplimiento de perfiles de puesto y especificación de sus funciones a desarrollar

En la selección del personal se mide el cumplimiento de perfiles y especificación de sus funciones a desarrollar en la Ugel Utcubamba el 67.9% son repuestas favorables donde él siempre es el 36.5% y el casi siempre el 31.4%.

En la selección del personal se mide el cumplimiento de perfiles y especificación de sus funciones a desarrollar en la Ugel Utcubamba el 32.1% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 15% y el casi nunca es el 17.1%.

Diseño de puesto: Conocimiento del manual de organización y funciones

En el diseño de puesto se mide el conocimiento del manual de organización y funciones en la Ugel Utcubamba el 40% son repuestas favorables donde él siempre es el 14.3% y el casi siempre el 25.7%.

En el diseño de puesto se mide el conocimiento del manual de organización y funciones en la Ugel Utcubamba el 60% son repuestas desfavorables donde nunca es el 31.4% y el casi nunca el 28.6%.

Conclusiones:

En la dimensión Proceso de Perfiles de Puestos en la Ugel Utcubamba las repuestas han sido favorables en un 52.6% en promedio general, donde lo indicadores: reclutamiento del personal donde se mide si se han respetado las normas establecidas es favorable solo por el 50% de los trabajadores, la selección del personal donde se mide el cumplimiento de perfiles de puestos y funciones es favorable con el 67.9% y los diseños de puesto donde se mide el conocimiento del manual de funciones sobre las labores a realizar es desfavorable en el 600%, podemos afirmar que la aceptación es débil y aceptado por casi la mitad de los trabajadores por lo

que la Ugel Utcubamba debe de cumplir con lo normado para el ingreso de personal y así fortalecer la institucionalidad.

3.1.1.2 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

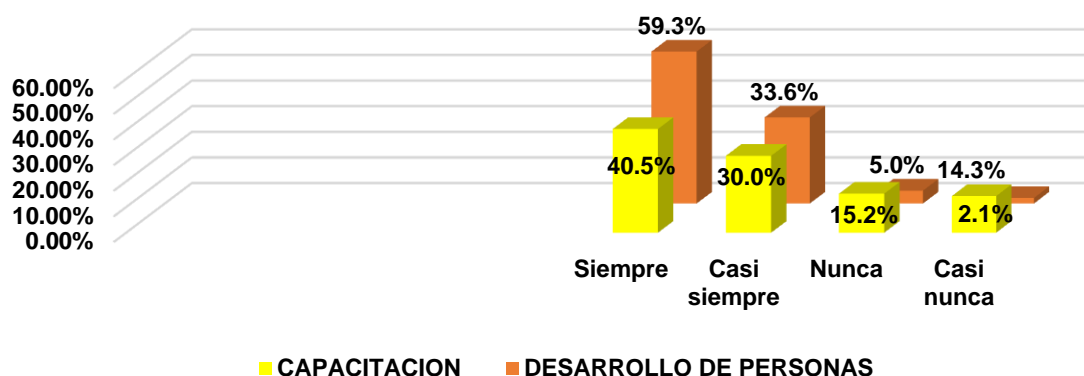
ANEXO 02

FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES																			
CAPACITACION												DESARROLLO DE PERSONAS							
La UGEL Utcubamba lo ha capacitado alguna vez para el mejor desarrollo de sus funciones				Considera que usted se encuentra capacitado para el manejo de los sistemas informáticos				Considera que usted se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario				Considera usted que atiende eficazmente los requerimientos del usuario				La UGEL Utcubamba brinda oportunidades de desarrollar las capacidades de los trabajadores			
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
15	21	19	15	25	17	13	15	45	25			50	20			33	27	7	3
21.4%	30.0%	27.1%	21.4%	35.7%	24.3%	18.6%	21.4%	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	47.1%	38.6%	10.0%	4.3%

FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
CAPACITACION	40.5%	30.0%	15.2%	14.3%
DESARROLLO DE PERSONAS	59.3%	33.6%	5.0%	2.1%

**FIGURA 02
FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**



Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Proceso de fortalecimiento de capacidades en la UGEL Utcubamba - 2018, se han desarrollado los indicadores de capacitación y desarrollo de personas, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Capacitación: Desarrollo de funciones, manejo de los sistemas informáticos y brindar una buena atención a los usuarios

En la capacitación del personal se mide la capacitación para el Desarrollo de funciones, el manejo de los sistemas informáticos y brindar una buena atención a los usuarios del Personal de la UGEL Utcubamba el 70.5% son repuestas favorables donde él siempre es el 40.5% y el casi siempre el 30%.

En la capacitación del personal se mide la capacitación para el Desarrollo de funciones, el manejo de los sistemas informáticos y brindar una buena atención a los usuarios del Personal de la UGEL Utcubamba el 29.5% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 15.2% y el casi nunca es el 14.3%.

Desarrollo de personas: Eficacia en los requerimientos de los usuarios y oportunidades de desarrollar las capacidades de los trabajadores

En el desarrollo de personas se mide la atención eficaz a los requerimientos de los usuarios y oportunidades de desarrollar las capacidades de los trabajadores en la UGEL de Utcubamba el 92.9% son repuestas favorables donde él siempre es el 59.3% y el casi siempre el 33.6%.

En el desarrollo de personas se mide la atención eficaz a los requerimientos de los usuarios y oportunidades de desarrollar las capacidades de los trabajadores en la UGEL de Utcubamba el 18.3% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 5% y el casi nunca es el 2.1%.

Conclusiones:

En la dimensión fortalecimiento de capacidades en la UGEL de Utcubamba es positivo y muy favorable en un 81.7% de promedio, donde lo indicadores: Capacitación para el desarrollo de funciones, manejo de sistemas informáticos y atención al usuario las repuestas favorables fueron en 70.5% y el desarrollo de personas para la eficaz atención a los requerimientos de los usuarios y oportunidades de desarrollar las capacidades de los trabajadores las repuestas favorables fueron en un 92.9%, podemos afirmar que la aceptación al fortalecimiento de capacidades de los trabajadores por la Ugel Utcubamba es muy aceptable su establecimiento de estas políticas.

3.1.1.3 DESARROLLO INSTITUCIONAL

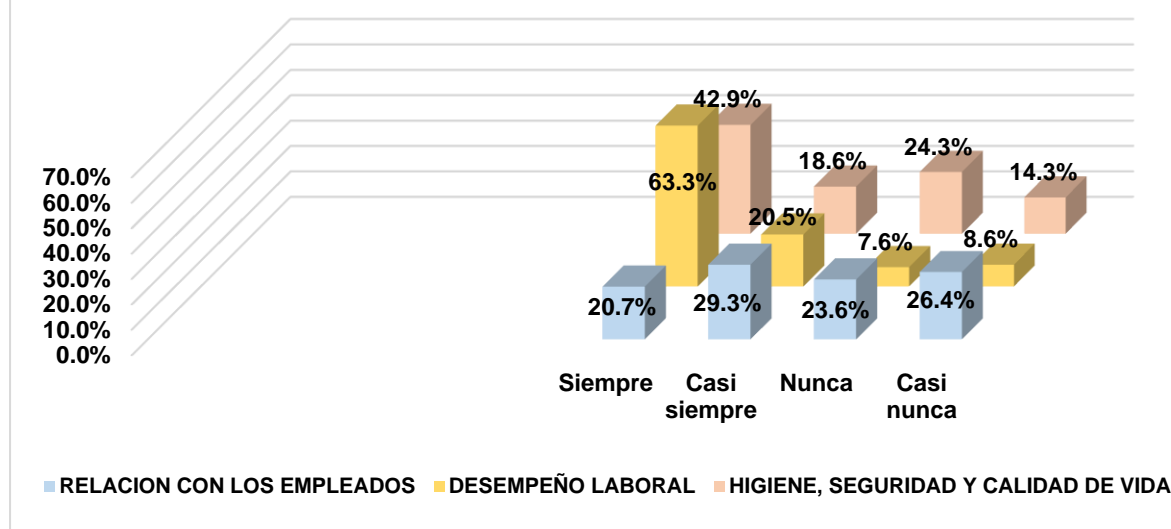
ANEXO 03

DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESARROLLO INSTITUCIONAL																											
RELACION CON LOS EMPLEADOS				DESEMPEÑO LABORAL																				HIGIENE, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA			
Sus superiores prestan atención a sus sugerencias propuestas en la UGEL Utcubamba, para lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades de su área				Cree usted que se encuentra capacitado para el manejo de relaciones interpersonales				Considera usted que debe conocer las actividades que realizan otras áreas				Considera usted que la atención que se brinda al público es ágil				Cuándo el usuario tiene alguna duda sobre los procesos usted le orienta satisfactoriamente				Cree Ud. ¿Que la capacitación influye significativamente en su satisfacción laboral				Conoce Ud. Las normas y procedimientos que protegen su integridad física y mental, ¿los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y el ambiente físico en que se debe ejecutar sus labores			
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
2	28	25	15	27	13	8	22	50	3	9	8	32	23	8	7	38	32			45	8	7	10	30	13	17	10
2.9 %	40.0 %	35.7 %	21.4 %	38.6 %	18.6 %	11.4 %	31.4 %	71.4 %	4.3 %	12.9 %	11.4 %	45.7 %	32.9 %	11.4 %	10.0 %	54.3 %	45.7 %	0.0 %	0.0 %	64.3 %	11.4 %	10.0 %	14.3 %	42.9 %	18.6 %	24.3 %	14.3 %

	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
DESARROLLO INSTITUCIONAL				
RELACION CON LOS EMPLEADOS	20.7%	29.3%	23.6%	26.4%
DESEMPEÑO LABORAL	63.3%	20.5%	7.6%	8.6%
HIGIENE, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA	42.9%	18.6%	24.3%	14.3%

**FIGURA 03
DESARROLLO INSTITUCIONAL**



Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión Proceso de Desarrollo Institucional en la Ugel Utcubamba - 2018, se ha desarrollado los indicadores de Relación con los Empleados, Desempeño Laboral e Higiene, seguridad y calidad de vida, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Relación con los Empleados: Los superiores prestan atención a las sugerencias de los trabajadores, para lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades de su área y el trabajador se encuentra capacitado para el manejo de relaciones interpersonales

En la relación con los empleados, se mide si los superiores prestan atención a las sugerencias de los trabajadores, para lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades de su área y si el trabajador se encuentra capacitado para el manejo de relaciones interpersonales de la Ugel Utcubamba el 50% son repuestas favorables donde él siempre es el 20.7% y el casi siempre el 29.3%.

En la relación con los empleados, se mide si los superiores prestan atención a las sugerencias de los trabajadores, para lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades de su área y si el trabajador se

encuentra capacitado para el manejo de relaciones interpersonales de la Ugel Utcubamba el 50% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 23.6% y el casi nunca es el 26.4%.

Desempeño Laboral: Conocimiento de las actividades que realizan otras áreas, la atención que se brinda al público es ágil, orienta satisfactoriamente a los usuarios, la capacitación influye significativamente en su satisfacción laboral

En el desempeño laboral, se mide el conocimiento de las actividades que realizan otras áreas, la atención que se brinda al público es ágil, orientación satisfactoria a los usuarios y si la capacitación influye significativamente en su satisfacción laboral en la Ugel Utcubamba el 83.8% son repuestas favorables donde él siempre es el 63.3% y el casi siempre el 20.5%.

En el desempeño laboral, se mide el conocimiento de las actividades que realizan otras áreas, la atención que se brinda al público es ágil, orientación satisfactoria a los usuarios y si la capacitación influye significativamente en su satisfacción laboral en la Ugel Utcubamba el 16.2% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 7.6% y el casi nunca es el 8.6%.

Higiene, seguridad y calidad de vida: Conocimientos de normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental, ¿los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y el ambiente físico en que se debe ejecutar sus labores

En la Higiene, seguridad y calidad de vida, se mide el conocimientos de las normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental, ¿los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y el ambiente físico en que se debe ejecutar sus labores de los trabajadores de la Ugel Utcubamba el 61.4% son repuestas favorables donde él siempre es el 42.9% y el casi siempre el 18.6%.

En la Higiene, seguridad y calidad de vida, se mide el conocimientos de las normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental, ¿los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y el ambiente físico en

que se debe ejecutar sus labores de los trabajadores de la Ugel Utcubamba el 38.6% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 24.3% y el casi nunca es el 14.3%.

Conclusiones:

En la dimensión Proceso de desarrollo institucional de la Ugel Utcubamba es positivo y favorable en un 65.1% de promedio, donde los indicadores: relación de los empleados con sus superiores y el manejo de relaciones interpersonales es el 50%, el desempeño laboral en el proceso del conocimiento de actividades de otras áreas, la atención y orientación al público e influencia de la capacitación en la satisfacción laboral es el 83.8% y en la Higiene, seguridad y calidad de vida en el conocimiento de normas y procedimiento que protegen la integridad física, mental y el ambiente físico en donde ejecutan sus labores los trabajadores es el 61.4%, podemos afirmar que el proceso de desarrollo institucional de la Ugel Utcubamba es positivo y favorable para los trabajadores.

3.2 Primera Variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS

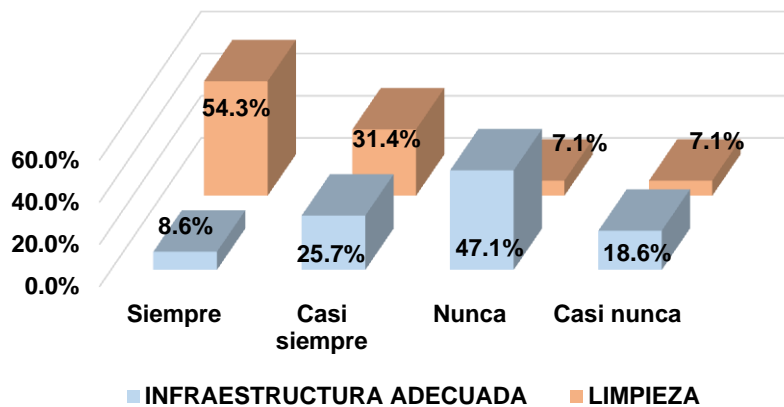
3.2.1.1 ELEMENTOS TANGIBLES

ANEXO 04 ELEMENTOS TANGIBLES ELEMENTOS TANGIBLES

INFRAESTRUCTURA ADECUADA				LIMPIEZA			
La UGEL Utcubamba cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que se necesita para sentirnos como en casa				Los trabajadores de la UGEL Utcubamba tienen una apariencia limpia y agradable			
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
6	18	33	13	38	22	5	5
8.6%	25.7%	47.1%	18.6%	54.3%	31.4%	7.1%	7.1%

ELEMENTOS TANGIBLES	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
INFRAESTRUCTURA ADECUADA	8.6%	25.7%	47.1%	18.6%
LIMPIEZA	54.3%	31.4%	7.1%	7.1%

**FIGURA 04
ELEMENTOS TANGIBLES**



Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Proceso de los elementos tangibles de la Ugel Utcubamba - 2018, se ha desarrollado los indicadores de Infraestructura adecuada y limpieza, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Infraestructura adecuada: facilidades a las instalaciones y servicios de uso para los usuarios

En la infraestructura adecuada, se mide las facilidades de uso a las instalaciones y servicios de los usuarios en la Ugel Utcubamba el 34.3% son repuestas favorables donde él siempre es el 8.6% y el casi siempre el 25.7%.

En la infraestructura adecuada, se mide las facilidades de uso a las instalaciones y servicios de los usuarios en la Ugel Utcubamba el 65.7% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 47.1% y el casi nunca es el 18.6%.

Limpieza: Apariencia de los trabajadores frente a los usuarios

En limpieza se mide la apariencia de los trabajadores frente a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 85.7% son repuestas favorables donde él siempre es el 54.3% y el casi siempre el 31.4%.

En limpieza se mide la apariencia de los trabajadores frente a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 14.3% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 7.1% y el casi nunca es el 7.1%.

Conclusiones:

En la dimensión Proceso de medir los elementos tangibles en la Ugel Utcubamba es positivo y favorable en un 60% de promedio, donde los indicadores: de infraestructura adecuada que mide las instalaciones y servicios de uso de los usuarios las respuestas han salido desfavorables en un 65.7%, en limpieza que mide la apariencia de los trabajadores frente a los usuarios las repuestas han sido favorables en un 85.7%, podemos afirmar que a pesar que a infraestructura no es adecuada para los usuarios pero la limpieza de sus trabajadores le da una aceptación favorable.

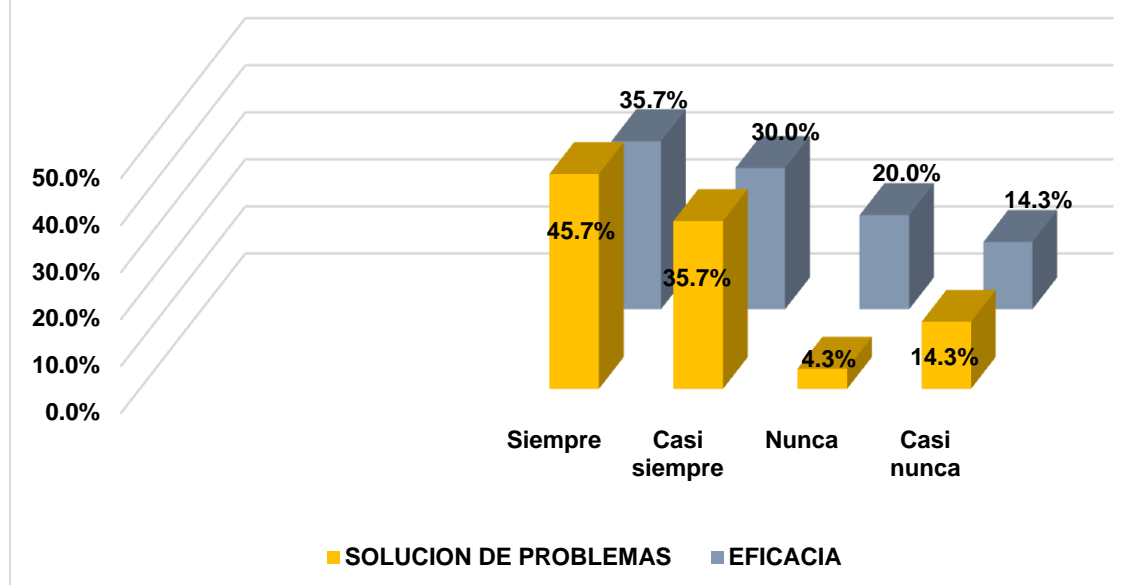
3.2.1.2 CAPACIDAD DE REPUESTA

ANEXO 05 CAPACIDAD DE REPUESTA

CAPACIDAD DE REPUESTA							
SOLUCION DE PROBLEMAS				EFICACIA			
El personal de la UGEL Utcubamba se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario				Considera usted que los servidores de la UGEL Utcubamba atendieron eficazmente sus requerimientos			
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
32	25	3	10	25	21	14	10
45.7%	35.7%	4.3%	14.3%	35.7%	30.0%	20.0%	14.3%

CAPACIDAD DE REPUESTA	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
SOLUCION DE PROBLEMAS	45.7%	35.7%	4.3%	14.3%
EFICACIA	35.7%	30.0%	20.0%	14.3%

**FIGURA 05
CAPACIDAD DE REPUESTA**



Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Proceso capacidad de respuesta a la atención de los usuarios en la Ugel Utcubamba - 2018, se ha desarrollado los indicadores de solución de problemas y eficacia de la atención, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Solución de Problemas: Personal capacitado para brindar buena atención al usuario

En la solución de problemas, donde se mide si el personal brinda una buena atención a los usuarios en la Ugel de Utcubamba, los usuarios contestaron el 81.4% son repuestas favorables donde él siempre es el 45.7% y el casi siempre el 35.7%.

En la solución de problemas, donde se mide si el personal brinda una buena atención a los usuarios en la Ugel de Utcubamba, los usuarios contestaron el 18.6% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 4.3% y el casi nunca es el 14.3%.

Eficacia: Atención eficaz de los requerimientos de los usuarios

En la medición de la eficacia se mide la atención eficaz de los requerimientos de los usuarios en la Ugel Utcubamba el 65.7% son repuestas favorables donde él siempre es el 35.7% y el casi siempre el 30%.

En la medición de la eficacia se mide la atención eficaz de los requerimientos de los usuarios en la Ugel Utcubamba el 34.3% son repuestas desfavorables donde él nunca es el 20% y el casi nunca es el 14.3%.

Conclusiones:

En la dimensión Proceso de medir la Capacidad de respuesta a la atención de los usuarios en la Ugel Utcubamba la repuesta de los usuarios es positivo y favorable en un 73.6% de promedio, donde los indicadores: solución de problemas tiene una eficacia del 81.4% y la atención eficaz a los usuarios es favorable en un 65.7%, podemos afirmar que la atención a los usuarios tiene una capacidad de aceptación muy positiva en la Ugel Utcubamba.

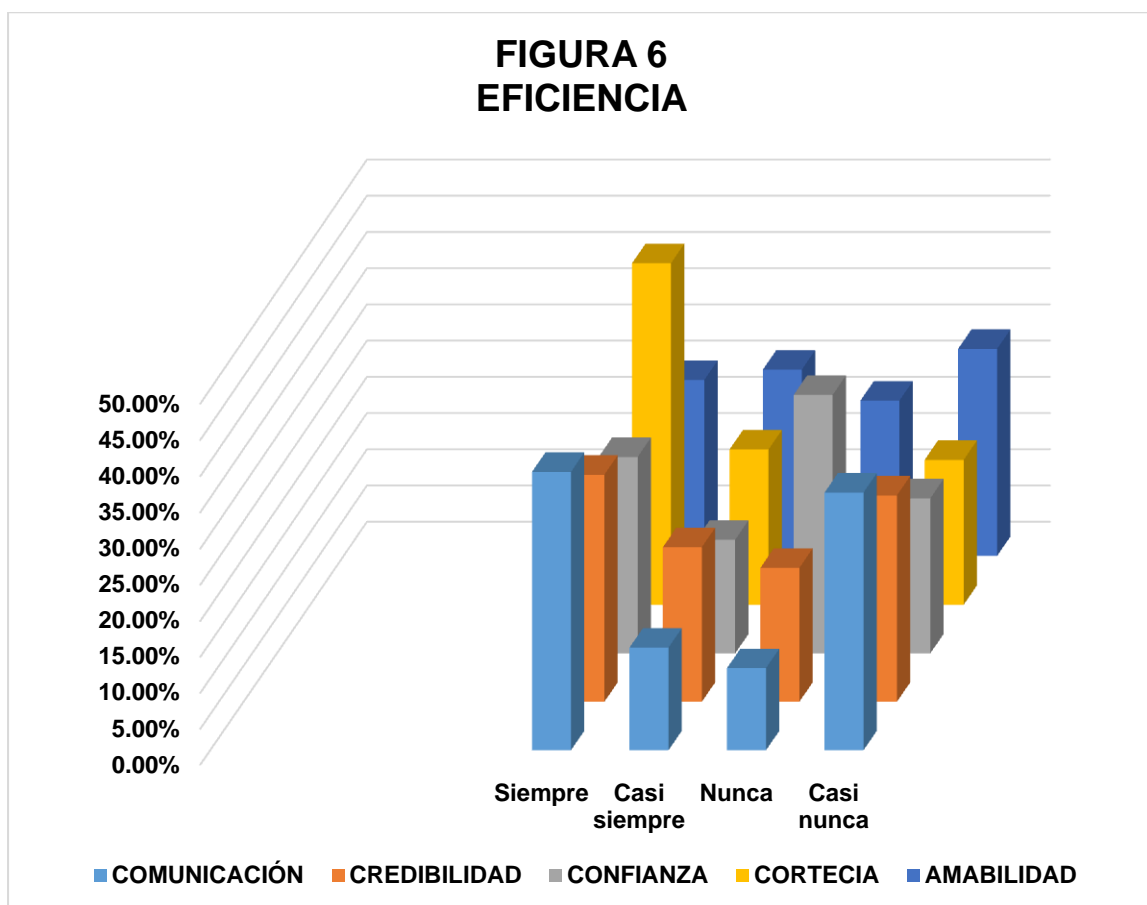
3.2.1.3 EFICIENCIA

ANEXO 06 EFICIENCIA

EFICIENCIA				
COMUNICACIÓN	CREDIBILIDAD	CONFIANZA	CORTESIA	AMABILIDAD
Los trabajadores de la UGEL Utcubamba para demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	Cree usted que los servidores de la UGEL Utcubamba tienen un buen nivel de desempeño laboral	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL Utcubamba transmite confianza	Cree usted que los servidores de la UGEL Utcubamba se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales.	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente

Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
8	25	27	10	22	15	13	20	19	11	25	15	33	15	8	14	17	18	15	20
11.4%	35.7%	38.6%	14.3%	31.4%	21.4%	18.6%	28.6%	27.1%	15.7%	35.7%	21.4%	47.1%	21.4%	11.4%	20.0%	24.3%	25.7%	21.4%	28.6%

EFICIENCIA	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
COMUNICACIÓN	38.6%	14.3%	11.4%	35.7%
CREDIBILIDAD	31.4%	21.4%	18.6%	28.6%
CONFIANZA	27.1%	15.7%	35.7%	21.4%
CORTESIA	47.1%	21.4%	11.4%	20.0%
AMABILIDAD	24.3%	25.7%	21.4%	28.6%



Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión Proceso de medir la eficiencia a la atención de los usuarios en la Ugel Utcubamba - 2018, se ha desarrollado los indicadores de solución de comunicación, credibilidad, confianza, cortesía y amabilidad, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Comunicación: trabajador demasiado ocupado para atender al usuario

En la comunicación que mide si el trabajador para demasiado ocupado para atender a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 52.9% de las repuestas de los usuarios fueron positivas donde él siempre es el 38.6% y el casi siempre el 14.3%.

En la comunicación que mide si el trabajador para demasiado ocupado para atender a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 47.1% de las repuestas de los usuarios fueron negativas donde él nunca es el 11.4% y el casi nunca es el 35.7%.

Credibilidad: Los servidores de la UGEL Utcubamba tienen un buen nivel de desempeño laboral

En la credibilidad se mide si los servidores de la UGEL Utcubamba tienen un buen nivel de desempeño laboral en la Ugel Utcubamba el 52.9% las repuestas de los usuarios son repuestas favorables donde él siempre es el 31.5% y el casi siempre el 21.4%.

En la credibilidad se mide si los servidores de la UGEL Utcubamba tienen un buen nivel de desempeño laboral en la Ugel Utcubamba el 47.1% las repuestas de los usuarios son repuestas desfavorables donde él nunca es el 18.6% y el casi nunca es el 28.5%.

Confianza: Los trabajadores transmiten confianza a los usuarios

Los trabajadores transmiten confianza a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 42.9% las repuestas de los usuarios son positivas donde él siempre es el 27.1% y el casi siempre el 15.7%.

Los trabajadores transmiten confianza a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 57.1% las repuestas de los usuarios son negativas donde él nunca es el 35.7% y el casi nunca es el 21.4%.

Cortesía: Los trabajadores se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales

Hay cortesía en los trabajadores y se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales en la Ugel Utcubamba el 68.6% las repuestas de los usuarios son positivas donde él siempre es el 47.1% y el casi siempre el 21.4%.

Hay cortesía en los trabajadores y se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales en la Ugel Utcubamba el 31.4% las repuestas de los usuarios son negativas donde él nunca es el 11.4% y el casi nunca es el 20%.

Amabilidad: Disposición de los trabajadores para ayudar a los usuarios

La medición de la amabilidad de los trabajadores para ayudar a los usuarios de la Ugel Utcubamba el 50% las repuestas de los usuarios son positivas donde él siempre es el 24.3% y el casi siempre el 25.7%.

La medición de la amabilidad de los trabajadores para ayudar a los usuarios de la Ugel Utcubamba el 50% las repuestas de los usuarios son negativas donde él nunca es el 21.4% y el casi nunca es el 28.6%.

Conclusiones:

En la dimensión Proceso de medir la eficacia de la atención de los usuarios en la Ugel Utcubamba es positivo y favorable en un 53.4% de promedio, donde los indicadores: comunicación los usuarios manifestaron si los trabajadores de la Ugel Utcubamba están demasiados ocupados para atenderlos sus repuestas son positivas en el 52.9%, el indicador credibilidad que mide la apreciación de la atención de los usuarios del buen desempeño laboral de los trabajadores es positiva en un 52.9%, en el indicador si los

trabajadores transmiten confianza a los usuarios las repuestas son negativas en el 57.1%, en el indicador la cortesía que mide la capacidad del manejo de relaciones interpersonales con los usuarios las repuestas son positivas en un 68.6% y en el indicador amabilidad que mide la disposición de los trabajadores para apoyar a los usuarios las repuestas fueron positivas el 50% de aprobación y el 50% de desaprobación, por lo que podemos afirmar que la eficiencia de la atención a los usuarios de parte de los trabajadores está en término medio las apreciaciones tanto positivas como negativas esta dimensión debe ser potenciada por la Ugel Utcubamba, para mejorar imagen con los usuarios.

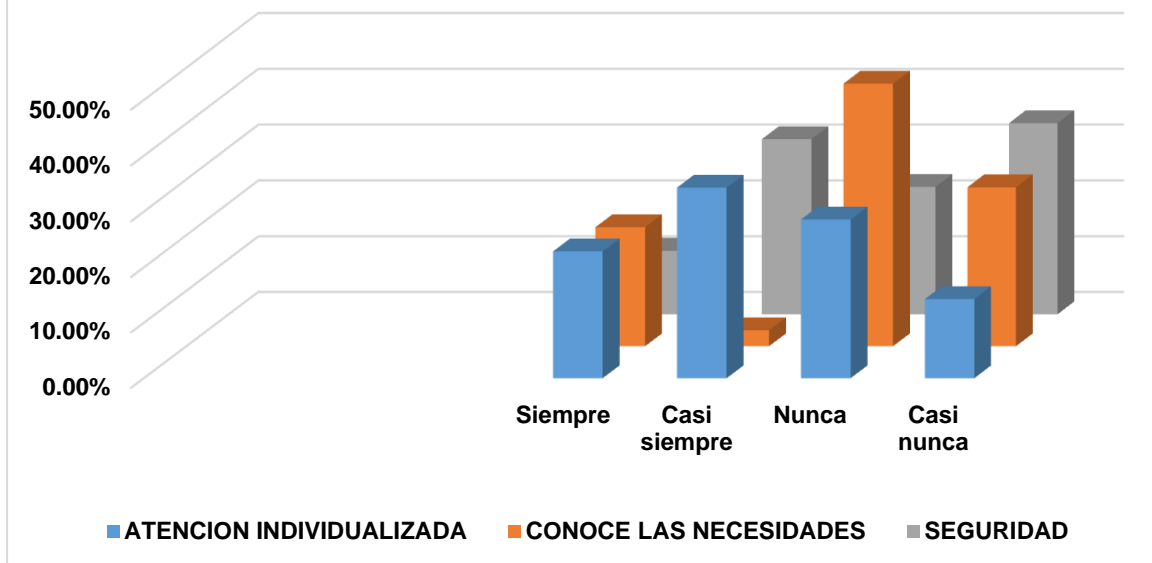
3.2.1.4 EMPATIA

ANEXO 07 EMPATIA

EMPATIA											
ATENCION INDIVIDUALIZADA				CONOCE LAS NECESIDADES				SEGURIDAD			
Los trabajadores de la UGEL Utcubamba comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. Realiza				Piensa usted que los servidores de la UGEL Utcubamba están informados de todos los procesos que se realizan en la UGEL Utcubamba				Los usuarios se sienten seguros al hacer sus trámites en la UGEL Utcubamba			
Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
16	24	20	10	15	2	33	20	8	22	16	24
22.9%	34.3%	28.6%	14.3%	21.4%	2.9%	47.1%	28.6%	11.4%	31.4%	22.9%	34.3%

EMPATIA	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
ATENCION INDIVIDUALIZADA	22.9%	34.3%	28.6%	14.3%
CONOCE LAS NECESIDADES	21.4%	2.9%	47.1%	28.6%
SEGURIDAD	11.4%	31.4%	22.9%	34.3%

**FIGURA 07
EMPATIA**



Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Proceso de medir la empatía a la atención de los usuarios en la Ugel Utcubamba - 2018, se ha desarrollado los indicadores de atención individualizada, conoce las necesidades y seguridad, de las encuestas realizadas podemos afirmar que:

Atención Individualizada: Comunicar a los usuarios el término de su trámite.

En la atención individualizada donde el trabajador comunica el término de su trámite a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 57.1% de los usuarios sus repuestas son positivas donde él siempre es el 22.9% y el casi siempre el 34.3%.

En la atención individualizada donde el trabajador comunica el término de su trámite a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 42.9% de los usuarios sus repuestas son negativas donde él nunca es el 28.6% y el casi nunca es el 14.3%.

Conoce las necesidades: Los trabajadores están debidamente informados de todos los procesos que se realiza en la UGEL de Utcubamba

En el conocimiento de las necesidades de los usuarios, el trabajador está debidamente informado de todos los procesos que se realizan en la Ugel Utcubamba el 24.3% de los usuarios sus repuestas fueron favorables donde él siempre es el 21.4% y el casi siempre el 2.9%.

En el conocimiento de las necesidades de los usuarios, el trabajador está debidamente informado de todos los procesos que se realizan en la Ugel Utcubamba el 75.7% de los usuarios sus repuestas fueron desfavorables donde él nunca es el 47.1% y el casi nunca es el 28.6%.

Seguridad: Los usuarios se sienten seguros de hacer sus trámites en la Ugel de Utcubamba

Seguridad, los usuarios se sienten seguros de hacer sus trámites en la Ugel Utcubamba el 42.9% de las repuestas de los usuarios fueron positivas donde él siempre es el 11.4% y el casi siempre el 31.4%.

Seguridad, los usuarios se sienten seguros de hacer sus trámites en la Ugel Utcubamba el 57.1% de las repuestas de los usuarios fueron positivas donde él nunca es el 22.9% y el casi nunca es el 34.3%.

Conclusiones:

En la dimensión Proceso de medir la empatía de la atención de trabajadores en la Ugel Utcubamba la repuesta de los usuarios es negativo y desfavorable en un 58.6% de promedio, donde el indicador Atención individualizada donde el trabajador comunica el término de los trámites a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 57.1% respondieron positivamente, en el indicador conocimiento de las necesidades de los usuarios que mide si el trabajador está debidamente informado de todos los procesos que se realizan en la Ugel Utcubamba el 75.7% de los usuarios respondieron negativamente y el indicador Seguridad, donde los usuarios se sienten

seguros de hacer sus trámites en la Ugel Utcubamba el 57.1% sus repuestas fueron negativas, por lo que podemos afirmar que la empatía en la atención a los usuarios de parte de los trabajadores es negativa por parte de los usuarios por lo que esta dimensión debe ser considerada por la Ugel Utcubamba, para mejorar la atención con los usuarios.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Alfa de Cronbach - validez y consistencias de los datos recopilados – ver anexo

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems	24
Si ² : Sumatoria de Varianzas de los	15.0682
Ítems	211.639082
S _t ² : Varianza de la suma de los Ítems	0.96918511
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach	

De acuerdo al coeficiente obtenido la confiabilidad y validez de las encuestas es 0.97 con un significado de muy excelente para el desarrollo de nuestra investigación.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Primera Variable: GESTION DEL TALENTO HUMANO

4.1.1 PERFILES DE PUESTO

En la dimensión Proceso de Perfiles de Puestos en la Ugel Utcubamba las repuestas han sido favorables en un 52.6% en promedio general, donde lo indicadores: reclutamiento del personal donde se mide si se han respetado las normas establecidas es favorable solo por el 50% de los trabajadores, la selección del personal donde se mide el cumplimiento de perfiles de puestos y funciones es favorable con el 67.9% y los diseños de puesto donde se mide el conocimiento del manual de funciones sobre las labores a realizar es desfavorable en el 600%, podemos afirmar que la aceptación es débil y aceptado por casi la mitad de los trabajadores por lo que la Ugel Utcubamba debe de cumplir con lo normado para el ingreso de personal y así fortalecer la institucionalidad.

4.1.2 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

En la dimensión fortalecimiento de capacidades en la UGEL de Utcubamba es positivo y muy favorable en un 81.7% de promedio, donde lo indicadores: Capacitación para el desarrollo de funciones, manejo de sistemas informáticos y atención al usuario las repuestas favorables fueron en 70.5% y el desarrollo de personas para la eficaz atención a los requerimientos de los usuarios y oportunidades de desarrollar las capacidades de los trabajadores las repuestas favorables fueron en un 92.9%, podemos afirmar que la aceptación al fortalecimiento de capacidades de los trabajadores por la Ugel Utcubamba es muy aceptable su establecimiento de estas políticas..

4.1.3 DESARROLLO INSTITUCIONAL

En la dimensión Proceso de desarrollo institucional de la Ugel Utcubamba es positivo y favorable en un 65.1% de promedio, donde lo indicadores: relación de los empleados con sus superiores y el manejo de relaciones interpersonales es el 50%, el desempeño laboral en el proceso del

conocimiento de actividades de otras áreas, la atención y orientación al público e influencia de la capacitación en la satisfacción laboral es el 83.8% y en la Higiene, seguridad y calidad de vida en el conocimiento de normas y procedimiento que protegen la integridad física, mental y el ambiente físico en donde ejecutan sus labores los trabajadores es el 61.4%, podemos afirmar que el proceso de desarrollo institucional de la Ugel Utcubamba es positivo y favorable para los trabajadores.

4.2.1 Primera Variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS

4.2.2.1. ELEMENTOS TANGIBLES

En la dimensión Proceso de medir los elementos tangibles en la Ugel Utcubamba es positivo y favorable en un 60% de promedio, donde los indicadores: de infraestructura adecuada que mide las instalaciones y servicios de uso de los usuarios las respuestas han salido desfavorables en un 65.7%, en limpieza que mide la apariencia de los trabajadores frente a los usuarios las repuestas han sido favorables en un 85.7%, podemos afirmar que a pesar que a infraestructura no es adecuada para los usuarios pero la limpieza de sus trabajadores le da una aceptación favorable.

4.1.2.2 CAPACIDAD DE REPUESTA

En la dimensión Proceso de medir la Capacidad de respuesta a la atención de los usuarios en la Ugel Utcubamba la repuesta de los usuarios es positivo y favorable en un 73.6% de promedio, donde los indicadores: solución de problemas tiene una eficacia del 81.4% y la atención eficaz a los usuarios es favorable en un 65.7%, podemos afirmar que la atención a los usuarios tiene una capacidad de aceptación muy positiva en la Ugel Utcubamba.

4.1.2.3 EFICIENCIA

En la dimensión Proceso de medir la eficacia de la atención de los usuarios en la Ugel Utcubamba es positivo y favorable en un 53.4% de promedio, donde los indicadores: comunicación los usuarios manifestaron si

los trabajadores de la Ugel Utcubamba están demasiados ocupados para atenderlos sus repuestas son positivas en el 52.9%, el indicador credibilidad que mide la apreciación de la atención de los usuarios del buen desempeño laboral de los trabajadores es positiva en un 52.9%, en el indicador si los trabajadores transmiten confianza a los usuarios las repuestas son negativas en el 57.1%, en el indicador la cortesía que mide la capacidad del manejo de relaciones interpersonales con los usuarios las repuestas son positivas en un 68.6% y en el indicador amabilidad que mide la disposición de los trabajadores para apoyar a los usuarios las repuestas fueron positivas el 50% de aprobación y el 50% de desaprobación, por lo que podemos afirmar que la eficiencia de la atención a los usuarios de parte de los trabajadores está en término medio las apreciaciones tanto positivas como negativas esta dimensión debe ser potenciada por la Ugel Utcubamba, para mejorar imagen con los usuarios.

4.1.2.4 EMPATIA

En la dimensión Proceso de medir la empatía de la atención de trabajadores en la Ugel Utcubamba la repuesta de los usuarios es negativo y desfavorable en un 58.6% de promedio, donde el indicador Atención individualizada donde el trabajador comunica el término de los trámites a los usuarios en la Ugel Utcubamba el 57.1% respondieron positivamente, en el indicador conocimiento de las necesidades de los usuarios que mide si el trabajador está debidamente informado de todos los procesos que se realizan en la Ugel Utcubamba el 75.7% de los usuarios respondieron negativamente y el indicador Seguridad, donde los usuarios se sienten seguros de hacer sus trámites en la Ugel Utcubamba el 57.1% sus repuestas fueron negativas, por lo que podemos afirmar que la empatía en la atención a los usuarios de parte de los trabajadores es negativa por parte de los usuarios por lo que esta dimensión debe ser considerada por la Ugel Utcubamba, para mejorar la atención con los usuarios.

V. CONCLUSIONES

La Gestión del Talento Humano es aceptada por todos los trabajadores en un 66.5% y la atención de los usuarios en un 57.1% por lo tanto existe una relación significativa en promedio del 61.8% entre ambas variables por lo que se confirma nuestra hipótesis y en donde la validez y consistencias de los datos recopilados según Alfa de Cronbach es del 0.97 que significa que nuestros datos reflejan la realidad de muy excelente en el desarrollo de nuestra investigación.

La atención eficiente a los usuarios se da por la gestión del talento humano que ha sido aceptado positivamente por los trabajadores de la UGEL de Utcubamba.

La Gestión del Talento Humano tiene sus fortalezas: En los perfiles de puestos que tiene una aceptación del 52.6%, el fortalecimiento de capacidades que tiene una aceptación del 81.7%, en el desarrollo institucional que tiene una aceptación del 65.1%,

La Satisfacción de los usuarios tiene sus fortalezas: En los elementos tangibles que tiene una aceptación del 60%, en la capacidad de repuesta en la atención a los usuarios que tiene una aceptación del 73.6%, la eficacia de la atención de los usuarios que tiene una aceptación del 53.4%

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la UGEL de Utcubamba a fortalecer los procesos de la Gestión del Talento Humano, sobre todo a mejorar los perfiles de puestos y el conocimiento de las funciones de los trabajadores para lograr con éxito el buen desempeño laboral y de atención a los usuarios

Se recomienda a la Ugel de Utcubamba a mejorar su infraestructura para la atención de los usuarios hay un 65.7% de descontento.

Se recomienda a la Ugel de Utcubamba a fortalecer la eficacia de la atención de los usuarios el desempeño es solo el 53.4% en promedio.

Se recomienda a la a la Ugel de Utcubamba, a fortalecer la empatía laboral con los usuarios ya que es desfavorable en un 58.6%, sobre todo en la información de conocimiento de los trabajadores sobre los procesos que se realizan en la Ugel de Utcubamba que tiene respuestas negativas en un 75.7%, lo que hace que los usuarios no tengan seguridad en los tramites que realiza en la UGEL de Utcubamba en un promedio del 57.1%

VII. REFERENCIAS

Referencias

- Alles , M. (2005). Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias. En M. Alles, Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias (1 ed., págs. 58-114). Montevideo: Granica.
- Beckhard, R. (1969). Desarrollo Organizacional Estrategias y Modelos. Mexico. Recuperado el 13 de Junio de 2018
- Caballo, V. (2005). MANUAL DE EVALUACION Y ENTRENAMIENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES. Siglo XXI. Recuperado el 25 de Junio de 2018
- Cabrera Rivera, I. V. (2013). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN EN LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, SEDE HUARAL, 2014. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v13i15.727>
- Clemente Archi, S. L. (2014). Relación del desempeño laboral del personal administrativo con la satisfacción de los usuarios de la Ugel – Castrovirreyna. Recuperado el 05 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4072>
- Cuestas Santos , A. (2010). Gestion del Talento Humano y del Conocimiento (Segunda ed.). (ECOE, Ed.)
- Escalante Tavera, K. (28 de Noviembre de 2017). Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017 . Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de <http://hdl.handle.net/11537/12378>
- Mejia Vayas, C. V., & Olalla Zabala, S. V. (2012). Plan de gestión de talento humano para entregar una educación de calidad y calidez en el colegio técnico Reinaldo Miño basandose en la capacitación del maestro. Recuperado el 13 de Junio de 2018, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/625>
- Namó Rivera, J. M. (2018). Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo- 2017. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11863>
- Petracci, M. (1998). LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN. Recuperado el 13 de Junio de 2018

- Pijañ Rojas, J., & Garcia Obando, A. P. (07 de Agosto de 2014). Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. Recuperado el 13 de Junio de 2018, de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/145>
- Prieto Bejarano, P. G. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Recuperado el 13 de Junio de 2018, de <http://hdl.handle.net/11407/160>
- Romero Mendoza, P. (2017). Recuperado el 24 de Mayo de 2018
- Sureschandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002). EL ESFUERZO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU COMUNICACION EN INTERNET: EL CASO DE LAS EMPRESAS DEL FORO DE MARCAS RENONBRADAS ESPAÑOLAS. El esfuerzo en responsabilidad social y su comunicacion, 16(4), 363-379. Recuperado el 02 de Junio de 2018, de http://www.academia.edu/24321922/el_esfuerzo_en_responsabilidad_social_y_su_
- Tello Palomino , J. (02 de Octubre de 2017). Relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la Escuela de Conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de <http://hdl.handle.net/11537/11367>

Anexos.

PROYECTO DE TESIS

La Gestión de talento humano y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Utcubamba en el año 2018.

ANEXO 01 ENCUESTA

1. Primera variable: GESTION DEL TALENTO HUMANO

TRABAJADOR.....

Estimado Señor (a): la presente tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto a la Gestión del Talento Humano en su área de trabajo; con este motivo le proponemos algunas preguntas para que nos dé su respuesta con certeza,

Le agradecemos infinitamente por su importante apoyo.

Marcar con aspa (x) la alternativa que Ud. Piensa que es la correcta

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)

ITEM	CONCEPTO A EVALUAR	ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
1	Conoce Ud. Que, en la UGEL Utcubamba se han realizado procesos de reclutamiento de personal	20	25	10	15
2	El reclutamiento de personal en la UGEL Utcubamba se realizó de acuerdo a los lineamientos y normas establecidas	8	17	22	23
3	El personal seleccionado por la UGEL Utcubamba, cumplió con el perfil solicitado para ocupar el cargo	23	22	13	12

4	El personal que ingreso a laborar en la UGEL Utcubamba, le especificaron cual eran sus funciones a desarrollar	28	22	8	12
5	Ha leído Ud. El manual de organización y funciones de la UGEL Utcubamba	10	18	22	20
6	La UGEL Utcubamba lo ha capacitado alguna vez para el mejor desarrollo de sus funciones	15	21	19	15
7	Sus superiores prestan atención a sus sugerencias propuestas en la UGEL Utcubamba, para lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades de su área	2	28	25	15
8	Cree usted que se encuentra capacitado para el manejo de relaciones interpersonales	27	13	8	22
9	Cree Ud. ¿Que la capacitación influye significativamente en su satisfacción laboral	45	8	7	10
10	Considera usted que debe conocer las actividades que realizan otras áreas	50	3	9	8
11	Considera usted tiene un buen nivel de desempeño laboral	48	22	0	0
12	Considera usted que la atención que se brinda al público es ágil	32	23	8	7
13	Conoce Ud. Las normas y procedimientos que protegen su integridad física y mental, ¿los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y el ambiente físico en que se debe ejecutar sus labores	30	13	17	10
14	La UGEL Utcubamba brinda oportunidades de desarrollar las capacidades de los trabajadores	33	27	7	3
15	Considera que usted se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario	45	25		
16	Considera que usted se encuentra capacitado para el manejo de los sistemas informáticos	25	17	13	15
17	Considera usted que atiende eficazmente los requerimientos del usuario	50	20		
18	Cuándo el usuario tiene alguna duda sobre los procesos usted le orienta satisfactoriamente	38	32		

2. Segunda Variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS:

CIUDADANO.....

Estimado Señor (a): la presente tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto a la Atención Ciudadana de la UGEL Utcubamba; con este motivo le proponemos algunas preguntas para que nos dé su respuesta con certeza,

Le agradecemos infinitamente por su importante apoyo.

Marcar con aspa (x) la alternativa que Ud. Piensa que es la correcta

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)

ITEM	CONCEPTO A EVALUAR	ESCALA VALORATIVA			
		1	2	3	4
1	La UGEL Utcubamba cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que se necesita para sentirnos como en casa	6	18	33	13
2	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba tienen una apariencia limpia y agradable	38	22	5	5
3	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba comunican a los usuarios cuando concluirá el trámite que Ud. Realiza	16	24	20	10
4	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba paran demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	8	25	27	10
5	Los trabajadores de la UGEL Utcubamba siempre están dispuestos a ayudarlos oportunamente	17	18	15	20
6	Los usuarios se sienten seguros al hacer sus trámites en la UGEL Utcubamba	8	22	16	24
7	Piensa usted que los servidores de la UGEL Utcubamba están informados de todos los procesos que se realizan en la UGEL Utcubamba	15	2	33	20
8	El personal de la UGEL Utcubamba se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario	32	25	3	10
9	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL	19	11	25	15

	Utcubamba transmite confianza				
10	Cree usted que los servidores de la UGEL Utcubamba tienen un buen nivel de desempeño laboral	22	15	13	20
11	Considera usted que los servidores de la UGEL Utcubamba atendieron eficazmente sus requerimientos	25	21	14	10
12	Cree usted que los servidores de la UGEL Utcubamba se encuentran capacitados para el manejo de relaciones interpersonales.	33	15	8	14

JUICIO DE EXPERTOS
VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA PRIMERA VARIABLE

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede suprir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1		X			
2	X				
3			X		
4	X				
5	X				
6		X			
7		X			
8	X				
9	X				
10	X				
11		X			
12		X			
13	X				
14	X				
15	X				
16		X			
17		X			
18		X			

Nombre y Apellidos: Aina Melia Olona D'Amico

Grado Académico: Magister Firma: [Firma]

15 de mayo de 2011
AURA1537159

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ana Melva Olano Dávila, identificado con DNI
 N° 42073514, de profesión Docente con el grado de
Magister ejerciendo actualmente como
Especialista Educación en UGEL
Utcubamba

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al **personal** que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba, Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia		X		

Chiclayo, junio del 2018.


 Mg. Ana M. Olano Dávila
 ANRA153359

 Firma

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA SEGUNDA VARIABLE

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3		X			
4		X			
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9		X			
10			X		
11	X				
12	X				
13	X				

Nombre y Apellido: Ana Melva Olano Dávila

Grado Académico: Magister Firma: 
ANRA153386

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ana Collelo Olano Dávila identificado con DNI
 N° 42023514 de profesión Docente con el grado de
Magíster ejerciendo actualmente como
Especialista Educación en UGEL
Ucubamba

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al Usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ucubamba, Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia		X		

Chiclayo, junio del 2018.


 Mg. Ana M. Olano Dávila
 ANRA153351
 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HOMERO HUAMAN MENOR, identificado con DNI
Nº 33675625, de profesión PROFESOR con el grado de
MAGISTER ejerciendo actualmente como
DIRECTOR DE GESTIÓN INSTITUCIONAL en UGEL
UTCUBAMBA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA SEGUNDA VARIABLE

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5		X			
6		X			
7			X		
8	X				
9	X				
10		X			
11	X				
12	X				
13	X				

Nombre y Apellido:

HONERO HUANÁN MENOR

Grado Académico:

MAGISTER

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HONERO HUANÁN MENOR, identificado con DNI
N° 33675625 de profesión PROFESOR con el grado de
MAESTRO ejerciendo actualmente como
DIRECTOR DE GESTIÓN INSTITUCIONAL en UGEL
UTCUBAMBA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al Usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba, Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

**JUICIO DE EXPERTOS
VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA PRIMERA VARIABLE**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6		X			
7		X			
8	X				
9	X				
10			X		
11			X		
12	X				
13	X				
14	X				
15			X		
16	X				
17	X				
18	X				

Nombre y Apellido: Eliadez Gallardo Huaman

Grado Académico: Magister

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Eliadéz Gallardo Huaman, identificado con DNI
 N° 33674236, de profesión Docente con el grado de
Magister ejerciendo actualmente como
Especialista Educación en UGEL
Utcubamba.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al **personal** que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba, Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.


 Firma

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA SEGUNDA VARIABLE

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARM ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2		X			
3		X			
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11		X			
12		X			
13		X			

Nombre y Apellido: Eliadiz Gallardo Huaman

Grado Académico: Magister

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Eliadéz Gallardo Huaman, identificado con DNI
N° 33674236, de profesión Docente con el grado de
Magister ejerciendo actualmente como
Especialista Educación en LIGEL
Utcubamba.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al **Usuario** de la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba, Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.


Firma

Acta de aprobación de originalidad de tesis




ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante *Jorge Ricardo Díaz Delgado*, titulada: **La Gestión de talento humano y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba en el año 2018, Chota, 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.


El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 04 de agosto de 2018


Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
DNI: 26691953

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 3 de 5

Yo Jorge Ricardo Díaz Delgado identificado con DNI N° 45615753, egresado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **La gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba en el año 2018**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 45615753

FECHA: 13 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del ISGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	----------------------	--------	---------------------------------