



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión del talento humano y calidad de atención en administrativos de
la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020

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

AUTOR:

Quintanilla Rivas, Antony Joseht (ORCID: 0000-0001-8767-0696)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (ORCID: 0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO — PERÚ

2021

Dedicatoria

A Manuel Quintanilla Ramirez y Rocío Rivas Plaza, mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos. A Gianella Guillén Salazar, quién es mi apoyo constante y siempre creyó en mí.

Agradecimiento

Agradecimiento especial al Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza y al maestro Jhordan Echeagaray Huaman, por la estrecha colaboración para la realización de este trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 . Tipo y diseño de investigación:.....	15
3.2 . Variables y operacionalización.....	16
3.3 . Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	57

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	20
Tabla 2	<i>Interpretación del Coeficiente de confiabilidad</i>	20
Tabla 3	Resumen de los procesamientos de los datos.....	21
Tabla 4	Estadísticos <i>de fiabilidad</i>	21
Tabla 5	<i>Resumen del procesamiento de los casos para la variable 2</i>	21
Tabla 6	Estadísticos de fiabilidad.....	22
Tabla 7	Valoración por juicio de Expertos.....	24
Tabla 8	¿Actualmente tiene problemas con la gestión de recursos humanos en su institución?.....	25
Tabla 9	¿Actualmente la gestión de recursos humanos es buena en su Institución?.....	25
Tabla 10	¿En la Institución donde labora cuenta con técnicas para contratar a los empleados?.....	26
Tabla 11	¿En su institución el personal que tan seguido se comunican con sus jefes?.....	26
Tabla 12	¿Está satisfecho con las normas para el reclutamiento de personal?.....	27
Tabla 13	¿En su Institución consideran las habilidades y destrezas?.....	27
Tabla 14	¿La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados?.....	28
Tabla 15	¿Cree usted que su trabajo y responsabilidad es gratificante?.....	28
Tabla 16	¿Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas?....	29
Tabla 17	¿Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la Institución para la realización de su trabajo?.....	29
Tabla 18	¿Existe mecanismos de seguridad e higiene en su Institución?.....	30
Tabla 19	¿Existen mecanismos para prevención de accidentes del personal de su Institución?.....	30
Tabla 20	¿La Institución realiza cursos de capacitación y entrenamiento en políticas de gestión?.....	31
Tabla 21	¿Realizan capacitaciones constantes dentro de su Institución?.....	32

Tabla 22 ¿Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la institución	32
Tabla 23 ¿Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?.....	33
Tabla 24 ¿Considera que su desempeño laboral es productivo?.....	33
Tabla 25 ¿Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?.....	34
Tabla 26 ¿Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea confortable?.....	34
Tabla 27 ¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?.....	35
Tabla 28 ¿El usuario se siente satisfecho con la atención?	35
Tabla 29 ¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?.....	36
Tabla 30 ¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?.....	36
Tabla 31 ¿Los Trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?.....	37
Tabla 32 ¿Considera que el usuario recibe buena atención cuando va a hacer seguimiento de sus trámites.....	37
Tabla 33 ¿Los trabajadores practican el código de ética en la institución?.....	38
Tabla 34 ¿Premian o estimulan a los trabajadores?.....	38
Tabla 35 ¿Considera que es necesario cómo colaborador de la Institución saber el idioma quechua?.....	39
Tabla 36 Correlación de la gestión del talento humano y la calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2020.....	40
Tabla 37 Correlación entre la variable Gestión del talento humano y Elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.....	41
Tabla 38 Correlación entre la variable Gestión del talento humano y Calidad de respuesta Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020.....	42

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de atención en administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020. En el estudio se evidencia la importancia que tiene la gestión del talento humano y calidad de atención en el desarrollo de las institución judicial de Ayacucho, constructos que son abordados desde las distintas teorías y posiciones científicas y de la gestión pública en el marco teórico.

El estudio, corresponde a una investigación de tipo sustantiva y básica, en un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, en una muestra de 80 trabajadores, que han sido seleccionados de manera no probabilística e intencionada a criterio del investigador, para lo cual se diseñó, elaboró y aplicó un instrumento de 28 ítems denominado cuestionario para medir las percepciones sobre la labor administrativa en el poder judicial, instrumentos que fueron sometidos a prueba de confiabilidad y validación por juicio de expertos, cuyas sugerencias aportaron a la mejora de los instrumentos.

Posterior a la aplicación de los instrumentos de recojo de datos, se organizó y proceso la información a través de programas de cálculo estadístico, determinando las medidas descriptivas e inferenciales correspondientes. Los resultados del estudio indican una correlación positiva muy alta según la tabla de correlación Spearman entre la gestión de talento humano y la calidad de atención, dando 0,930 o un 93,0% de correlación, con un grado de significancia de 0.000 ($p < 0.005$); es decir, que la gestión de talento humano tiene una relación significativa con la calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. Lo cual nos permite afirmar que la gestión del talento humano si está relacionada con la calidad de atención en el administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020.

Palabras claves: gestión del talento humano y calidad de atención.

Abstract

The objective of this research was to determine how the management of human talent is related to the quality of attention in administrative staff of the Superior Court of Justice of Ayacucho 2020. The study shows the importance of human talent management and quality of care in the development of the Court of Justice of Ayacucho, constructs that are approached from the different theories and scientific positions and from the public management in the theoretical framework. The study corresponds to a substantive and basic research, in a non-experimental design of a descriptive, correlational and cross-sectional type, in a sample of 80 workers.

This type of study corresponds to a substantive and basic research with a non-experimental, descriptive correlational design and cross-sectional type, in a sample of 80 workers who have been selected by a non-probabilistic design and intentional selection at the discretion of the investigator.

In this context, it was elaborated, designed and applied a 28-item instrument called questionnaire to measure perceptions about administrative work in the judiciary instruments that were validated by an expert judgment, whose suggestion were very helpful to improve the instrument.

After the application of the data collection instruments, the information was organized and processed through statistical calculation programs, the results of this study show that workers have a good standard of development in the administration of the in the variable management of human talent with 50%.

On the other hand, in relation to worker's perception about the quality of care it was determined a very good level with 50%, however, an unsatisfactory level with 60% was obtained. Which allow us to affirm that the management of human talent is related to the quality of care in the administrative department of the Superior Court of Justice of Ayacucho 2020

Keywords: *Human Talent Management, Quality Care*

I. INTRODUCCIÓN

El órgano encargado de administrar la justicia en el Perú está distanciado de la ciudadanía, las personas mantienen una actitud de incredulidad frente a la misma y se la percibe como una institución poco confiable para salvaguardar las relaciones a nivel económica y social; lo que de alguna manera están acostumbrados a este sistema, pues el 70% de la población tienen la percepción que este poder del estado es el organismo más corrupto del país. Es bastante sabido que la población peruana se encuentra en una posición de desconfianza en relación al sistema de justicia, por lo que la ciudadanía experimenta una decepción generalizada frente a esta. La ciudadanía tiene una impresión muy marcada que dentro del Poder Judicial ocurren ritos y prácticas inadecuadas, y lamentablemente cuestiones como el “formalismo” prevalecen por encima de la misión de administrar la justicia.

En España, la Administración de Justicia ha carecido de medios profesionales, económicos y técnicas durante muchos años. La aparición de innumerables causas de corrupción, sumada a los recortes presupuestales provocados por la crisis, muestra el aparente colapso de la corte (Moreno, 2014). En Ecuador, la Corte Provincial de Justicia de Pichincha ha presentado falencias en su prestación de servicios a clientes quienes muestran su insatisfacción sobre los productos y servicios ofrecidos y de las diferentes áreas de trabajo, salas y ventanillas, así como en la recepción de documentos, despacho y seguimientos; son los usuarios quienes manifiestan la carencia de normas y ética transparente, así también, se observó la inexistencia de un modelo de gestión administrativo, es decir no se reflejan las políticas, estrategias y reglamentos para un servicio de calidad (Fang *et.al.*, 2014).

La Administración de Justicia está atravesando por una grave crisis institucional que tienen diferentes frentes, como: carente infraestructura, insuficientes equipos y poca implementación de la tecnología, prácticas corruptas que se reflejan internamente y de manera externa, existe poco orden y escasez de recursos económicos; inadecuada comunicación, dialogo y organización nula con la

población objetivo y los organismos relacionados con la Administración de Justicia, situaciones que no favorecen dar un servicio de calidad.

La visión de desvalorización que presenta la sociedad se agudiza y se hace más crítica con los actos de corrupción que se descubren de los empleados del Poder Judicial, llegando a señalar a los trabajadores como profesionales mediocres, además, se corre a voces que este organismo del estado se encuentra a merced del poder político de turno, y del mismo modo, de los intereses a nivel económico.

En el ámbito local, la Corte Superior de Justicia de Ayacucho forma parte de esta apreciación general, donde constantemente los reclamos de los usuarios plantean la necesidad de realizar mejoras en cuanto a: una deficiente atención, poca efectividad en relación al desempeño de las funciones, nula confianza a la seguridad, a la empatía y a la falta de medios.

Lo antes descrito suscita la reflexión sobre una cuestión central, por qué razón al hablar de una Reforma en el sector de justicia, las personas entendidas en el tema alegan que el principal problema que existe es la falta de recursos, estos personajes piden el aumento del presupuesto a fin de realizar mayores gastos. Esto es contrario a la tendencia interna nacional cuando la mayoría de países que argumentan que se debe evitar el incremento en el gasto público. Por el contrario, países como el Perú deberían emplear sus recursos económicos de manera más efectiva, donde los criterios de la racionalidad y la eficiencia predominen. Para cubrir las exigencias de la ciudadanía, las mismas que apuntan hacia un mejor servicio en cuanto a seguridad social, educación, justicia y pensiones, se debe apostar por un modelo de administración donde los recursos con los que se cuenta se utilicen de mejor manera.

Bajo esta realidad, se plantea la **formulación del problema**: ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020?, y los **problemas específicos**: ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y los elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020?, ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la capacidad de

respuesta en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020?, ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la seguridad en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020?

La **justificación** de la investigación se asume que actualmente se percibe una insatisfacción tanto del cliente externo y como del cliente interno de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

Los clientes internos muestran cierta insatisfacción laboral, motivados por factores que atañen a la Gestión del Talento Humano como la remuneración, la capacitación, el mantenimiento, la motivación, etc., el cual genera un clima organizacional que puede conllevar efectos de gran relevancia para el desarrollo de la calidad del trabajo que es la atención de los servicios los clientes externos en su gran parte y a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho a través de los procesos internos. La imagen de la calidad en la atención de los servicios que exhibe la Corte Superior de Justicia de Ayacucho a la población en general no es la más óptima.

De tal manera, el presente estudio contribuirá a generar un análisis de la situación actual y por ende, proponer recomendaciones sobre el tema. Es por esta razón, que se justifica la importancia de la necesidad de estudiar la relación entre la gestión de talento humano y la calidad de atención del personal a fin de actualizar información y permitir que la Corte Superior de Justicia de Ayacucho ejecute medidas de intervención para mejorar las dimensiones de la gestión de talento humano como lo son la Admisión, la aplicación del personal, el Desarrollo, el mantenimiento y finalmente el monitoreo del personal.

El **objetivo general de la investigación** es, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020. Así mismo, los **objetivos específicos** son: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la capacidad respuesta en Administrativos de la Corte Superior

de Justicia de Ayacucho 2020. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la seguridad en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020.

Por tal motivo, se busca precisar si la gestión del talento humano mejora significativamente la calidad de atención de administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho–2020.

En el proceso del estudio se presentan los siguientes inconvenientes: poco material bibliográfico relacionado con la investigación, sobre todo el relacionado con trabajos desarrollados en las Escuelas de Post Grado de las Universidades de la Región. El Área de investigación por ser un tema nuevo está en proceso de construcción, así como la bibliografía existente es limitada.

La **hipótesis** general de la investigación es: La gestión del talento humano tiene una relación significativa con la calidad de atención en Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de fortalecer el contenido cubriendo y explicando los prerrequisitos de diferentes temas, se investigaron diferentes estudios, entre los cuales se destacan los siguientes prerrequisitos relacionados con el tema: Gestión del talento humano y calidad de atención en administrativos de la corte superior de justicia de Ayacucho 2020, las cuales conllevarán a su desarrollo.

Como **antecedentes internacionales** se tiene a (Carranza, 2019) que en su tesis, tuvo como objetivo general, a través de estrategias de orientación y gestión, se desarrollará un modelo de gestión administrativa con transparencia y estándares éticos para el salón de servicios del Juzgado Provincial de Pichincha para mejorar la atención al usuario. Teniendo como resultados que, el área de hall de servicios carece de un modelo de gestión administrativa propio y que en la actualidad contravienen en su totalidad las normas y regulaciones vigentes además dudan de la existencia de normas de transparencia y ética, generando insatisfacción sobre las demandas y perspectivas del usuario. En el área de hall de servicios son deficientes las normas de transparencia y ética que aplican como es el caso de un Código de Ética, un Código de Conducta y las Reglas de Integridad que deben integrarse en el presente modelo de gestión administrativa propuesto con normas, lineamientos y estrategias. Concluyó que, La Corte Provincial de Justicia de Pichincha de acuerdo con el Pacto Global Ecuador, referente al área de la anticorrupción alineará todas sus estrategias y lineamientos para contrarrestar el precepto del principio diez, donde las empresas públicas trabajen frente a las prácticas corruptas en todas sus modalidades, donde se incluye actos como la extorsión y el soborno.

En la investigación notamos que se desarrolló a través de estrategias de orientación y gestión para el desarrollo del modelo administrativo. Los cuales servirán para tener en cuenta en el desarrollo de los objetivos establecidos, además de la administración del recurso humano y calidad de atención en administrativos

(Álvarez, 2018), en su tesis, contó con la finalidad central de realizar una propuesta de modelo para gestionar la evaluación del desempeño laboral, la misma

que favorezca el crecimiento individual, grupal y a nivel de la organización en relación al talento humano de los colaboradores que pertenecen al área administrativa en la Universidad estatal del sur de Manabí. Tuvo como resultados La sistematización de la teoría y el método básico de gestión del desempeño laboral en la gestión de personal mantiene la necesidad e importancia del proceso de concebir la gestión de la evaluación como el centro. El diagnóstico realizado para verificar los problemas encontrados en la Universidad Nacional Sur de Manabí (UNESUM) mostró una realidad alarmante, la cual se sustenta en que las universidades públicas no cuentan con los instrumentos y las herramientas precisas que ayuden en la gestión de las evaluaciones de desempeño de los empleados. Desde el área administrativa hasta el personal de trabajo estratégico de la organización, a la vez establecer y autorizar diversos mecanismos para lograr la sinergia entre todos los factores. Concluyó que La validación del modelo a través del programa de aplicación en la Asamblea General de la UNESCO muestra la efectividad y eficiencia del modelo, y se debe realizar una adecuada administración del proceso de evaluación para el desempeño de los colaboradores, teniendo especial cuidado con el personal administrativo, tal cuestión se verifica durante el trabajo de evaluación. Los indicadores integrales van más allá de los establecidos inicialmente y revelan el potencial de desarrollo personal y profesional del empleado. La investigación da a entender que las universidades públicas carecen de herramientas específicas para administrar el talento humano y contar con una buena calidad de atención en aspectos administrativos, lo cual fue desarrollada mediante un modelo de propuesta que contribuya al crecimiento individual o colectivo, sirviendo de guía al momento de establecer los objetivos del estudio.

Gallegos (2017) en su proyecto de investigación tuvo como objetivo, diseñar una estrategia en el Hotel Mansión Santa Isabella de Riobamba para mejorar el proceso de administración del personal. Para el diagnóstico de estos procesos se implementó una estrategia de talento, partiendo de cuestiones tales como la misión y visión organizacional, para luego realizar la evaluación del desempeño a través de encuestas y entrevistas. Concluyó que, en el caso de una implementación inadecuada del desempeño y la capacitación del personal, el proceso de gestión del talento se ejecuta incorrectamente y, por lo tanto, debe mejorarse. Dicha

investigación servirá de guía y para tener en cuenta las estrategias aplicadas sobre la gestión del talento humano en la población antes mencionada. Las estrategias aplicadas se basaron en su visión y misión de la empresa para luego evaluar el desempeño a través de las encuestas y entrevistas.

(Rodríguez & Santofimio, 2016) en su maestría, tuvo como objetivo, ejecutar una técnica del talento humano que permita impulsar emocionalmente para lograr un mejor clima entre los colaboradores en el jardín infantil Alcalá Muzú. Por eso es necesario analizar y observar diferentes resultados para poder comprender los hechos más importantes a través del informe, y también realizar diversas interacciones como la dinámica. Concluyó que, para lograr un buen desempeño entre todo el personal de los 15 jardines existentes, se pueden adoptar estas técnicas porque sus emociones son importantes para mejorar la calidad de sus actividades.

Esta investigación nos permitirá tener en cuenta las técnicas de talento humano para así poder impulsar el mejoramiento del clima laboral. Por ello es necesario analizar y observar diferentes resultados obtenidos para la comprensión de los hechos.

Como **antecedentes nacionales** se tiene a Rojas y Vilchez (2018) en su tesis en su tesis cuya finalidad de estudio se centró en comprobar cómo se asocia la administración de los recursos humanos con el desempeño del personal de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima. Para ello, el primer paso es observar, luego entrevistar y encuestar a 50 trabajadores, pasar los datos a Excel y luego utilizar el programa SPSS importado de Excel. Concluyó que, en Salud del Sagrado Corazón de Jesús, la relación estadística entre el desempeño del trabajador y el talento de la persona fue $p = 0.000$, y la relación significativa fue $p = 0.007$. Esta investigación nos servirá de guía para la gestión de talento humano, prestando especial atención en los pasos a seguir: observar, entrevistar y encuestar, luego procesar y analizar los resultados obtenidos mediante softwares estadísticos para poder medir y saber la relación entre desempeño y talento de cada trabajador en la empresa.

Mejía (2020) en su tesis que contó con el propósito primario de fundamentar la importancia de la gestión de personal en el cuidado de los vecinos de Amarillis-2019. Para ello, utilizó las observaciones para describir diversos comportamientos, obteniendo información sobre las variables establecidas en las encuestas. Entre ellas, 134 personas trabajan en los municipios para que puedan calcular su carga de trabajo. Concluyó que casi una cuarta parte de los trabajadores no se proyectan en su trabajo, en ocasiones el 32,8% de ellos se expresan y el 44,3% si se proyectan en su trabajo, por lo que más de la mitad de los trabajadores de la municipalidad no se proyecta en su trabajo correspondiente. La investigación nos indica la importancia de la gestión del personal, la cual se desarrolló mediante las observaciones para así poder descubrir los comportamientos e información sobre del personal. Aportando para la investigación los argumentos necesarios para fundamentar cuan importante es la gestión de talento humano vinculada a la calidad del proceso de atención en los administrativos.

(Valentín, 2017) en su tesis con el objetivo primario del estudio se basó en definir de qué manera la gestión de personal interferirá con el interés de los trabajadores en el trabajo. Para ello, se realizó una encuesta a 116 trabajadores, mediante investigación estadística, selección forzada y escala gráfica, que harán que cada trabajador se interese más en sus actividades laborales, como reducir costos de la empresa y desempeñarse bien, por lo que la entidad puede ser apreciada como una gran empresa en su campo de trabajo. Concluyó que, el nivel de la gestión de talento humano tiene un valor del 49% y 69% de los encuestados y el 44.10% cree que la formación es regular con respecto al desempeño de los trabajadores, por lo que hay mejora en este sentido.

Esta investigación nos muestra como la gestión del personal infiere con el interés de los colaboradores pertenecientes a la organización. Para esto se realizó una encuesta a los trabajadores mediante la estadística, la misma que fue utilizada a modo de guía para desarrollar el estudio en curso.

(Calle, 2019), en su tesis que contó con la finalidad de delimitar cual es la asociación entre los indicadores de gestión junto a los servicios del usuario en el

Módulo Penal de la Audiencia Nacional de Tumbes en 2018. Tuvo como resultados que hay relación estadísticamente significativa para los indicadores de gestión además de la calidad de atención al cliente. La estadística de Spearman Rho verificó que es 0.594 ** (Sig. = 0.000 <0, 01), lo que indica que hay un nivel moderado en el nivel 0.01, y es directamente Y una correlación significativa. Los resultados también mostraron que los indicadores de gestión de alto nivel representaron el 52,00% y la calidad de la atención de alto nivel el 36,00%. Concluyó que, existe relación directa entre eficacia y la calidad de atención, ($r=0.557^{**}$; $p.= 0.000 < 0,01$), cuya correlación es directa, significativa y moderada. Así mismo, se tuvo como otra de las conclusiones que los resultados determinan que a mayor eficacia en gestión mayor viene a ser la calidad de atención. El estudio descrito sustenta que existe relación significativa entre los indicadores de gestión de calidad en el talento humano, teniendo alto nivel de representatividad. De tal manera los resultados estadísticos demuestran eficacia en la atención por parte de los administrativos. Teniendo gran aporte y guía para el estudio en base a la relación significativa de eficiencia y calidad por parte del talento humano.

(Lorenzo & Martínez, 2019) en su tesis cuyo propósito fue definir si existe relación entre la gestión de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de CSJAN-2018. Tuvo como resultados sobre la existencia de asociación positiva y muy importante entre ambas variables objetos de investigación. Esto se puede lograr mediante Hipótesis Chi-cuadrado, un valor significativo de 0,000 con un nivel de confianza del 95%; igualmente, se comprobó de que debido a que sus calificaciones son fijas, su desempeño laboral no es bueno, es decir, debido a la falta de atención durante el período documental de su intervención, y el informe escrito combinado a resolver. evidencia. Sistema Integrado de Jurisdicción. Concluyó que, hay relación entre las admisiones del personal y el desempeño laboral, la cual es posible de verificar mediante la prueba de hipótesis de chi-cuadrado y el valor de significancia es 0.000, tal situación posibilita tener como conclusión que existe asociación positiva entre los dos siendo significativo. La investigación demuestra la existencia de asociación entre ambas variables objetos de estudio, por lo que se tiene que tener en cuenta la verificación de esto en las pruebas de hipótesis, demostrando la existencia de relación positiva. Aportando a

la investigación con base a la relación entre talento humano juntamente con la calidad de atención del personal, al tener en consideración la prueba de hipótesis.

En cuanto a las teorías según Chiavenato (2009) citado por Montes (2014) la gestión del talento humano está conformado por una serie de prácticas y políticas orientadas a dirigir y organizar a las personas, abarca el reclutamiento, capacitación, el proceso de evaluación de desempeño y selección de los colaboradores por parte del área administrativa, para ello el desempeño y capacidad deben estar orientados hacia el correcto cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por su parte, Collings y Mellahi (2009) manifiestan que, a pesar de su importante interés profesional y académico, la gestión del talento sigue estando poco desarrollado, además de ello carece de una coherente definición y límites conceptuales poco claro.

Así mismo, Ingram (s.f) citado por Niedźwiecka (2016) sugiere observar al talento humano desde un punto de vista que involucra tres factores (características, principales, actividades y objetivos), estos factores permiten el descubrimiento de nuevos talentos en la organización, pero también se requiere de un conocimiento profundo del personal. Así mismo, Kavaratti y Johnston (2019) recalcan que los factores internos que son determinantes para la gestión de talento son el ambiente de trabajo, apoyo al liderazgo, plan de sucesión, retención, reclutamiento y selección, mientras que aquellos elementos de orden externo tienen una influencia sobre la gestión de talento es la situación financiera, valores, principios, escasez de talento, competencia y cultura.

Según (Pérez, 2020) dice que, la gestión de recursos humanos comprende una serie de técnicas o estrategias que se utilizan para organizar, gestionar y motivar a los empleados para que se entusiasmen con el trabajo. El objetivo principal es traer mejores resultados para la organización con el trabajo y dedicación de los colaboradores. Por lo tanto, se puede evitar que los empleados de la empresa abandonen otra empresa con un mejor entorno laboral.

Según (Pérez, 2020) dice que, vemos la importancia de la gestión del talento radica en el diseño de la evaluación y gestión de las actitudes de los empleados en

relación a la organización, tal cuestión se consigue mediante diferentes y distintas dinámicas, capacitaciones y diálogo permanente entre trabajadores y jefes. Sí, ayuda a realizar evaluaciones de desempeño y muestra que está en consonancia con las actividades planificadas.

Según (Hernández et al., 2019) dice que, la gestión del personal, forma parte de una de las áreas donde ocurren más y mayores cambios en las organizaciones turísticas, en ella deben participar directivos, líderes, directivos y empleados. Buscando constantemente nuevos métodos y nuevas tendencias que le permitan afrontar la realidad, necesidades, demandas y retos.

Según (Casana & Carhuacho, 2019) dicen que, Asegurar que la organización continúe proporcionando talentos productivos y de alta calidad, el objetivo es mejorar la productividad general de los empleados mejorando las condiciones de trabajo. La organización debe darse cuenta de que los recursos humanos son la clave del éxito, porque son una toma de decisiones racional, activa e innovadora.

Para nuestra segunda variable tenemos calidad de atención, Según (Foretur, s.f) dice que, la persona que acompaña al cliente debe estar completamente preparada para todo tipo de situaciones inesperadas, y actuar de la mejor manera, sin ser grosera. Para ello, debemos entender lo siguiente: conocimiento, debemos entender el producto, el mercado y la competencia, para no perder credibilidad; Profesionalismo, debemos estar preparados para hacer mejor nuestro trabajo; personalidad, debemos ser educados, respetuosos, amables con los clientes, y ante todo controlar la situación; la comunicación, las habilidades comunicativas no son habilidades que muchas personas tienen, pero mientras trabajemos duro, en las habilidades de comunicación.

Según (Foretur, s.f) dice que, cuando nos sintamos incómodos al encontrarnos con una queja, debemos mantener la calma y seguir los siguientes pasos, escuchar con atención, prestar atención a la opinión del cliente y proponer el motivo de la queja, para así brindar la mejor solución; respetar la opinión del cliente, y sentir la opinión o idea del cliente. Tener en cuenta los intereses para que creas que son importantes para ti su participación y control.

Según (Foretur, s.f), lo que no debemos hacer es: encontrar excusas, evitar responsabilidades, culpar a los demás y luchar activamente. Debemos tener en cuenta que exageren o no estén de acuerdo con sus opiniones, debemos respetarlos, debemos respetar a todos y ser pacientes en cualquier situación, por lo que nos aseguraremos de que nuestra empresa goce de la mejor reputación. Sabemos que el cliente no siempre tiene la razón, pero tiene razón y hay que respetarlo.

Según (Fernández, 2016) dice que, en el contexto de la competencia, las habilidades y competencias son las características de una persona, como sus valores, motivaciones, etc. En estas características y habilidades, puede hacer un buen trabajo en su propia área y utilizar sus conocimientos para completar complejas Circunstancias y habilidades a fin de conseguir un alto rendimiento dentro de la empresa; y las habilidades son la capacidad de una persona para lograr algo con éxito.

Según (Cardenal, 2019) dice que, En lo que es la gestión de recursos humanos, son las técnicas que utilizan las empresas para mantener todo organizado, planificar y gestionar las diferentes tareas que tiene la empresa. Según (Sánchez, 2018) dice que, el método de calidad asistencial es especializado, lo que aumenta sus conocimientos cuando la persona se prepara para un tema específico. Según (Eude, 2019) dice que, La eficiencia es el logro obtenido a través de su desempeño en el trabajo, y la eficiencia es el nivel de su objetivo, las habilidades necesarias para lograr su objetivo en el trabajo.

Según (Fernández, 2016) dice que, La empatía se refiere al establecimiento de una conexión entre dos o más personas, es decir, una buena relación entre el cliente y la empresa. Aquí puedes preocuparte por sus asuntos y los intereses de la otra parte, e intentar solucionar el problema para que otro Una de las partes es feliz. Saber escuchar para conocer más a la otra persona y poder ayudarla. Esto es necesario en el trabajo o cuando se trabaja en equipo.

Según Dimitrov (2015), lo que no debemos hacer es: encontrar excusas, evitar responsabilidades, culpar a los demás y luchar activamente. Debemos tener en

cuenta que exageren o no estén de acuerdo con sus opiniones, debemos respetarlos, debemos respetar a todos y ser pacientes en cualquier situación, por lo que nos aseguraremos de que nuestra empresa goce de la mejor reputación. Sabemos que el cliente no siempre tiene la razón, pero tiene razón y hay que respetarlo. En este sentido, Sambit (S.f) manifiesta que en el sistema de gestión gubernamental actualmente sigue sin demostrar eficiencia debido a que el personal humano no está cualificadas ni capacitadas y son ellos quienes se encuentran al frente de la estructura de la administración pública.

Según Beth (2008) dice que, en el contexto de la competencia, las habilidades y competencias son las características de una persona, como sus valores, motivaciones, etc. En estas características y habilidades, puede hacer un buen trabajo en su propia área y utilizar sus conocimientos para completar complejas circunstancias y habilidades para lograr un alto desempeño en la empresa; y las habilidades son la capacidad de una persona para lograr algo con éxito. (TODO ESTE TEXTO SE REPITE CON UN PARRAFO EN LA HOJA ANTERIOR)

Según Cardenal (2019) dice que en lo que es la gestión de recursos humanos, son las técnicas que utilizan las empresas para mantener todo organizado, planificar y gestionar las diferentes tareas que tiene la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

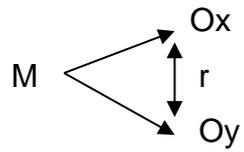
El presente estudio correspondió a un modelo de investigación básica, porque busca ampliar el conocimiento a nivel científico respecto a las variables que se estudiarán. En cuanto al diseño de estudio, este se ubicó dentro de los parámetros del no experimental, debido a que se fundamenta en observar los fenómenos dentro de su entorno natural sin alterarlo.

Por otra parte, este proyecto investigativo se estructura como un estudio de carácter descriptivo y correlacional, esto a razón de que se encamina a determinar el nivel de relación que podría existir entre un par o un grupo de variables dentro de una muestra de personas, o también, la relación existente entre dos fenómenos, así como lo señalan Sanchez y Reyes (1998). De este modo, este estudio se orienta a buscar el nivel de los fenómenos guardando su estado y forma actual, y en su aspecto correlacional, por el establecimiento de la relación de las variables mencionadas, en los administrativos de la corte de Ayacucho.

Para la presente investigación se han empleado métodos y técnicas a nivel estadístico a fin de recoger los datos y realizar los procesamientos y análisis correspondientes. En tal sentido, se han utilizado la encuesta, de este modo fue posible describir el fenómeno de investigación y además se logró evaluar el nivel de asociación de las variables.

El diseño de la investigación puede ser comprendida según un grupo de estrategias y procedimientos metodológicos aplicados, los mismos que se definieron y elaboraron de manera previa al desarrollo del estudio. Se considera que el proyecto investigativo en cuestión correspondió al diseño no experimental de tipo debido a que no se interviene o modifica algún elemento que incida en las variables (Castro, 1999). Además, fue de corte transversal, la misma que se caracterizó porque la información se recogió en un momento determinado.

El diseño de la investigación es correlacional, y se resume con el siguiente esquema:



Dónde:

- M : Muestra de estudio.
- Ox : Observación de la variable Gestión del talento Humano
- Oy : Observación de la variable Calidad de atención
- R : Relación entre las dos variables estudiadas.

3.2. Variables y operacionalización

Se presenta las siguientes variables:

Gestión del talento humano: Según (Pérez, 2016) refiere que la gestión de recursos o capital humano comprende un grupo de procedimientos organizativos integrados cuyo diseño se orienta hacia la captación, gestión, desarrollo, motivación y retención de los colaboradores. Dicho de otra manera, la esencia de esta praxis está fundamentada en la consecución de mejores resultados organizacionales, siendo necesario el esfuerzo de cada uno de los trabajadores, a fin de que se implementen todas las estrategias planteadas, buscando el desarrollo profesional de los trabajadores, con la utilización de métodos humanizados y metas organizacionales.

Calidad de atención en administrativos: Según (Morales, 2017) dice que, se define como un servicio prestado a los usuarios, preocuparse constantemente por satisfacer a los usuarios y NO estar satisfechos hasta solucionar los problemas inmediatos, este procedimiento necesita del involucramiento de cada uno de los individuos pertenecientes a la empresa. La calidad de la atención es para tener en cuenta la satisfacción, asegurar que se brinden servicios más eficientes del cliente; de manera similar, la calidad de la atención se refiere a realizar el trabajo diario de forma responsable, la calidad es satisfacción del usuario.

Operacionalización de las variables (ver tabla en el anexo)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo conformada por los colaboradores del área administraba de la Corte Superior de Justicia. En cuanto al **criterio de inclusión** aplicado para el estudio, se consideró a personal administrativo, colaboradores, economistas, contadores y gerente.

Como **criterio de exclusión** se tuvo a jueces, secretarios, además de los auxiliares jurisdiccionales.

Muestra: La muestra estuvo determinada por un muestreo no probabilístico, que consideró a 80 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia, siendo estos el objeto de estudio en la investigación.

Muestreo: Para la investigación en cuestión, se utilizó un muestreo definido por Sánchez y Reyes (1998), como una técnica que busca la selección de la muestra, la misma que ha sido no probabilística, mediante un muestreo intencional, de acuerdo con el criterio del investigador. La muestra como tal, se configuro por un total de 80 trabajadores.

El tipo de muestreo fue aleatorio simple, porque permite obtener una muestra con características representativas de la población.

Unidad de análisis: Esta fue comprendida por cada uno de los encuestados que pertenecieron al área administrativa de la corte superior de justicia de Ayacucho.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada para el proyecto investigativo fue la encuesta, la misma que pasó por un procedimiento de valificación por expertos, los mismo que dieron sugerencias basadas en criterios de forma, estructura y contenido.

En el presente trabajo, se realizó la recopilación de datos en conformidad a las técnicas establecidas dentro de la Tabla de Operacionalización de Variables. Para la variable a investigar, se empleó la técnica de la encuesta de acuerdo con los indicadores y dimensiones establecias , comprendidas en 28 ítems.

Encuesta: Se define como una técnica que permite obtener datos que los investigadores solicitaron para la recopilación de datos. La intención es conseguir información de las variables en la población o la muestra aplicado procedimientos sistematizados y ordenados. Según (Terán, 2020) a través de encuestas se puede obtener información de poblaciones importantes relacionadas con temas de investigación social; luego, a través de un análisis cuantitativo o cualitativo, es posible sacar conclusiones que correspondan a la información recolectada.

3.5 Procedimientos

Etapa preliminar:

Los diferentes informes, tesis, libros, linkografías, papers recolectados en la investigación fueron analizados y estudiados teniendo en consideración las variables objetos de investigación y la problemática. Siendo estas fuentes confiables para la elaboración del presente estudio.

Etapa de recolección de datos:

Se recolectó la información necesaria mediante los cuestionarios establecidos para la investigación, de tal manera estos resultados permitieron el desarrollo de los objetivos planteados.

Etapa de desarrollo:

En esta etapa se realizó el análisis de los datos recolectados, en la cual se procesará la información, evaluando detalladamente cada punto específico en relación con los objetivos establecidos en el estudio, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

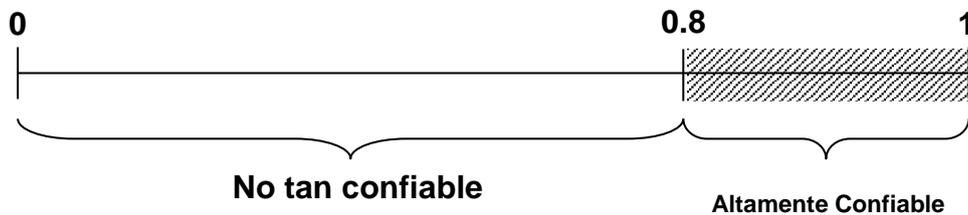
El método sistemático estuvo basado en la aplicación de determinados pasos para el análisis de información fundamentado en el proceso. Para el método de análisis de información a nivel descriptivo se usó la media, moda y mediana. A través de la base de datos SPSS versión 23 Y a nivel inferencial se usó el análisis de varianza y correlación.

3.1.1 Confiabilidad y validez de los instrumentos.

Los instrumentos que se seleccionaron se tomaron de la operacionalización, y previo a su aplicación se tuvo que validar y confiabilizar.

Cálculo del Índice de consistencia interna:

Cuando el valor está por debajo de 0.8 el instrumento, cuenta con una variabilidad heterogénea en sus ítems, llevando a conclusiones erróneas.



Cuando se calcula el índice o coeficiente de confiabilidad, al acercarse más a la unidad, tendrá una alta confiabilidad, y si está por debajo, se vulnera la objetividad y la entrega de datos erróneos, y para demostrar ello se recurrió a la estadística y determinar la misma.

De esta manera, para tener una idea certera y considerar confiable al instrumento, se interpreta en base al siguiente cuadro.

Tabla 1

Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Bolívar (2002)

Para tal efecto de la confiabilidad, se sometió a la prueba de alfa de Cronbach, aplicando para los dos instrumentos. En este caso se presente para el primero, la gestión de talento humano.

Resultados de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left| 1 - \frac{20.455}{360.345} \right|$$

Valor Calculado:

$$\alpha = 0.9674$$

El valor de alfa calculado, está cerca del intervalo de confianza $0.8 < \alpha = 0.9674 < 1$, es por ello que se demuestra que la herramientas de evaluación es capaz de recolectar información confiable. Gracias al programa SPSS también se consigue dicho índice:

Tabla 2

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	80	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	80	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3:
Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.967	28

El mismo procedimiento se hará para el instrumento aplicado para la variable 2

Resultados de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{13}{13-1} \left| 1 - \frac{24.724}{353.713} \right|$$

Valor Calculado:

$$\alpha = 0.9512$$

Para la segunda variable, se obtuvo un intervalo de confianza $0.8 < \alpha = 0.9512 < 1$, por tanto, el instrumento aplicado otorga datos confiables. De igual manera, se obtiene este resultado por medio del programa SPSS v25

Tabla 4:

Resumen del procesamiento de los casos para la variable 2

		N	%
Casos	Válidos	80	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	80	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5:
Estadísticos de fiabilidad.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.951	28

3.1.2 Validación por juicio de expertos.

Para una mayor rigurosidad, se tuvo que realizar una validación a cargo de tres expertos, que evaluaron los instrumentos de ambas variables, observando y recomendando según su criterio, la valoración se aprecia en el siguiente cuadro:

Tabla 6:
Valoración por juicio de Expertos

Nº	Nombres y Apellidos	Promedio de Valoración	
		V1:	V2:
		Cuestionario	Cuestionario
01	Mg. Carlos Curi Carbajal	80%	85%
02	Mg. Ingrid N. Borda Huamán	85%	80%
03	Mg.	80%	90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN		87%	85%
PROMEDIO GLOBAL		85%	

En general se obtiene un promedio de 85%, correspondiendo así a la categoría de muy bueno. Según los expertos, los instrumentos son válidos para su aplicación.

3.2 Método de análisis de datos.

Para procesar la información y realizar su análisis, se empleó un programa o software estadístico, así como el programa Microsoft Excel, los cuales otorgaron frecuencias y porcentajes, además de facilitar las correlaciones para conseguir los objetivos del estudio. Se empleó la estadística descriptiva e inferencias, la primera fue desarrollada para conocer las frecuencias y porcentajes de las respuestas, exponiéndolas en tablas con su debida interpretación por cada pregunta del cuestionario. La segunda, la estadística inferencial, tomó en cuenta los resultados totales del instrumento para correlacionarlos y así determinar mediante una prueba no paramétrica, que fue el Rho de Spearman, la relación entre las variables y dimensiones, desarrollado todo esto bajo el programa SPSS v25, contrastando así las hipótesis, mostrándo las mismas en tablas con su interperitación debida.

3.7 Aspectos éticos

De acuerdo con los estándares nacionales e internacionales considerados son: transparencia, claridad, discreción, profundización y desarrollo cuidadoso del tema de investigación. Según (Universidad de Chile, 2020), Toda investigación debe seguir principios morales muy importantes, a saber: bondad, no malicia, autonomía y justicia. La beneficencia es un código ético para maximizar los beneficios y minimizar el daño. La no maleficencia es la ética de proteger, evitar daños y beneficiar a la empresa. La autonomía es una condición para revisar los objetivos y las capacidades de autodeterminación marcadas en la investigación. Finalmente, la justicia porque se asume el riesgo de la carga de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción.

Se ha realizado la aplicación de los cuestionarios de investigación contextualizados a la naturaleza de las variables, mediante entrega presencial en trabajo remoto presencial de reincorporación progresiva a sus actividades laborales; los resultados se sistematizaron en el programa Microsoft Excel, formando así una base de datos y luego utilizando en el paquete estadístico SPSS v25, del cual se generan tablas, y que fueron analizados e interpretados.

4.1.1 Análisis descriptivo por variable.

VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Tabla 7

¿Actualmente tiene problemas con la gestión de recursos humanos en su institución?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	19	23,8 %	27,5 %
Casi siempre	29	36,3 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

- **La tabla 7:** se observa que de las personas encuestadas; 29 (36.3 %) manifiestan que Siempre y Casi siempre poseen problemas relacionados a la gestión de recursos humanos en la entidad, 19 (23.8 %) refiere que a veces y 3 (3.8 %) manifiesta que casi nunca.

Tabla 8

¿Actualmente la gestión de recursos humanos es buena en su Institución?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A veces	37	46,3 %	46,3 %
Casi siempre	32	40,0 %	86,3 %
Siempre	11	13,8 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

- **La tabla 8:** se observa que de las personas encuestadas; 37 (46.3 %) manifiestan que A veces la gestión suele ser buena en su Institución, 32 (40 %) manifiestan que Casi siempre y 11 (13.8 %) manifiestan que Siempre

Tabla 9

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

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A veces	21	26,3 %	26,3 %
Casi siempre	23	28,8 %	55,0 %
Siempre	36	45,0 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

- **La tabla 9:** se observa que de las personas encuestadas; 21 (26.3 %) manifiestan que a veces la entidad posee técnicas para contratar a empleados,

23 (28.8 %) manifiestan que casi siempre lo hace y 36 (45 %) que siempre.

Tabla 10

¿En su institución el personal que tan seguido se comunican con sus jefes?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	22	27,5 %	31,3 %
Casi siempre	41	51,3 %	82,5 %
Siempre	14	17,5 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

- **La tabla 10:** se observa que de las personas encuestadas; 3 (3.8 %) manifiestan que Casi nunca la entidad se comunica tan seguido con los jefes, 22 (27.5 %) manifiestan que A veces, 41 (51.3 %) manifiestan que Casi siempre y 14 (17.5 %) manifiestan que Siempre.

Tabla 11

¿Está satisfecho con las normas para el reclutamiento de personal?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	6	7,5 %	7,5 %
A veces	17	21,3 %	28,8 %
Casi siempre	28	35,0 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

- **La tabla 11:** se observa que de las personas encuestadas; 6 (7.5 %) manifiestan que Casi nunca están satisfechos con la normativa de reclutamiento, 17 (21.3 %) manifiestan que A veces, 28 (35 %) manifiestan que Casi siempre y 29 (36.3 %) manifiestan que Siempre.

Tabla 12

¿En su Institución consideran las habilidades y destrezas?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	19	23,8 %	27,5 %
Casi siempre	29	36,3 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

- **La tabla 12:** se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca en la entidad consideran las habilidades y destrezas, 19 (23,8 %) manifiestan que A veces y 29 (36,3 %) manifiestan que Casi siempre y Siempre.

Tabla 13

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

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A veces	37	46,3 %	46,3 %
Casi siempre	32	40,0 %	86,3 %
Siempre	11	13,8 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

- **La tabla 13:** se observa que de las personas encuestadas; 37 (46,3 %) manifiestan que A veces la entidad posee formularios para evaluar el desempeño de los trabajadores, 32 (40 %) manifiestan que Casi siempre y 11 (13,8 %) manifiestan que Siempre.

Tabla 14

¿Cree usted que su trabajo y responsabilidad es gratificante?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A veces	21	26,3 %	26,3 %
Casi siempre	23	28,8 %	55 %
Siempre	36	45,0 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

- **La tabla 14:** se observa que de las personas encuestadas; 21 (26,3 %) manifiestan que A veces su laboral y responsabilidad es gratificante, 23 (28,8 %) manifiestan que Casi siempre y 36 (45 %) manifiestan que Siempre.

Tabla 15

¿Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	22	27,5 %	31,3 %
Casi siempre	41	51,3 %	82,5 %
Siempre	14	17,5 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La tabla 15: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca las herramientas de trabajo son las adecuadas, 22 (27,5 %) manifiestan que A veces, 41 (51,3 %) manifiestan que Casi siempre y 14 (17,5 %) manifiestan que siempre.

Tabla 16

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

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	6	7,5 %	7,5 %
A veces	17	21,3 %	28,8 %
Casi siempre	28	35,0 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La tabla 16: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca sienten satisfacción con los medios tecnológicos entregados por la entidad para su labor, 17 (21,3 %) manifiestan que A veces, 28 (35 %) manifiestan que Casi siempre y el 29 (36,3 %) manifiestan que Siempre.

Tabla 17

¿Existe mecanismos de seguridad e higiene en su Institución?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	19	23,8 %	27,5 %
Casi siempre	29	36,3 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La tabla 17: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca existen mecanismos de seguridad e higiene en su Institución, 19 (23,8 %) manifestaron que a veces, y el 29 (36,3 %) manifiestan que Casi siempre y Siempre se encuentra aquello.

Tabla 18

¿Existen mecanismos para prevención de accidentes del personal de su Institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
A veces	37	46,3 %	46,3 %
Casi siempre	32	40,0 %	86,3 %
Siempre	11	13,8 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La tabla 18: se observa que de las personas encuestadas; 37 (46,3 %) manifiestan que A veces existen mecanismos para prevenir accidentes laborales, 32 (40,0 %) manifestaron que Casi siempre y el 11 (13,8 %) manifestaron que siempre.

Tabla 19

¿La Institución realiza cursos de capacitación y entrenamiento en políticas de gestión?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
A veces	21	26,3 %	26,3 %
Casi siempre	23	28,8 %	55,0 %
Siempre	36	45,0 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La tabla 19: se observa que de las personas encuestadas; 21 (26,3 %) manifiestan que A veces la Institución capacita y entre con respecto a políticas de gestión, 23 (28,8 %) manifiesta que Casi siempre, y el 36 (45 %) manifiesta que Siempre.

Tabla 20

¿Realizan capacitaciones constantes dentro de su Institución?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	22	27,5 %	31,3 %
Casi siempre	41	51,3 %	82,5 %
Siempre	14	17,5 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 20: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca realizan capacitaciones constantes en su entidad, 22 (27,5 %) manifiesta que A veces, 41 (51,3 %) manifiestan que Casi siempre, y 14 (17,5 %) manifiestan que siempre.

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Tabla 21

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

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	6	7,5 %	7,5 %
A veces	17	21,3 %	28,8 %
Casi siempre	28	35,0 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 21: se observa que de las personas encuestadas; 6 (7,5%) manifiestan que Casi nunca hacen una renovación y mantenimiento del entorno de la entidad, 17 (21,3 %) manifiestan que A veces, 28 (35,0 %) manifiestan que Casi siempre, y el 29 (36,3 %) manifiestan que siempre.

Tabla 22

¿Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A veces	13	16,3 %	16,3 %
Casi siempre	31	38,8 %	55,0 %
Siempre	36	45,0 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 22: se observa que de las personas encuestadas; 13 (16,3 %) manifiestan que A veces se capacitan permanentemente, 31 (38,8 %) manifiestan que Casi siempre y 36 (45,0 %) consideran que Siempre.

Tabla 23**¿Considera que su desempeño laboral es productivo?**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	2	2,5 %	2,5 %
A veces	5	6,3 %	8,8 %
Casi siempre	47	58,8 %	67,5 %
Siempre	26	32,5 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 23: se observa que de las personas encuestadas; 2 (2,5 %) manifiestan que Casi siempre consideran que su desempeño laboral es productivo, 5 (6,3 %) manifiestan que A veces, 47 (58,8 %) manifiestan que Casi siempre y 26 (32,5 %) manifiestan que Siempre

Tabla 24**¿Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	19	23,8 %	27,5 %
Casi siempre	29	36,3 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100,0 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 24: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca los trabajadores asisten a su labor con ropa adecuada, 19 (23,8 %) manifestaron que A veces, 29 (36,3 %) manifestaron que Casi siempre y Siempre.

Tabla 25

¿Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea confortable?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	19	23,8 %	27,5 %
Casi siempre	29	36,3 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 25: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca existen las facilidades para mejorar el entorno y hacerlo confortable, 19 (23,8 %) manifestaron que A veces, 29 (36,3 %) manifestaron que Casi siempre y Siempre.

Tabla 26

¿El usuario se siente satisfecho con la atención?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A veces	37	46,3 %	46,3 %
Casi siempre	32	40,0 %	86,3 %
Siempre	11	13,8 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 26: se observa que de las personas encuestadas; 37 (46,3 %) manifiestan que A veces el usuario siente satisfacción con la atención, 32 (40,0 %) manifiestan que Casi siempre y 11 (13,8 %) manifiestan que Siempre.

Tabla 27

¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A veces	21	26,3 %	26,3 %
Casi siempre	23	28,8 %	55,0 %
Siempre	36	45,0 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 27: se observa que de las personas encuestadas; 21 (26,3 %) manifiestan que A veces son puntuales y responsables los trabajadores, 23 (28,8 %) manifiestan que Casi siempre y 36 (45,0 %) manifiestan que siempre se cumple.

Tabla 28

¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	22	27,5 %	31,3 %
Casi siempre	41	51,3 %	82,5 %
Siempre	14	17,5 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 28: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca la respuesta a los usuarios es inmediata, 22 (27,5 %) manifiestan que A veces, 41 (51,3 %) manifiestan que Casi siempre y 14 (17,5 %) manifiesta que Siempre.

Tabla 29

¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	6	7,5 %	7,5 %
A veces	17	21,3 %	28,8 %
Casi siempre	28	35,0 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 29: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca demuestran actitudes positivas hacia los usuarios, 17 (21,3 %) manifiestan que A veces, 28 (35,0 %) manifiestan que Casi siempre y 29 (36,3 %) manifiestan que Siempre.

Tabla 30

¿Los Trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	19	23,8 %	27,5 %
Casi siempre	29	36,3 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 30: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi siempre los trabajadores son reconocidos por su impecable labor, 19 (23,8 %) manifiestan que a veces y 29 (36,3 %) manifiestan que Casi siempre y siempre.

Tabla 31

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

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A veces	37	46,3 %	46,3 %
Casi siempre	32	40,0 %	86,3 %
Siempre	11	13,8 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 31: se observa que de las personas encuestadas; 37 (46,3 %) manifiestan que A veces el usuario recibe buena atención cuando hace seguimiento de sus trámites, 32 (40,0 %) manifiestan que Casi siempre y 11 (13,8 %) manifiestan que siempre.

Tabla 32

¿Los trabajadores practican el código de ética en la institución?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
A veces	21	26,3 %	26,3 %
Casi siempre	23	28,8 %	55,0 %
Siempre	36	45,0 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 32: se observa que de las personas encuestadas; 21 (26,3 %) manifiestan que A veces los trabajadores practican el código de ética en la entidad, 23 (28,8 %) manifiestan que Casi siempre y 36 (45,0 %) manifiestan que Siempre.

Tabla 33**¿Premian o estimulan a los trabajadores?**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	3	3,8 %	3,8 %
A veces	22	27,5 %	31,3 %
Casi siempre	41	51,3 %	82,5 %
Siempre	14	17,5 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 33: se observa que de las personas encuestadas; 3 (3,8 %) manifiestan que Casi nunca premian o estimulan a los trabajadores, 22 (27,5 %) manifiestan que A veces, 41 (51,3 %) manifiestan que Casi siempre y 14 (17,5 %) manifiestan que Siempre.

Tabla 34:**¿Considera que es necesario cómo colaborador de la Institución saber el idioma quechua?**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Casi nunca	6	7,5 %	7,5 %
A veces	17	21,3 %	28,8 %
Casi siempre	28	35,0 %	63,8 %
Siempre	29	36,3 %	100 %
Total	80	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 34: se observa que de las personas encuestadas; 6 (7,5 %) manifiestan que Casi nunca consideran fundamental que el trabajador sepa quechua, 17 (21,3 %) manifiestan que A veces, 28 (35,0 %) manifiestan que Casi siempre y 29 (36,3 %) manifiestan que Siempre.

Contraste de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se considera que se tiene una hipótesis de estudio y una nula, y de acuerdo a la prueba que se aplica depende de la significancia que se encuentra para aceptar o rechazar la misma tal como se ve a continuación:

- **Nivel de significancia:** (Alfa) al 5 % entonces es 0.05.
- **P valor o grado de significancia < alfa; se acepta la hipótesis.**
- **P valor o grado de significancia \geq alfa; se acepta la hipótesis nula.**

De este modo se prosigue con los resultados correlacionales:

Para el objetivo general:

Tabla 35

Correlación de la gestión del talento humano y la calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2020

Correlación			
		Calidad de atención	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de Correlación	,930**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	80

INTERPRETACIÓN:

- ✓ La correlación entre la variable **Gestión del talento humano** y **Calidad de atención** es una correlación positiva muy alta según la tabla de correlación Spearman, dando 0,930 o un 93,0 %. Además, con una significancia de (0,000 < 0,05); aceptando la hipótesis de investigación, es decir, la gestión d talento humano tiene una relación significativa con la calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de

Ayacucho.

Para el objetivo específico N° 1:

Tabla 36

Correlación entre la variable Gestión del talento humano y Elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020

		Correlación	
		Elementos tangibles	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de Correlación	,718**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	80

INTERPRETACIÓN:

- ✓ La correlación entre la variable **Gestión del talento humano** y **Elementos tangibles** es una correlación positiva alta según la tabla de correlación Spearman, dando 0,718 o un 71,8 %. Observándose una significancia de $(0,000 < 0,05)$; aceptando la hipótesis de investigación: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.

Para el objetivo específico N° 2:

Tabla 37

Correlación entre la variable Gestión del talento humano y Calidad de respuesta Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020

Correlación			
		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de Correlación	,915**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	80

INTERPRETACIÓN:

- ✓ La correlación entre la variable **Gestión del talento humano** y **Calidad de respuesta** es una correlación positiva muy alta según la tabla de correlación Spearman, dando 0,915 o un 91,5 %. Observándose una significancia de ($0,000 < 0,05$); aceptando la hipótesis de investigación: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.

Para el objetivo específico N° 3:

Tabla 38

Correlación entre la variable Gestión del talento humano y Calidad de respuesta Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2020

		Correlación	
		La seguridad	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de Correlación	,893**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	80

INTERPRETACIÓN:

- ✓ La correlación entre la variable **Gestión del talento humano** y **Calidad de respuesta** es una correlación positiva alta según la tabla de correlación Spearman, dando 0,893 o un 89,3 %. De este modo, se constata una significancia de $(0,000 < 0,05)$; aceptando la hipótesis de investigación: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.

V. DISCUSIÓN

Ahora en este apartado, se presenta la discusión de los resultados que se obtuvieron tras el análisis de la información, esto gracias a los antecedentes y las teorías presentadas y la hipótesis aceptada.

En esta investigación, el interés principal fue determinar en qué medida la gestión del talento humano tiene relación con en calidad de atención de los trabajadores Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020.

A partir del problema central, se visibiliza que, desde las investigaciones de Carranza (2019) de estrategias de orientación y gestión, se desarrollará un modelo de gestión administrativa con transparencia y estándares éticos para el salón de servicios del Juzgado Provincial de Pichincha para mejorar la atención al usuario. Teniendo como resultados que, el área de hall de servicios carece de un modelo de gestión administrativa propio y que en la actualidad contravienen en su totalidad las normas y regulaciones vigentes además dudan de la existencia de normas de transparencia y ética, generando insatisfacción en aquello que los clientes esperan o necesitan. En el área de hall de servicios son deficientes las normas de transparencia y ética que aplican como es el caso de un Código de Ética, un Código de Conducta y las Reglas de Integridad que deben integrarse en el presente modelo de gestión administrativa propuesto con normas, lineamientos y estrategias. Concluyó que La Corte Provincial de Justicia de Pichincha de acuerdo con el Pacto Global Ecuador, referente al área de la anticorrupción alineará todas sus estrategias y lineamientos para contrarrestar el precepto del principio diez, donde las empresas públicas trabajen a favor de que no exista más corrupción en sus diversas manifestaciones.

Siendo esto una problemática percibida en los colaboradores de la corte de Ayacucho 2020, los hallazgos del estudio, denotan que generalmente hay heterogeneidad en las respuestas, percibiéndose puntajes en su mayoría, casi siempre y siempre se desarrollan aspectos relacionados a la gestión del talento humano, de igual manera con la variable calidad de atención, lo cual gracias a la prueba de correlación, se puede determinar la existencia de la relación entre las

dos variables, encontrando un coeficiente de 0,930, y una significancia de 0,000, lo cual indica una correlación positiva y significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de atención en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. Concluyendo, que a mayor gestión del talento humano mejor será calidad de atención, aceptando así la hipótesis de estudio.

Al respecto (Álvarez, 2018), en su tesis, tuvo como resultados La sistematización de la teoría y el método básico de gestión del desempeño laboral en la gestión de personal mantiene la necesidad del proceso de concebir la gestión de la evaluación como el centro. El desempeño es la encarnación del eje de gestión de la política de gestión del talento de los administradores de las universidades públicas, que es sistemático, integral y estratégico. Resultados similares son los encontrados por Gallegos (2017) en el Hotel Mansión Santa Isabella de Riobamba, que halló, que en el caso de una implementación inadecuada del desempeño y la capacitación del personal, los procesos para gestionar al personal, se ejecutan incorrectamente y, por lo tanto, debe mejorarse.

Con respecto al primer objetivo específico el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020. Los hallazgos denotan gracias a la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0,718** y una significancia de 0,000, señalando así, que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de talento humano y los elementos tangibles, por tanto, cuanto mejor sea la gestión sobre los trabajadores, mejor será la perspectiva de atención referente a los elementos tangibles por parte de los usuarios. De este modo, se acepta la hipótesis planteada.

Con respecto al segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la capacidad respuesta en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020. Los hallazgos denotan gracias a la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0,915** y una significancia de 0,000, señalando así, que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta, por tanto, cuanto

mejor sea la gestión sobre los trabajadores, mejor será la capacidad de respuesta de los mismos frente a los usuarios.

Con respecto al tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la seguridad en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020. Los hallazgos denotan gracias a la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0,915** y una significancia de 0,000, señalando así, que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de talento humano y la seguridad, por tanto, cuanto mejor sea la gestión sobre los trabajadores, la seguridad que brindan hacia los usuarios será mejor.

Al respecto (Rojas & Vílchez, 2018), luego entrevistar y encuestar a 50 trabajadores, que existe relación estadística entre el desempeño del trabajador y el talento de la persona fue $p = 0.000$, y la relación significativa fue $p = 0.007$.

En esta investigación nos servirá de guía para la gestión de talento humano, teniendo en cuenta los pasos a seguir: observar, entrevistar y encuestar, luego procesar y analizar los resultados obtenidos mediante softwares estadísticos para poder medir y saber la relación entre desempeño y talento de cada trabajador en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se determinó una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020, por tanto, a medida que se incrementa la gestión del talento humano, también se incrementa la calidad de atención.
- 2.** Se determinó una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020, indicando que cuanto mejor sea la gestión de talento humano, los elementos tangibles serán mejores.
- 3.** Se determinó una relación directa y significativa que existe entre la gestión del talento humano y La capacidad de respuesta en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020,
- 4.** Se determinó una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020, por tanto, cuando mas se mejore la gestión de talento humano, la seguridad será mayor.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los futuros tesisistas, continuar realizando estudios con relación a las variables estudiadas, puesto que ayudará a la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en gran medida a solucionar problemas con respecto a la calidad de atención hacia los usuarios.

Segunda: A los futuros tesisistas, continuar realizando estudios con relación a la gestión de talento humano y los elementos tangibles, puesto que ayudará a la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en gran medida a solucionar problemas con respecto a los elementos tangibles.

Tercera: A los futuros tesisistas, continuar realizando estudios con relación a la variable gestión de talento humano y la capacidad de respuesta, puesto que ayudará a la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en gran medida a solucionar problemas con respecto a la capacidad de respuesta.

Cuarta: A los futuros tesisistas, continuar realizando estudios con relación a la gestión de talento humano y la seguridad, puesto que ayudara a la Corte Superior de Justicia de Ayacucho en gran medida a solucionar problemas con respecto a la seguridad.

REFERENCIAS

1. ARIAS, Fidas. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica [En Línea]. 6ta ed. Venezuela: Episteme, C.A, 2012. [fecha de consulta: 17 de noviembre de 2020].
Disponible en
<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
ISBN: 980-07-8529-9
2. Álvarez, B. Modelo para la gestión de la evaluación del desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Universidad estatal del sur de Manabí. Revista Eduniv editorial universitaria [en línea]. Octubre 2018, m.º1. [fecha de consulta: 22 de octubre de 2020].
Disponible en:
<http://eduniv.reduniv.edu.cu/index.php?page=13&id=1517&db=1>
3. Akram, A., Wayne, C., y Jaap Paauwe (Abril 2014). Talent management: Current theories and future research directions. Revista Journal of World Business, 49(2), 173 – 179. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1090951613000771>
4. Beth. R (Septiembre 2008). Capacity for public administration: Analysis of meaning and measurement. Revista Public Administration and Development, 28 (4), 265 – 279. recuperado de:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/pad.500>
5. Bonifaz, C. Liderazgo empresarial [en línea]. 1ª ed. México: Red Tercer Milenio, Inc., 2012 [fecha de consulta: 19 de octubre de 2020].
Disponible en:
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf

6. Calle, S. Indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018. Tesis (Maestra en gestión pública). Piura: Universidad Cesar Vallejo, 2019. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35827/Calle_M_SJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Carranza, J. (2019). Modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. (Tesis de Maestría en Administración Pública, Universidad Tecnológica Israel). Recuperado de:
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2012/1/UISRAEL-ECMASTER-ADMP-378.242-2019-017.pdf>
8. Casana, K., y Carhuancho, I. Análisis de gestión del talento humano en una institución pública, en Perú. Revista del congreso ibero-Americano de investigación cualitativa [en línea]. Marzo 2019, n.º1. [fecha de consulta: 22 de septiembre de 2020]. Disponible en:
<https://proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/1991>
9. Chiavenato, I. Gestión del talento humano [en línea]. 3.ª ed. México: Ciudad de México, Inc., 2008 [fecha de consulta: 20 de septiembre de 2020]. Disponible en:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
10. Collings. D y Mellahi. K (Diciembre 2209). Strategic talent management: A review and research agenda. Revista Human Resource Management Review. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482209000461>
11. Dimitrov, K (2015). Talent Management – An etymological study. Revista Vanguard Scientific Instruments in Management, 11 (2). Recuperado de:
<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1810/1810.02615.pdf>

12. Eguiguren, F.(Ed.).(1999) ¿Qué hacer con el sistema judicial? (Vol.1, pp 1 – 67). Lima: Agenda Perú. Recuperado de:
<http://hrlibrary.umn.edu/research/peruQue%20hacer%20con%20el%20sistema%20judicial.%20Eguiguren.pdf>
13. Fang, L., Debi, S., y Jue, W (Abril 2014). Talent management in China and India: A comparison of management perceptions and human resourcd practices. Revista Journal of World Business, 49 (2), 225 – 235. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1090951613000825>
14. Fernández, P. Manual de desarrollo de competencias [en línea]. 1.^a ed. España: Sevilla, Inc, 2017 [fecha de consulta: 24 de septiembre de 2020]. Disponible en:
<https://www.eusa.es/wp-content/uploads/2016/11/eusamanualdecompetencias-2016-interactivo.pdf>
15. Foretur. Calidad para profesionales del sector turistico. Revista Novasoft [en línea]. (s.f). [fecha de consulta: 24 de septiembre de 2020]. Disponible en:
<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>
16. Gallegos, M. Estrategia de gestión de talento humano en el Hotel mansión San Isabella en la ciudad de Riobamba. Tesis (Titulación). Riobamba: Universida Regional Autónoma de los Ándes, 2017. Disponible en:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6212/1/TURHYT001-2017.pdf>
17. Gutierrez, J. (Julio 2015). La gestión del talento y la generación de valor de la empresa. Revista Sinergia e Innovación, 0 (15), 3 – 21. Recuperado de:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/333455>

18. HERNANDEZ, Roberto. BAUTIZA, Fernández. Metodología de la investigación [en línea]. 6.ª ed. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 2014 [fecha de consulta: 18 de noviembre de 2020].

Disponible en <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

ISBN: 978-1-4562-2396-0

19. Kamjula, N. (Mayo 2012). Talent Management – A strategic human resource challenge. Revista International Journal of Scientific & Engineering Research, 3 (5), 1 – 17. Recuperado de:

<https://www.ijser.org/researchpaper/Talent-Management-A-Strategic-Human-Resource-Challenge.pdf>

20. Khatri, P., Shikha, G., Kapil, G., y Santosh, C (Diciembre 2010). Talent Management in HR. Revista Journal of Management and Strategy. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/49596608_Talent_Management_in_HR

21. Kennedy. M. Talent management: Developing or preventing knowledge and capability?. National Institute for Governance, University of Canberra Canberra. Recuperado de:

<https://warwick.ac.uk/fac/soc/wbs/conf/olkc/archive/olkc3/papers/contribution113.pdf>

22. Kravariti. F. y Johnston. K. (Julio 2019). Tlent management: A critical literature review and research agenda for public sector human resource management. Revista Public Management Review. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/334529849_Talent_management_a_critical_literature_review_and_research_agenda_for_public_sector_human_resource_management

23. Lorenzo, R., y Martínez, L. Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores de la corte superior de justicia de Ancash-Huaraz-2018. Tesis (Licenciado en administración). Huaraz: Universidad Cesar Vallejo, 2019. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37419/Lorenzo_FRE-Mart%c3%adnez_TLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Martínez, L. Gestión del cambio y la innovación en la empresa. Un modelo para la innovación empresarial [en línea]. 1.^a ed. España, 2006 [fecha de consulta: 18 de octubre de 2020]. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_del_cambio_y_la_innovaci%C3%B3n_en.html?id=CmnzCAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

25. MEJIA, A. Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Amarilis, 2019. Tesis (Maestro en gestión pública). Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2020. Disponible en:

<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/5666>

26. Mena, J., Freire, J., Sinaluisa, M. y Santillán, D. (Junio 2019). Modelo de gestión del talento humano por competencias en la planta de pintura de vehículos CIAUTO, ubicada en Ambato, Ecuador. Revista Industrial Data, 22 (02), 139 – 156. Recuperado de:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/14636>

27. Morales, E. La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Revista Core [en línea]. Abril 2018, n.º1. [fecha de consulta: 11 de octubre de 2020]. Disponible en:

<https://core.ac.uk/display/232055419>

28. Montes, J (Julio – Diciembre, 2014). Assertive communication and teamwork: Results of an intervention program to the supervisors of a company. Revista Propósitos y Representaciones, 02 (02), 121 – 196. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/297747101_Assertive_Communication_and_Teamwork_Results_of_an_Intervention_Program_to_the_Supervisors_of_a_Company
29. Moreno, V (26 de noviembre de 2014). La administración de justicia: ¿Un problema sin solución? Expansión.com. Recuperado de: <https://www.expansion.com/2014/11/25/juridico/1416938044.html>
30. Nazario, C. (2017). Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017. (Tesis de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9038>
31. Niedźwiecka, K. (Mayo 2016). Talent management as a key aspect of human resources management strategy in contemporary enterprise. Revista Management, Knowledge and Learning. Recuperado de: <http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-16-1/papers/ML16-153.pdf>
32. Ochoa, O. (2017). El control interno y su influencia en los procedimientos administrativos de las Cortes Superiores de Justicia del Perú: Caso Corte Superior de Justicia del Santa, 2015. (Tesis de título para Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1878>
33. Ortiz, E. (2018). Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018 (Tesis de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31111>

34. Pérez, O. Gestión del talento humano en la empresa y su importancia. Revista Peoplenext [en línea]. Mayo 2016, n.º1. [fecha de consulta 11 de octubre de 2020]. Disponible en:
<https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
35. Pérez, V. Calidad total en la atención al cliente [en línea]. 1.ª ed. España: editorial Sevilla, Inc, 2006 [fecha de consulta: 13 de octubre de 2020]. Disponible en:
[https://books.google.com.pe/books/about/Calidad Total en la Atenci%C3%B3n Al Cliente.html?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad+Total+en+la+Atenci%C3%B3n+Al+Cliente.html?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
36. Pérez, O. Gestión del talento humano en la empresa y su importancia. Revista Peoplenext [en línea]. Julio 2020, n.º1. [fecha de consulta: 29 de septiembre de 2020]. Disponible en:
<https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
37. Rider University. What is Administrative Management? Recuperado de:
<https://online.rider.edu/blog/what-is-administrative-management/>
38. Rodríguez, L., y Santofimio, M. Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional. Tesis (Maestro en educación). Bogotá: Universidad libre de Colombia, 2016. Disponible en:
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20definitiva11%2009%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Rojas, R., y Vilchez, S. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima, Enero 2018. Tesis (Maestro en Salud). Lima: Universidad Norbert Wiener, 2018. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>

40. Sanne, N., Gallardo, E., Dries, N., y Sels, L. A multidisciplinary review into the definition, operationalization, and measurement of talent. *Revista Journal of World Business*, 49 (2), 180 – 191. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1090951613000783>
41. Sambit. *Scientific Management of Public Administration: Need, Origin and Criticism*. Your Article Library: The next generation library. Recuperado de:
<https://www.yourarticlelibrary.com/public-administration/scientific-management-of-public-administration-need-origin-and-criticism/63422>
42. Van. H. (Diciembre 2018). The talent management approach to human resource management: Attracting and retaining the right people. *Revista Journal of Public Administration*. Recuperado de:
<https://journals.co.za/content/jpad/43/si-1/EJC51616>
43. Valentín, H. *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur*, 2016. Tesis (Licenciado en administración). Lima: Universidad Garcilaso de la Vega, 2017. Disponible en:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2108>

ANEXOS

ANEXO N° 01: Cuestionario

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Estimado colega la presente encuesta tiene por finalidad recoger valiosa información con respecto al tema: gestión del talento humano y calidad de atención en Administrativo Marque con un aspa en el recuadro que se muestra, y responda a las preguntas que sean necesarias realizarlo.

Por lo demás agradezco su gentil apoyo en el logro de este trabajo de investigación.

Use el baremo

Nunca (1) | Casi nunca (2) | A veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |

Gestión del talento humano	5	4	3	2	1
1. ¿Actualmente tiene problemas con la gestión de recursos humanos en su institución?					
2. ¿Actualmente la gestión de recursos humanos es buena en su Institución?					
3. ¿En la Institución donde labora cuenta con técnicas para contratar a los empleados?					
4. ¿En su institución el personal que tan seguido se comunican con sus jefes?					
5. ¿Está satisfecho con las normas para el reclutamiento de personal?					
6. ¿En su Institución consideran las habilidades y destrezas?					
7. ¿La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados?					
8. ¿Cree usted que su trabajo y responsabilidad es gratificante?					
9. ¿Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas?					
10. ¿Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la Institución para la realización de su trabajo?					
11. ¿Existe mecanismos de seguridad e higiene en su Institución?					
12. ¿Existen mecanismos para prevención de accidentes del personal de su Institución?					
13. ¿La Institución realiza cursos de capacitación y entrenamiento en políticas de gestión?					
14. ¿Realizan capacitaciones constantes dentro de su Institución?					
15. ¿Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la Institución?					
16. ¿Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?					
17. ¿Considera que su desempeño laboral es productivo?					
18. ¿Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?					

19. ¿Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea confortable?					
20. ¿El usuario se siente satisfecho con la atención?					
21. ¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?					
22. ¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?					
23. ¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?					
24. ¿Los Trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?					
25. ¿Considera que el usuario recibe buena atención cuando va a hacer seguimiento sus trámites?					
26. ¿Los trabajadores practican el código de ética en la institución?					
27. ¿Premian o estimulan a los trabajadores?					
28. ¿Considera que es necesario cómo colaborador de la Institución saber el idioma quechua?					

Gracias por su colaboración

Fuente: elaboración propia

ANEXO N° 02: Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		OBJETIVO	HIPÓTESIS VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.</p>	<p>Hipótesis General La gestión del talento humano tiene una relación significativa con la calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.</p>		<p>Tipo: No experimental.</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y los elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020?</p> <p>b. ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020?</p> <p>c. ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la seguridad en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la capacidad respuesta en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la seguridad en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.</p> <p>b. Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.</p> <p>c. Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.</p>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>➤ Gestión de talento humano</p> <p style="text-align: center;"><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Admisión del personal. • Aplicación del personal. • Desarrollo del personal. <p><u>Variable Dependiente:</u></p> <p>➤ Calidad de atención</p> <p style="text-align: center;"><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • La capacidad de respuesta. • La seguridad. 	<p style="text-align: center;">Población (100) Trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia.</p> <p style="text-align: center;">Muestra 80 Trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia escogidos aleatoriamente (Se aplicó la fórmula para la determinación de muestra).</p> <p style="text-align: center;">Técnica e instrumento de recojo de datos. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.</p>

ANEXO N° 03: Fórmula para el α de cronbach

Para calcular el valor de α :

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left| 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right|$$

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

ANEXO N° 04: Operacionalización las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador	Valoración
Variable 1 Gestión de talento humano	Admisión del personal	Cuenta con necesidades de cambio.	Escala de intensidad Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Trabaja en temas de liderazgo laboral	
		Demuestra desarrollo de competencias y/o habilidades	
	Aplicación del personal	Realiza gestión de recursos humanos.	
		Presenta recursos suficientes.	
	Desarrollo del personal	Presenta condiciones ambientales acordes al servicio	
		Presenta programa de capacitación y de desarrollo profesional.	

Variable	Dimensión	Indicador	Valoración
Variable 2 Calidad de atención	Elementos tangibles	Cuenta con Bienes y Servicios suficientes en la Institución	Escala de intensidad Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		El capital humano cuenta con especializaciones	
		Demuestra Eficiencia y eficacia en el cumplimiento de metas	
		Cumple las normas de disciplina institucional.	
		Demuestra perseverancia para los retos nuevos	
		Se da respuesta en tiempo real a los documentos	
	Capacidad de respuesta	Demuestra disciplina en el ambiente laboral	
		Demuestra capacidad para responder bajo presión	
		Demuestran predisposición o disponibilidad para responder a los usuarios	
		Considera que los trabajos son rápidos y de calidad	
	La seguridad	Transmiten las colaboradoras confianza o empatía a los usuarios.	
		Se crean espacios de confianza con la finalidad de destacar los valores.	
		Estímulos laborales y personales a los empleados contratos	
		El Gerente y sus trabajadores demuestran cortesía en la atención a las personas quechua hablantes	

ANEXO N° 05: VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: “Gestión del talento humano y calidad de atención en administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020”.

Instrumento de medición de variables: Cuestionario de encuesta.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Gestión de talento humano	Admisión del personal	Cuenta con necesidades de cambio	¿Actualmente tiene problemas con la gestión de recursos humanos en su institución?																
			¿Actualmente la gestión de recursos humanos es buena en su Institución?					x		X		x		x					
		Trabaja en temas de liderazgo laboral	¿En la Institución donde labora cuenta con técnicas para contratar a los empleados?																
			¿En su institución el personal que tan seguido se comunican con sus jefes?					x		X		x		x					

Calidad de atención		Cumple las normas de disciplina institucional.	¿Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?						X		X		x		x				
		Demuestra perseverancia para los retos nuevos	¿Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea confortable?						X		X		x		x				
		Se da respuesta en tiempo real a los documentos	¿El usuario se siente satisfecho con la atención?						X		X		x		x				
	Capacidad de respuesta		Demuestra disciplina en el ambiente laboral	¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?						X		X		x		x			
			Demuestra capacidad para responder bajo presión	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?						X		X		x		x			
			Demuestran predisposición o disponibilidad para responder a los usuarios	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?															
			Considera que los trabajos son rápidos y de calidad	¿Los Trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?															
	La seguridad		Transmiten los colaboradores confianza o empatía a los usuarios.	¿Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?						X		X		x		x			
			Se crean espacios de confianza con la finalidad de destacar los valores.	¿Los trabajadores practican el código de ética en la institución?															
			Estímulos laborales y personales a los empleados contratos	¿Premian o estimulan a los trabajadores?															
			El Gerente y sus trabajadores demuestran cortesía en la atención a las personas quechua hablantes	¿Considera que es necesario cómo colaborador de la Institución saber el idioma quechua?															



Carlos Cruz Garbajal
Maestro
Derecho Civil y Comercial
Universidad Nacional de
San Cristobal de Huamanga

Firma del Evaluador



Ingrid Nieves Borda Hushman
Maestra
Derecho Civil y Comercial
Universidad Nacional de
San Cristobal de Huamanga

Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta sobre “Gestión del talento humano y calidad de atención en administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020”.

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad de atención en Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. 2020.

DIRIGIDO A: trabajadores del Poder Judicial de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CARLOS CURI CARBAJAL

INGRID NIEVES BORDA HUAMAN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTROS EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL.

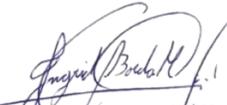
VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> ALTO	<input type="checkbox"/> MEDIO	<input type="checkbox"/> BAJO
--	--------------------------------	-------------------------------



Carlos Curi Carbajal
Maestro
Derecho Civil y Comercial
Universidad Nacional de
San Cristóbal de Huamanga

FIRMA DEL EVALUADOR



Ingrid Nieves Borda Huaman
Maestra
Derecho Civil y Comercial
Universidad Nacional de
San Cristóbal de Huamanga

FIRMA DEL EVALUADOR