



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y calidad de servicio a becarios de
una entidad adscrita al Sector Educación, Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Ballena Flores, Diana Paola (orcid.org/0000-0002-9111-1800)

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

CO-ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación, está dedicado a las personas que han estado a mi lado en los momentos buenos y malos a lo largo de mi vida, quienes me dieron la fuerza necesaria para seguir adelante y luchar por mis sueños.

A mis padres, porque jamás dejaron de creer en mí, por su apoyo incondicional en cada paso que he dado, a pesar de la distancia.

A mi esposo, por su amor incondicional, por su ayuda y comprensión.

A mis abuelitos, que ya no están conmigo, pero que siempre los recuerdo y sé que desde el cielo guían mis pasos.

Diana Ballena

Agradecimiento

Agradecer a Dios, porque gracias a él he logrado superar muchas pruebas y obstáculos para poder llegar a cumplir este sueño.

A mis familiares, por su incondicional apoyo a lo largo de estos años.

A mis amistades por siempre incentivarme a seguir adelante.

A mi asesor de tesis, Segundo Vicente Sánchez Vásquez, por el esfuerzo puesto en cada clase y asesoría en mi trabajo de investigación.

A las personas que colaboraron y contribuyeron en la realización de este trabajo.

Diana Ballena

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3. Población, muestra y muestreo	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Procedimientos	36
3.6. Método de análisis de datos	36
3.7. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	

Índice de tablas

Pág.

<i>Tabla 1 Medidas descriptivas de la variable Gestión del Talento Humano</i>	39
<i>Tabla 2 Medidas descriptivas de la variable Calidad de Servicio</i>	40
<i>Tabla 3 Distribución de frecuencias de la Gestión del Talento Humano y sus dimensiones</i>	41
<i>Tabla 4 Distribución de frecuencias de la Calidad de servicio y sus dimensiones</i>	42
<i>Tabla 5 Pruebas de normalidad</i>	43
<i>Tabla 6 Prueba de hipótesis general entre las variables Gestión del talento humano y Calidad de servicio</i>	45
<i>Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 1 entre la dimensión Selección y reclutamiento y la variable Calidad de Servicio</i>	46
<i>Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 2 entre la dimensión Desarrollo de capacidades y Competencias y la variable Calidad de Servicio</i>	47
<i>Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 3 entre la dimensión Evaluación de desempeño Correlación y la variable Calidad de Servicio</i>	48

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. Esta investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental - transversal, y de alcance correlacional.

Se consideró 2 tipos de muestra: para la primera muestra se utilizó un muestreo no probabilístico censal representado por los 20 gestores, mientras que para la segunda muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual determinó una cantidad de 260 becarios.

La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. Se aplicaron 2 cuestionarios, uno para medir cada variable.

Se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman, en la que se obtuvo como resultado principal de la prueba de hipótesis un valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ de 0.000 siendo menor a 0.050, y el coeficiente de correlación $Rho = 0,804$ lo que indica que existe una correlación positiva alta. Se concluye que la gestión del talento humano tiene relación significativa con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de servicio, becarios, satisfacción.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the management of human talent and the quality of service to scholarship holders of an entity attached to the education sector, Lima 2022. This research was of a basic type, with a quantitative approach, with a non-experimental - cross-sectional design., and correlational in scope.

Two types of sample were considered: for the first sample, a census non-probabilistic sampling represented by the 20 managers was used, while for the second, simple random probabilistic sampling was used, which determined an amount of 260 scholarship holders.

The technique used for data collection was the survey, and the instrument was the questionnaire. Two questionnaires were applied, one to measure each variable.

The non-parametric test of Spearman's correlation coefficient was used, in which a $p=$ value was obtained as the main result of the hypothesis test. Sig. Asymptotic (bilateral) of 0.000 being less than 0.050, and the correlation coefficient $Rho = 0.804$, which indicates that there is a high positive correlation. It is concluded that the management of human talent has a significant relationship with the quality of service to scholarship holders of an entity attached to the Education Sector, Lima 2022.

Keywords: Management of human talent, quality of service, interns, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de personas ha sido una de las áreas que mayor cambio y progreso ha experimentado en los últimos años. La visión del campo en estudio que se tiene actualmente es desigual a la de aquellos años cuando se llamaba Administración de Recursos Humanos (ARH). Hubo muchos cambios a lo largo de todos estos años, y es importante prestarles atención a dichos cambios, porque son estos cambios los que influyen considerablemente en el accionar de las organizaciones.

Llama la atención como a través del tiempo y de la historia se han incrementado diversas acciones y labores donde se comprueba la participación de un conjunto de personas, que tuvieron que organizarse para poder realizar un oficio y así poder atender las necesidades de otras personas.

El concepto gestión del talento humano (GTH), nació en las compañías en los años 90. Y fue acuñado el término por David Watkins para explicar el desarrollo que seguían las compañías para captar y/o mantener a sus trabajadores más productivos.

En ese tiempo se originó un apogeo de los recursos humanos, pues varias personas se capacitaban para ser especialistas en esta área, puesto que se emprendía a apreciar y a valorar más a los trabajadores y se buscaba encontrar una manera de comprometer a todos trabajadores para conseguir una mayor productividad.

Es en ese momento cuando McKinsey comenzó a hablar de la “guerra por el talento”, pues en ese entonces las empresas investigaban para contratar y captar al personal, además de retenerlo. El éxito de muchas de las organizaciones, fue atribuido al hecho de poner a las personas en el centro de toda la organización. Es decir, las personas dejaron de ser vistas como simples trabajadores para pasar a ser algo mucho más valioso para las entidades.

La GTH, empezó a cobrar importancia a medida que las organizaciones se preocupaban por la mejora de las competencias de su personal, y de cómo estos podían optimizar el servicio que brindaban a sus clientes. En ese contexto, la formación del talento de las personas en las instituciones se transforma en una verdadera necesidad.

A nivel internacional se encuentra que Vera (2015), investigó la repercusión de la gestión por capacidades en el ejercicio profesional de la agencia del Banco de Guayaquil - Ecuador. En el referido trabajo se sostuvo que la gestión por competencias contribuye al aprovechamiento máximo de las habilidades de cada persona, de tal manera que las personas ayuden a lograr las metas de la agencia. Se llegó a la conclusión de que cada persona debería ubicarse en un área u oficina de acuerdo a sus competencias y capacidades, de modo que su trabajo pueda servir y ser de gran utilidad para alcanzar los objetivos de la agencia, así como en la calidad del servicio.

Sarmiento (2017), analizó la correlación de la GTH y el desempeño profesional de quienes trabajaban en la Universidad Central - Ecuador. En su investigación señaló que las personas presentan deficiencias que inciden en su desempeño laboral, las cuales van ligadas a una adecuada gestión de personas, así mismo, su institución no les permite desarrollarse profesionalmente, dado que las labores que realizan no se relacionan con su puesto de trabajo. Lo cual repercute de forma inmediata en el tipo de servicio que promete a sus estudiantes universitarios. Sarmiento concluye en que la GTH se encuentra directamente relacionada con el ejercicio profesional.

Díaz y Quintana (2021), examinaron la importancia de gestionar el talento humano para generar mayor productividad dentro de una empresa - Ecuador. En el referido trabajo se señaló que las empresas deben adecuarse a las nuevas exigencias que los usuarios solicitan para asegurar su permanencia. Para ello es necesario que las empresas planteen estrategias pensadas en el talento humano, para que, al ofrecer un servicio y/o producto, estos sean acorde a cada una de las expectativas y exigencias de sus usuarios. Concluyen ambos autores en que se debe aprovechar de la mejor forma el capital disponible en las empresas, teniendo al ser humano como el centro impulsor del desarrollo y progreso empresarial.

A nivel nacional, Yalli (2019), investigó la correlación que hay entre la GTH y la eficacia del servicio en los colaboradores del Programa País – Perú. Este estudio reveló que la gran mayoría considera que, para la compensación de los trabajadores, es sustancial tener en cuenta las labores en cada uno de ellos realiza y que para el desempeño de sus funciones es sustancial tener los equipos y

materiales necesarios, incluyendo espacios físicos para desempeñar su trabajo. Así mismo, la investigación señaló que los trabajadores deben ser asignados a funciones basadas en su experiencia y/o habilidades, a fin de generar un aprendizaje continuo. Finalmente, la investigación concluye, en que preexiste una interrelación importante entre la GTH y la calidad de servicio que brinda dicho programa.

Villafuerte (2017), analizó los problemas concernientes a la atención al público en general de la Dirección de Transportes de Huancavelica, y su relación con las capacidades labores de los colaboradores de dicha dirección. El trabajo de investigación señaló que las competencias laborales de sus colaboradores son muy precarias y que estas influyen negativamente en el servicio que ofrece la Dirección. El estudio arriba a la conclusión que la calidad del servicio no está a la altura. Comprobándose que las competencias de sus trabajadores guardan relación e indican en la calidad de servicio ofrecido.

Asencios (2017), logró evidenciar que coexiste una correlación entre la GTH y el trabajo profesional en los colaboradores administrativos del Hospital Hipólito Unanue. Señaló que los trabajadores que gestionaron su talento humano tuvieron un mejor desempeño laboral que aquellos que no lo hicieron. Así mismo, señaló que las capacidades, aptitudes y/o habilidades de los empleados se relacionan de forma significativa con el desenvolvimiento profesional.

Por otro lado, también demostró que entre la compensación y el desenvolvimiento profesional en los trabajadores prevalece una asociación significativa. Es decir, que aquellos que obtuvieron, además de su remuneración mensual, una compensación laboral, fueron aquellos que demostraron un mejor desenvolvimiento laboral, que aquellos que no recibieron ningún tipo de compensación. Pudiendo inferir que a mayor compensación personal, mayor y mejor desempeño laboral.

Arias (2017), investigó si la GTH repercute en la calidad del servicio de un call center - Lima. El referido trabajo determinó que la práctica y estimulación que poseen los trabajadores certifican la credibilidad de los servicios que reciben los usuarios. Así mismo, señaló en la investigación que la continuidad de los cursos de capacitación recibida por los trabajadores repercute sobre la calidad que ofrecen a

sus clientes y/o usuarios y que las habilidades y experiencias alcanzadas por sus trabajadores, incide en el progreso de las técnicas de la empresa. Finalmente, el trabajo demostró que la GTH repercute en el tipo de servicio brindado.

En el mundo siempre ha habido cambios, pero nunca como los que se están viviendo actualmente. Los cambios económicos, políticos, sociales, tecnológicos vienen impactando fuertemente a cada una de las organizaciones. En ese contexto, la idea de administración de recursos humanos ha sufrido muchos cambios en el lapso de estos últimos años, tal es el caso de que ahora se ha reemplazado el concepto de administración de recursos humanos por gestión del talento humano, lo que ha implicado un cambio en cuanto a terminología si no a nivel operacional y funcional.

La importancia de un verdadero liderazgo fue un aspecto de interés creciente, en el que se busca aplicar teorías que contribuyan en la gestión del talento, es decir, se busca adoptar un enfoque que permita mejorar las competencias y liderazgo de las personas que cumplen funciones gerenciales. (Fraser et al., 2012).

En ese sentido, la GTH, empezó a cobrar importancia a medida que las organizaciones se preocupaban por la mejora de las competencias de sus trabajadores, y de cómo estos podían mejorar y ofrecer un servicio con la calidad esperada.

En el panorama local, la entidad adscrita al sector educación, materia de investigación, actualmente cuenta con 20 gestores, los cuales tienen a su cargo un cierto número de becarios asignados (beneficiarios). La labor del gestor es tanto administrativa como socioemocional, pero dicha labor no se viene ejecutando al 100% dado que la GTH aún está en proceso de implementación, ya que existen labores que los gestores realizan, pero que no guardan relación con su profesión. La mayoría de los gestores son psicólogos, es decir, son profesionales cuyas capacidades están orientadas a brindar el soporte socioemocional a cada uno de los beneficiarios.

Sin embargo, desde hace 2 años los gestores pasaron no solo a brindar soporte socioemocional a los becarios, sino que empezaron a realizar actividades administrativas (seguimiento a convenios institucionales, realizar pago de pensiones a universidades, pagos de manutención a los beneficiarios, elaboración

de cuadros de valorización, informes técnicos, etc.), esto ha generado que muchos de los gestores no logren en su totalidad un servicio de calidad al becario cuando éste lo requiere, dado que la mayor parte del tiempo se encuentran realizando actividades administrativas para los cuales no han sido preparados profesionalmente, pero que, sin embargo, han ido aprendiendo a lo largo de estos últimos años.

Este proceso de asumir labores administrativas, ha influido en la calidad de servicio a los becarios, dado que cuando los jóvenes solicitan orientación acerca de su beca, esta no es dada de manera inmediata, como se hacía anteriormente. Del mismo modo, el soporte socioemocional que se brinda no es del total agrado de los beneficiarios (becarios), puesto que el protocolo de atención a los beneficiarios en riesgo no se viene cumpliendo a cabalidad por el gestor, sino que éste solo da la primera atención (contención socioemocional) para luego derivarlo a la IES o caso contrario, indicarle que vaya algún centro de atención de salud mental cercano. Algunas IES cuentan con áreas de psicología que han sido de gran ayuda para los gestores, porque son ellos los que realizan el seguimiento y monitoreo más de cerca a los beneficiarios que derivamos o que ellos mismo detectan en riesgo.

Para los gestores suele ser muy difícil realizar el seguimiento y monitoreo por la sobrecarga administrativa que asumen. En diversas oportunidades, los becarios han indicado que los gestores o especialistas, no les prestan atención, que demoran demasiado en responder una consulta y que cuando atraviesan situaciones de vulnerabilidad que afecta o repercute negativamente en su desarrollo emocional, cognitivo y social, no se activa el protocolo de atención como lo estipula la Directiva para Atención de Becarios y Becarios en situaciones de riesgo social y/o salud.

En reiteradas oportunidades los gestores reciben llamados de atención porque llegan mensajes un poco subidos de tono a la plataforma de atención al becario, indicando que los gestores no responden sus llamadas, sus mensajes, o que los beneficios llegan tarde. Pero realmente es casi imposible que se pueda mantener comunicación con los más de 800 becarios que cada gestor tiene a cargo. Ellos hacen el mayor esfuerzo posible por responder lo más pronto que sea posible,

pero les resulta difícil dar respuesta a todas las consultas o requerimientos de los becarios.

Además de los gestores, la entidad cuenta con profesionales de seguimiento, quienes son también una especie de gestores solo que son contratados por órdenes de servicio, pero que asumen las mismas funciones y labores que los gestores, que son contratados por el régimen CAS. La oficina de bienestar estuvo contando con un buen número de profesionales de seguimiento que eran de mucha ayuda para el gestor y para el beneficiario, porque si éste no obtenía respuesta de su gestor podía comunicarse con su profesional de seguimiento, quien brindaba respuesta casi inmediata a las consultas, pero debido a la crisis que atraviesa el país, el presupuesto se ha ido recortando cada vez más, razón por la cual muchos de los profesionales de seguimiento ya no continúan en la institución.

Por otro lado, como parte del servicio que brinda el programa es que todos los beneficiarios tienen acceso a una plataforma que se llama Intranet del beneficiario, que es una plataforma digital desde donde los beneficiarios pueden realizar diversos trámites respecto a su beca, es decir, es como una plataforma para trámites administrativos, pero también es una plataforma que cuenta con un espacio en el cual cualquier becario puede escribir lo que crea conveniente y esa publicación es vista no solo por los demás becarios, sino que llega directamente a mesa de ayuda y atención al becario. Las publicaciones que realizan los becarios en reiteradas ocasiones no han sido nada alentadoras, sino muy por el contrario, la utilizan para quejarse por no recibir atención inmediata a sus consultas o dudas, o en oportunidades por la ausencia de su gestor.

Cuando el trabajo era presencial era complicado para el gestor poder establecer contacto con todos los becarios asignados, en cuanto llegó la pandemia esta problemática se agravó. La gran mayoría de gestores bordean los 40 y 45 años, y en ese momento no se encontraban tan familiarizados con las TICs. Factor que obligó a la gran mayoría a iniciar un proceso de aprendizaje acelerado para no dejar de realizar sus actividades y, sobre todo, para no dejar de brindar la atención a los becarios.

La mayoría de gestores han llegado a coincidir en que, si existe un área administrativa, es esta la que debería encargarse de ejecutar los pagos académicos

a las IES y a los becarios, porque realmente se viene descuidando la labor principal para la que es contratado el gestor de bienestar del beneficiario. Sumado a ello, es que deben realizar otras actividades: como el seguimiento al cumplimiento de los cursos de la plataforma APRENDE MÁS, que si bien es cierto es una plataforma muy didáctica para los becarios donde puedan potenciar sus capacidades y habilidades de acuerdo al ciclo y carrera en que se encuentra estudiando; asistir a las asistencias técnicas programadas por el área de pagos, realizar la proyección de pagos todos los meses, entre otras. En ese sentido, los gestores pasan la mayor parte de su tiempo ejecutando actividades administrativas, pasando sin querer a descuidar a su principal función.

En reiteradas oportunidades, se ha evidenciado el malestar de algunos gestores respecto a la sobrecarga laboral, lo que incluso ha conllevado a que algunos tengan que presentar su carta de renuncia, dado que el trabajo al cual están expuestos es exorbitante. En casa, pasan 12 horas aproximadamente sentados frente a la computadora y han descuidado otras actividades personales y profesionales. La falta de tiempo ha imposibilitado que muchos realicen estudios que enriquezcan su formación profesional, así mismo, tampoco la institución impulsa o exige que sus gestores se actualicen continuamente para ser más competitivos. Además, que tampoco tendrían los gestores el tiempo suficiente como para poder realizar estudios porque incluso fines de semana los equipos continúan trabajando desde casa, porque cada vez hay más requerimientos por parte de las diferentes oficinas.

Así mismo, se ha observado que en ciertas ocasiones los gestores suelen estar desmotivados y cansados, pues sienten que pese a todo el esfuerzo que realizan a diario no hay mucho avance respecto a todas las actividades que se les encomiendan. Ello viene influyendo de alguna manera en el logro de las metas. Al estar cansados y desanimados, su productividad es menor y en ocasiones con algunos errores.

Actualmente, están trabajando de manera virtual cuatro días a la semana y un día de forma presencial; cuando trabajan de forma virtual el horario de ingreso es fijo (8:30 a.m.) pero no existe un horario de salida porque ello depende de cómo es el avance durante el día respecto a todo lo que es requerido por todas las demás

áreas. El personal pasa más de 8 horas frente a la computadora, lo que ha repercutido también en la salud y bienestar de la gran mayoría de gestores. El tiempo libre para realizar otras actividades se ha reducido extremadamente a tal punto de que la mayoría de gestores vive estresado. A razón de ello, es que se ha implementado un espacio donde una psicóloga brinda un taller cada cierto tiempo para que todo el personal pueda aprender a manejar el estrés, la angustia, el sedentarismo, entre otros temas. Que en la práctica debería ayudar a encontrar el equilibrio que los gestores necesitan para poder cumplir con todas sus labores diarias, pero que nadie pone en práctica.

En lo referente a la evaluación de desempeño, en la institución no se realiza ningún tipo de evaluación paulatina, y tampoco existe algún sistema de compensaciones a mayor productividad, lo único que se ofrece al gestor es un reconocimiento en el ámbito de toda el área, donde se destaca al gestor que ha cumplido con todas las metas establecidas. Pero no necesariamente por la medición que realizan al trabajo de los gestores, sino por un sistema de votación, que podría en muchos casos ser imparcial, porque en ocasiones se ha reconocido y felicitado a personas que son las que menos cumplen con las metas de cada mes, pero como es por votación es el reconocimiento va más por un tema de amistad.

La evaluación de desempeño debería ser un poco más rigurosa, ya que esta permitiría que la organización pueda detectar problemas o deficiencias en sus trabajadores y en las funciones que este realiza. Los resultados de dicha evaluación servirían para que la parte administrativa defina y desarrolle alternativas de solución que vayan acorde con la política y las necesidades de la institución.

La realidad que se describe se asemeja con muchas otras en cuanto a instituciones públicas se refiere. Pero lo que termina siendo una verdadera preocupación es el poder brindar el servicio que realmente necesitan los beneficiarios, que finalmente son la razón de ser de la institución, y que como se ha descrito, no están recibiendo la atención que ellos esperan, sobre todo porque son jóvenes que en muchos casos dejan a sus familias para embarcarse hacia un mundo distinto al de su origen, y que deberán enfrentar cambios sociales y culturales, e incluso académicos, porque llegar de provincia a Lima, representa un cambio de vida total

para estos jóvenes, y que, por lo tanto, amerita que sus gestores estén siempre predispuestos a ayudarlos en este proceso de adaptación.

En ese contexto, se planteó como pregunta general ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022? Y como preguntas específicas se planteó: a) ¿Cuál es la relación entre el reclutamiento y selección de personas y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades y competencias y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022?, c) ¿Cuál es la relación entre la evaluación de desempeño y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022?

La investigación se sustentó teóricamente en ofrecer diferentes aportes ante la problemática planteada, así como, ampliar el conocimiento que se tiene de la GTH y la calidad del servicio. Así mismo, servirá como base para futuras investigaciones, que tengan un interés similar en estudiar el tema elegido. A nivel práctico, los resultados alcanzados en la investigación servirán como base para que se pueda implementar alguna estrategia que permita mejorar el proceso de implementación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio a becarios de la entidad adscrita al sector educación. A nivel metodológico, para esta investigación se elaboró instrumentos válidos para cada variable, que pueden ser utilizados en otras investigaciones.

En esta investigación, se formuló como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. Siendo los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre el reclutamiento y selección de personas y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. b) Determinar la relación del desarrollo de habilidades y competencias y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. c) Determinar la relación entre la evaluación de desempeño y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

Por otra parte, se planteó como hipótesis: La gestión del talento humano tiene relación con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. Y como hipótesis específicas: a) El reclutamiento y selección de personas, se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. b) El desarrollo de capacidades y competencias, se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. c) La evaluación de desempeño se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con los antecedentes internacionales, en primer lugar, se consideró el trabajo de Najul (2011), cuyo objetivo es analizar 3 aspectos relevantes para que los organismos logren un nivel elevado de competencia en el mundo. En primer lugar, es el análisis de flujo de atención al usuario y el papel que este juega en la consecución de los fines de la compañía. En segundo lugar, pone toda su atención en la calidad de servicio y de su correlación con una apropiada forma de atraer y capacitar al personal. Y finalmente, analiza el talento humano como elemento importante para atraer y conservar a los trabajadores motivados, preparados profesionalmente y con experiencia para alcanzar un óptimo servicio.

Actualmente, la atención al usuario es una actividad que se desarrolla en muchas de las entidades cuya finalidad está enfocada al agrado de las necesidades de sus potenciales usuarios. Para lograr conseguir el éxito en la atención al usuario, convergen distintos aspectos que las compañías deberán tener en consideración como el trabajo en equipo, el liderazgo, la eficacia en sus labores, capital humano, cultura organizacional. Este último aspecto debería estar correctamente parametrado para que los miembros tengan claridad en la visión y misión de la entidad, ya que es una manera de que el personal se sienta realmente identificado y parte de la misma, y así puedan sentirse motivados para ejecutar sus labores, y brindar un mejor servicio.

Para efectos de esta investigación, resulta que es importante identificar los posibles errores en el flujo de atención al usuario, para mejorar progresivamente y controlar su aplicación de manera eficaz, además de realizar una valoración del capital humano.

En segundo lugar, tenemos la investigación de Majad (2016), que analiza por qué las instituciones tardan en adjudicar los cambios y evolucionar la gestión. En cuanto a la metodología de la misma, esta es descriptiva, de campo, encuadrada en el paradigma cuantitativo - no experimental. La participación fue de 20 instituciones educativas nacionales de una municipalidad - Venezuela, los encuestados fueron 431 profesores y 40 directores. Los resultados conseguidos hicieron posible llegar a evidenciar que el proceso de administración de introducción

del elemento humano, en función de las habilidades y aptitudes personales y de los objetivos de la organización, no se ejecuta de forma correcta.

El problema principal al cual se enfrentan los organismos es la productividad, y en ello los trabajadores son un fragmento importante de la solución. Los métodos de la administración de personas, tienen una gran repercusión en la productividad y el desempeño. Los organismos están inmersos en una malla de interacciones entre personas (jefe, gerente, colaboradores, usuarios, proveedores, sociedad), cada uno con su propio mundo, su propia manera de ver el mundo y que presentan necesidades y objetivos, que van más de lo material, si no espirituales y afectivos. Esta mezcla de actores, exige al administrador a actuar en técnicas, negociación y concertación de conflictos, buscando el bien para todos los trabajadores, siendo este un elemento esencial de la gestión (March, 2008).

En tercer lugar, tenemos el trabajo de Velásquez et al. (2020), que tuvo como intención explorar la calidad del servicio de un sub centro de salud en Bolivia. El instrumento al que recurrió esta investigación es la encuesta, y la participación fue de las usuarias del área de obstetricia, a quienes se le fue aplicada una encuesta. Finalmente, se concluyó que la eficacia de servicio se ve condicionado a la gestión del área administrativa, ya que no se tramitan los procedimientos necesarios para la debida demanda de la comunidad. También, se diseñó una propuesta a través de un plan de mejora, planteando técnicas y recursos para que el área del sub centro promueva, a fin de alcanzar un excelente grado de satisfacción hacia las beneficiarias.

Entonces, para afectos de esta investigación, se podría decir que juega un papel muy trascendental la gestión que ejecuta la parte administradora para poder mejorar la atención que reciben los usuarios, en la medida que proporcione todo lo necesario para que el profesional que está realizando sus labores, las realice de forma óptima y de manera inmediata, ya que muchas veces los usuarios manifiestan no estar a gusto con el servicio que reciben.

En cuarto lugar, tenemos el trabajo de Ramírez et al. (2019), que tuvo como propósito examinar la GTH desde un paradigma trascendental del ámbito de la minería en Venezuela. En cuanto a la parte metodológica se utilizó el modelo cuantitativo - descriptivo - no experimental con corte transversal. La participación

fue de 55 gerentes adscritos de la empresa. Los resultados a los que arribo la investigación permitieron evidenciar disconformidades significativas en cuanto a la estrategia organizacional, relacionada con las actividades laborales y la calidad del servicio.

Entonces, se podría decir que la parte organizacional de cualquier empresa o institución es también un factor clave para la eficacia de servicio. Se viene comentando en los últimos años de que las entidades buscan diferenciarse de otras por el servicio que ofrecen a sus usuarios. Pero pocos han implementado alguna guía que les permita analizar y evaluar la prestación del servicio. Por ello, se vuelve una necesidad evaluar la calidad de servicio para optimizar en el futuro.

En quinto lugar, tenemos el trabajo de Henao (2019), que busca entender cómo perciben los servicios, los clientes que hacen uso del servicio que ofrecen las empresas de telecomunicaciones de Colombia, así como, saber cuán satisfechos se encuentran sus clientes con el servicio que ofrecen. En cuanto a la parte metodológica, es descriptivo, no experimental - correlacional con corte transversal. La participación fue de 324 clientes de las principales ciudades del país. La investigación arriba a la conclusión de que la relación de satisfacción y expectativas no se cumple para el caso de las empresas de telecomunicaciones. Los usuarios consideran que, de acuerdo a sus expectativas, el servicio que se debe brindar es que este sea confiable y funcione a la perfección, y que a su vez sea personalizado, amable y acorde con las exigencias del momento.

En ese sentido, se entiende que los usuarios buscan una atención más personalizada, donde sientan que realmente sus demandas son tomadas en cuenta, al nivel de buscar empatía y buen trato, al momento de solicitar un servicio.

En sexto lugar, tenemos el artículo científico de Irtaimeh, Al-Azzam y Khaddam (2016), que intentó explorar el uso de los métodos de gestión de talento humano y el nivel de servicio por medio del ServQual en relación con la satisfacción del cliente, en un centro de salud de Jordania en el cual participaron 189 usuarios. El estudio permitió determinar una correlación sustancial entre las variables de estudio.

Y finalmente, en séptimo lugar, tenemos el artículo científico de Corrado (2016), examina las ofertas de calidad de servicio y los municipios italianos, los

ingresos que resultan de la prestación de servicios de alta calidad. La muestra, abarcó 118 municipios italianos, se encontró que existe ineficiencia en el nivel de servicio al cliente como resultado del bajo interés de los colaboradores y la poca inversión de los empleadores en programas de capacitación a los empleados para que puedan mejorar el servicio que brindan.

A nivel nacional, tenemos el trabajo de Quiroz y Torres (2019), cuyo propósito se enfocó en establecer si la GTH se vincula entre sí con las aptitudes profesionales de los profesores - Distrito Ventanilla – Perú. En cuanto a la parte metodológica se aplicó el paradigma cuantitativo, no experimental de nivel correlacional. Participaron en total 196 docentes de la Red de Aprendizaje de Ventanilla, a los cuales se le aplicó 2 instrumentos de medición. Los resultados a los que arribo este trabajo permitieron concluir que las 2 categorías de estudio se encuentran relacionadas de forma significativa. De igual forma, se demostró que las diversas habilidades de personas investigadas están conectadas a las diferentes capacidades profesionales de los profesores en estudio.

En segundo lugar, tenemos el trabajo de Salazar (2020), que tuvo como finalidad establecer la relación que existe entre la GTH y el nivel de servicio de una municipalidad – Chimban – Perú. Fue una investigación de tipo básica, con diseño no experimental - correlacional. Participaron 35 colaboradores del municipio, pero también 196 usuarios. Los resultados determinaron que la gestión del talento humano es regular dentro de la municipalidad y en cuanto a la calidad de servicio, esta fue percibida como baja por los ciudadanos.

En tercer lugar, tenemos la tesis de Oncebay (2021), que tuvo como propósito establecer la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio al usuario. Llevo a cabo una metodología de tipo cuantitativa, de diseño no experimental, con alcance correlacional simple. Participaron 218 usuarios de la Ugel Huamanga. La tesis concluye, afirmando, que la gestión del talento humano se relaciona claramente con la calidad de servicio.

En cuarto lugar, tenemos el trabajo de Jara et al (2018), cuya finalidad fue comprobar que la GTH significativamente influye en el progreso de la administración pública y desenvolvimiento profesional de sus colaboradores administrativos. En cuanto a la parte metodológica, se hizo uso del diseño no

experimental y transversal. La participación fue de los trabajadores de la sede principal del Ministerio de Salud – Perú. Este trabajo concluye afirmando que la GTH incide en el progreso de la gestión pública y desenvolvimiento profesional del personal del área de administración estudiada.

En quinto lugar, tenemos la tesis de Osorio y Zaravia (2017), que tuvo como fin establecer la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Gerencia de Planeamiento - Huancavelica. A nivel metodológico es correlacional, no experimental - transversal. Participaron 50 personas, a las cuales se les llegó a aplicar una encuesta en escala de Likert. La investigación concluye indicando que los trabajadores de la gerencia están satisfechos con el nivel de servicio y la gestión del talento humano.

A nivel estatal, la gestión del talento humano debería ser uno de los elementos más trascendentales hacia el progreso de cualquier tipo de actividad, el poco conocimiento de ello viene trayendo atrasos a nivel social, cultural y en la economía. Entonces surge la necesidad de prestar atención a la manera de cómo se viene gestionando el talento humano, y de cómo una adecuada gestión mejoraría el grado de servicio que las instituciones públicas garantizan a sus ciudadanos a escala nacional.

En sexto lugar, tenemos la investigación de Flores (2017) que se enfocó en determinar que la GTH influye en nivel de satisfacción del cliente y el desempeño financiero en las compañías terrestres, el sur del Perú. El paradigma utilizado metodológicamente fue el diseño no experimental-longitudinal, cuyo alcance fue causal. Participaron de dicha investigación las personas que hacen uso del servicio de transporte terrestre. Los resultados a los que se arribó es que la gestión del talento presente diversos errores, pues no cuentan con profesional capacitado en la gestión de personas que capten aspirantes capaces a fin de facilitar su proceso de selección, también poseen enflaquecimientos respecto a la orientación, valoración y acompañamiento del personal, lo que repercute de forma negativa respecto a brindar un servicio con calidad.

Para efectos de esta investigación, se podría aseverar que para poder ofrecer un servicio de calidad es necesario y fundamental contar con personas con un coeficiente intelectual alto, que posean sapiencia, técnicas, habilidades y

capacidades, es decir, elementos intangibles que permitirán asegurar un óptimo servicio.

Finalmente, tenemos la investigación de Puican (2015), cuya finalidad es establecer la apreciación de la calidad del servicio que ofrecen las instituciones públicas del Distrito de Jaén. Se manejó el paradigma cuantitativo, con diseño no experimental, transversal, y de tipo aplicada. Participaron 264 beneficiarios, a estos, se les fue aplicado un cuestionario. Los resultados arriban a concluir en que las atenciones que reciben los ciudadanos por parte del personal que trabaja en las instituciones públicas presentan diversas falencias respecto al ambiente en que estos son atendidos.

Los colaboradores en las instituciones públicas no se expresan de forma sencilla y directa, lo cual no permite que los usuarios puedan realizar sus trámites administrativos de manera correcta. Así mismo, tampoco prestan atención a las sugerencias o dudas que se les hace, lo que conlleva a que no se logre satisfacer al usuario. De igual forma, no responden de manera inmediata y eficiente a los reclamos y las quejas que presentan los usuarios por el deficiente servicio que reciben.

A continuación, tomaremos en cuenta los criterios de algunos autores respecto a la teoría de la gestión del talento humano y la calidad del servicio, que orientarán el progreso del presente trabajo de investigación.

Para Chiavenato (2002), la gestión del talento humano, tiene sus orígenes en la administración del talento humano, especialidad que aparece a comienzos del siglo XX a causa del desarrollo de las organizaciones, con el nombre de relaciones industriales, después de la gran revolución industrial.

La ARH nace como una acción tercera entre las organizaciones y las personas, con la finalidad disminuir problemas entre los individuos y las organizaciones, es decir, mediaba una tercera persona extraña y ajena a ambas partes para intentar corregir los diferentes problemas a los que se les llamó "Relaciones Industriales". Por el año 1960 este régimen profesional quedó desfasado, puesto que los nuevos retos institucionales se venían desarrollando de manera desproporcionada y los individuos transitaban a ser apreciados como recursos netamente indispensables para el desarrollo de las entidades.

Las empresas exitosas de hoy en día a menudo no administran personas o recursos humanos, sino que tratan con personas que se consideran empleados motivados que no solo tienen conocimientos, capacidades y cualidades, sino también talentos, creatividad y están a la vanguardia de la ciencia, inspirando innovación, competencia, un desafío en el mundo actual.

Se utilizó como guía la teoría de gestión del talento humano desarrollada por el autor Chiavenato, que describe a la GTH como un conjunto de políticas requeridas y efectivas para manejar elementos administrativos de personas o recursos, tales como reclutamiento y selección de personas, desarrollo de habilidades y evaluación del desempeño. En este sentido, los individuos se convertirán en una parte importante del capital intelectual de la organización.

También se ha considerado el concepto formulado por Vallejos (2016), al afirmar que la gestión del talento busca el progreso y la colaboración del capital humano, optimizando las capacidades de todos los que trabajan en empresas; esto permite la comunicación entre los colaboradores y la institución y que las empresas comprendan las insuficiencias y aspiraciones de sus colaboradores para ayudarlos y apoyarlos a que enriquezcan su personalidad y motivación. La motivación es un factor que pocas veces es tomado en cuenta, pero que, si se le da la importancia debida, este sería un factor clave para que los colaboradores de cualquier entidad desempeñen sus funciones óptimamente. Mantener a un equipo siempre motivado dará buenos resultados a corto y mediano plazo.

Horváthová (2011) señala que la clave de los recursos humanos está en tener a personas con talento dentro de la organización, para el exitoso funcionamiento de la misma.

Existen diferentes enfoques para la gestión del talento: el enfoque de talento: hombres y mujeres son el factor más importante de una institución para lograr alcanzar sus metas. El enfoque de gestión: la adecuada gestión del talento es una responsabilidad. Y, el enfoque proactivo, basado en una adecuada anticipación de los desafíos que enfrentará una entidad, la gestión del talento desarrolla las habilidades de los empleados y gerentes para que puedan estar preparados para enfrentar los desafíos en cualquier nivel.

Entre las principales actividades a cargo de la gestión de recursos humanos tenemos: emplear personas que coincidan con las habilidades requeridas y realicen el trabajo, capacitar y motivar a los colaboradores para alcanzar los objetivos trazados, y proporcionar el equipamiento y el entorno necesarios para promover la calidad.

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo en el trabajo, por lo que su vida cotidiana está estrechamente relacionada con el trabajo. El desarrollo humano holístico incluye no solo aprender nuevas cosas, sino también desarrollar diversas destrezas y habilidades adentro de la institución. La GTH entonces se logra convertir en un factor significativo, por lo que invertir en los trabajadores puede producir ascendentes beneficios para la organización.

El espacio de los recursos humanos se debería convertir en un agente estratégico para todas las áreas de cualquier institución, con capacidad para promover el compromiso en equipo y buscar desarrollar integralmente a cada uno de los miembros la institución; la finalidad primordial de la GTH es motivar a los individuos puedan desarrollarse de forma plena y así concretar el progreso de la entidad.

La gestión del talento humano tiene objetivos diversos, a continuación, se mencionan algunos: apoyar a las organizaciones a lograr sus metas y objetivo, contribuir a la competitividad, proveer a la entidad de trabajadores capacitados y motivados, consentir la autorrealización de los colaboradores, cuidar los estilos de vida de los trabajadores, gestionar los cambios y fundar lineamientos éticos.

Estos son algunos de los desafíos de la gestión de personas, para que el individuo se sienta y participe activamente como socio de la institución en el proceso de perfeccionamiento perenne a nivel individual y organizacional y se convierta en el actor principal del proceso de cambio y mejora continua.

La base teórica de la gestión del talento, sustentada por McGregor (1957), enfatiza la necesidad e importancia de alentar y desarrollar al personal; que no sean vistos como “objetos” que realizan solo actividades laborales, es decir, que no sean simples personas que repitan procedimientos mecánicos, que se dedican únicamente a la realización de tareas que estén aisladas de sus intereses profesionales y personales, con el objetivo de obtener recompensas económicas;

como la teoría X que sugiere lo contrario. Así mismo, la teoría sugiere que las tareas de los trabajadores se realicen en un ambiente cómodo y seguro. Entonces podemos decir que la teoría de McGregor establece que la motivación es un componente transcendental en la esfera laboral porque permite que los participantes realicen sus funciones con mayor eficacia que aquellos que no están motivados. Otro punto importante es el entorno, el espacio donde los empleados realizan sus actividades diarias.

En algunos estudios, puede ser posible confirmar que el espacio físico en el que el asociado realiza sus funciones tiene un efecto positivo o negativo. Es por eso que el autor McGregor señala la importancia de brindar un ambiente cómodo, seguro y bien equipado para realizar de manera efectiva el trabajo para el que se les contrató.

En segundo lugar, tenemos la teoría de la motivación y la personalidad que se basa en el deseo que tienen las personas de superación satisfaciendo sus necesidades a través de la motivación y la personalidad, las que se relacionan con su comportamiento, y que cuando estas son satisfechas surgen nuevas necesidades hasta que se logra la autorrealización y la trascendencia: el mayor deseo de un individuo. (Maslow, 1937). En este sentido, se puede decir que los empleados tienen necesidades que deben ser satisfechas. Cuando ciertas necesidades son satisfechas, surgen nuevas necesidades, aquellas que llevan a las personas a la autorrealización.

A continuación, hablaremos de las dimensiones de la gestión del talento humano, tomadas en cuenta para la investigación:

La primera dimensión es el reclutamiento y la selección de personal. El reclutamiento es entendido como el conjunto de estrategias y procesos que tienen como meta captar aspirantes competentes y capacitados para ocupar puestos de trabajo en una institución. Específicamente podríamos decir que es un sistema a través del cual la institución realiza la divulgación de ofrecer a la comunidad ofertas de trabajo para completar el equipo de trabajo de su institución.

Para que el proceso de reclutamiento sea eficaz debe captar a un gran número de profesionales de tal manera que ayuden a proveer el éxito del proceso de

selección. Entendiendo entonces, que el proceso de reclutamiento contribuye en candidatos profesionales para poner en marcha la institución.

El proceso de reclutamiento parte de las necesidades que presenta la institución, de incorporar personas que sean capaces de ayudar a conseguir los objetivos de la entidad. Dentro de la dimensión de reclutamiento, el autor señala que existen 3 etapas: investigación interna, investigación externa y técnicas de reclutamiento por emplear.

La selección de personal tiene como tarea elegir entre los postulantes, a los que tengan más posibilidades de adaptarse al cargo y desempeñarlos de la mejor manera posible. Entonces el propósito del reclutamiento es suministrar al proceso de selección de componente primordial: postulantes. La meta principal de la selección es elegir y catalogar a los postulantes idóneos para que estos respondan a las expectativas y necesidades de la institución.

“Existe un dicho muy sonado que dice que la selección radica en seleccionar al hombre apropiado para el espacio oportuno”. Dicho de otra forma, la selección busca entre los postulantes a los más idóneos para asumir los cargos disponibles con la finalidad de conservar y acrecentar la productividad y trabajo del personal, así como la eficiencia de la institución. Es importante tener en cuenta que, si las personas fueron similares y tuvieran las mismas capacidades para instruirse y trabajar, se podría hablar de olvidar por completo del proceso de selección de personal. Pero como hemos podido ver, todas las personas somos diferentes, física y psicológicamente hablando. Estas diferencias entre uno y otro individuo, hacen que sea necesario aplicar un proceso de selección, en el que se puedan evaluar diferentes aspectos de cada uno de los candidatos (postulantes).

Todo proceso de selección tiene como principal punto de partida la información y las especificaciones del puesto de trabajo. Estos procesos se basan en señalar los requisitos (perfil profesional) y las funciones del puesto de trabajo, así como de indicar la remuneración económica que ofrece el puesto.

Para la selección de personal, el autor plantea un cuadro comparativo de las características deseable e indeseables, que se debería tomar en cuenta al momento de seleccionar al candidato que ocupara el puesto, que implicara tener contacto con un cliente o usuario.

La segunda dimensión es el desarrollo de capacidades y competencias, que consiste en que las organizaciones ofrezcan a sus trabajadores espacios que les permitan potenciar sus capacidades, así como retroalimentar y/o adquirir nuevas competencias que les permitan realizar sus labores de manera más exitosa y efectiva.

Gran parte de las ocupaciones en las diferentes organizaciones no permiten que las personas logren desarrollarse profesionalmente de manera continua. Solo en algunos casos las organizaciones buscan que sus empleados tomen cursos cortos para que puedan aplicar lo aprendido en sus labores cotidianas. Así mismo, se ha podido evidenciar que también esto parte del interés del propio trabajador, que en pocas oportunidades busca desarrollar nuevos conocimientos y por ende adquirir nuevas competencias que al final ayudaran a enriquecer su perfil profesional.

El desarrollo de capacidades y competencias en instituciones conservadoras es de esperarse que no sea tomado en consideración, ya que las personas que laboran dentro de dichas instituciones suelen ser muy reacias al cambio, e incluso no creen contar con las condiciones de crear e innovar. Así mismo, consideran que las capacidades y competencias que poseen son suficientes para mantenerse en su puesto de trabajo.

Hoy en día, con la llegada de una crisis sanitaria que obligo a casi todo el mundo a adaptarse a nuevas formas de interactuar entre las personas, en el ámbito laboral fue todo un reto para que las instituciones públicas pudieran adaptarse a trabajar de manera virtual. Entonces, si tomamos como referencia ese panorama, resulta importante contar con personal que esté preparado para enfrentar un nuevo reto: el trabajo remoto. De allí la importancia de que la GTH tenga como dimensión el desarrollo de capacidades y habilidades, no por la crisis sanitaria existente, sino para que sus colaboradores puedan crecer profesionalmente, considerando al trabajador como un ente valioso, que está motivado para aprender nuevas habilidades y competencias.

La tercera dimensión es la evaluación de desempeño, que tiene que ver con el comportamiento de un empleado en su lugar de labores. Este desempeño varía y se ve condicionado por diversos componentes que influyen en él. Se ha podido

observar que en algunas instituciones que otorgan recompensas, sus trabajadores ponen un mayor esfuerzo en sus funciones con la finalidad de obtener dicha recompensa.

También es entendida como una valoración que se hace de cómo una persona se desempeña en su puesto (lugar) de trabajo y del potencial que le pone para realizar sus labores. Toda evaluación tiene que ver con calificar el valor, la excelencia y los atributos de un trabajador. Y para poder evaluar a los empleados se aplican diversas técnicas que para efectos de esta investigación le llamaremos evaluación de desempeño, que vendría hacer la evaluación que las organizaciones realizan a sus colaboradores.

La evaluación de desempeño permite que la organización pueda detectar problemas o deficiencias en sus trabajadores y en las funciones que este realiza. Los resultados de dicha evaluación sirven para que la parte administrativa defina y desarrolle alternativas de solución que vayan acorde con la política y las necesidades de la institución.

La calidad es un conjunto de particularidades que satisfacen las necesidades del cliente. La calidad también reside en la ausencia de errores, y es adecuada para el uso, cuando satisface las insuficiencias del cliente. (Juran, 1993).

Se considera calidad de un bien o servicio a la suma de los rasgos característicos o comportamiento del bien o servicio. Ninguna calidad puede medirse por la apreciación del servicio o el análisis de los componentes del servicio. Por lo tanto, la sistematización se realiza con la función completa, es decir, se evalúan todas las características, funciones o comportamientos. (Abadi, 2004).

La calidad del servicio también se considera como algo realmente complejo, compuesto de muchos elementos como: la cortesía, la amabilidad, la rapidez de proporcionar productos no defectuosos, la respuesta inmediata, precios justos, etc.; al momento de la entrega. Por lo tanto, la esencia de servicios de alta calidad no solo se adapta a las especificaciones del cliente. (Galvis, 2011).

Por otro lado, la norma ISO 9001, una de las normas más reconocidas a nivel internacional para certificar los sistemas de gestión de calidad (SGC), esta norma proporciona un contiguo de principios para garantizar una orientación para la

gestión de las organizaciones con el propósito de satisfacer de forma sistemática a los clientes. De acuerdo con esta norma, la satisfacción del cliente se ve directamente relacionada con la calidad de servicio que se ofrece. Esta norma establece que las organizaciones deben hacer seguimiento a la apreciación que tiene el cliente en cuanto a si la organización ha cumplido los requisitos del cliente, como un indicador del SGL. Es este seguimiento el que va a permitir que las organizaciones puedan realizar cambios y mejoras para brindar un mejor servicio.

Según los autores Karl Albrecht y Jan Karlsson, en su teoría mencionan que la calidad del servicio se centra en vender a los clientes lo que realmente quieren comprar, y su enfoque se basa en 07 principios: gestionar los mensajes de los clientes, identificar a los clientes, hablar cara a cara, gestionar encuestas dirigidas en el ¿Por qué? ¿Cuándo? ¿Cómo?, examinar los datos obtenidos, realizar las recomendaciones necesarias y cerrar el círculo.

Karl Albrecht proporcionó el modelo de triángulo interno y externo para los servicios en el que se basa la teoría del servicio. El modelo muestra los elementos importantes de la gestión de servicios y sus interrelaciones. La estrategia de servicio, se encuentra sobre el triángulo, que se define por la declaración de los estándares de servicio y las descripciones de puestos, y juega un rol importante en el proceso de valoración del desempeño de los colaboradores. A la derecha del triángulo están quienes brindan el servicio, esto incluye al personal de primera línea, el personal de segundo nivel que puede o no interactuar con los clientes y los gerentes que supervisan las operaciones del servicio. El mecanismo que permite al personal ofrecer atención al cliente se muestra en el lado izquierdo del triángulo.

En cuanto a Karlsson, contribuye a la teoría refiriéndose a cuál es el momento de la verdad, cada momento en que un cliente se encuentra con un proveedor de servicios. El autor señala que cada uno de estos momentos brinda una oportunidad para optimizar o alterar la apreciación y valoración del servicio de acuerdo con el usuario.

Según Abadi, la calidad de servicio tiene los siguientes componentes: confiabilidad: desde la primera solicitud de servicio, puede brindar un servicio seguro y confiable; accesibilidad: las organizaciones necesitan mejorar sus canales de servicio para que los consumidores puedan comunicarse entre sí y obtener los

servicios que necesitan rápidamente; respuesta: se entiende como una tendencia a contratar y prestar servicios rápidamente. Los usuarios ahora exigen más de este poder; seguridad: los usuarios deben ser conscientes de que los servicios que se les prestan no representan ningún tipo de riesgo; empatía: ponte en el lugar del cliente y comprende cómo se siente; y tangibles: los ambientes físicos y los equipos informáticos de la institución deben estar en óptimas condiciones y los trabajadores deben estar vestidos de forma adecuada.

Según Galviz (2011), las dimensiones de la calidad de servicio, son 3: elementos tangibles, confiabilidad y seguridad, las cuales han sido consideradas para la presente investigación.

Dimensión elementos tangibles: vienen a ser la parte perceptible de la prestación del servicio y se refieren al aspecto de los locales físicos, equipos electrónicos, mobiliarios y materiales. Estos elementos influyen en cierta medida en las percepciones de la calidad del servicio.

Dimensión confiabilidad: es la capacidad de ejecutar un servicio de forma fiable y discreta. Esto significa cumplir las promesas de servicio y brindar un servicio impecable. Responsable y dispuesto a apoyar a los usuarios y brindar un servicio oportuno. Es hacerle ver al cliente es valorado.

Dimensión seguridad: se refiere al conocimiento, enfoque y destrezas demostradas por los trabajadores que inspiran confianza y credibilidad. El cliente debe tener la seguridad que la persona que le brinda el servicio es la persona idónea, capacitada y con las habilidades personales necesarias para poder atender lo que solicita.

En el estudio se utilizaron algunos conceptos clave como:

Talento humano: Es la persona que se encuentra apta para ocupar determinado trabajo, es decir, que tiene capacidad para resolver problemas poniendo en práctica sus habilidades, experiencias, aptitudes, etc. (Real Academia Española)

Talento: aquellas personas que tienen la capacidad intelectual de comprometerse a hacer cosas que mejoren el desempeño organizacional. (Jericó, 2001).

Eficacia: Está relacionada con la consecución de las metas fijadas, es decir, con la realización de acciones que permitan lograr los objetivos mentalizados. La eficacia es el grado en que logramos una meta, haciendo un uso apropiado de los capitales que se poseen. (Oliveira, 2002).

Habilidad: Es la capacidad que posee una persona para desempeñar de forma correcta una función determinada. (Real Academia Española).

Conocimiento: es la información personal y subjetiva de un individuo en su mente que tiene que ver con conceptos, hechos, interpretaciones, juicios, ideas y elementos que pueden ser útiles. (Alavi y Leidner, 2003).

Aptitud: es la habilidad que tiene el ser humano para realizar un determinado trabajo. (Morehouse y Miller, 1984).

Selección de personal: tiene como tarea elegir entre los postulantes, a los que tengan más posibilidades de adaptarse al cargo y desempeñarlos de la mejor manera posible. (Chiavenato, 2008).

Calidad de servicios: se considera como algo realmente complejo con muchos elementos (cortesía, amabilidad, rapidez de proporcionar productos no defectuosos, precios justos, etc.) al momento de la entrega. (Galviz, 2011).

Necesidad: Viene a ser el estado de carencia que posee el ser humano. Existen necesidades físicas, sociales y personales. (Stanton et al., 2004).

Administración: es el proceso de planificar, establecer, administrar y fiscalizar el uso adecuado de los recursos para lograr las metas de la organización. (Chiavenato, 2004).

Calidad: Es un término que contiene sinónimos de seguridad y confianza al instante de adquirir un bien o servicio, y la calidad es muy importante para los consumidores porque da tranquilidad y estabilidad a quien lo adquiere.

Epistemológicamente, la presente investigación se sustenta sobre la base de sus teorías y su metodología, ambos aspectos importantes para poder estudiar la relación significativa o no, entre las variables, gestión del talento humano y calidad de servicio. La elección de las teorías fue realmente un proceso en un inicio algo

complicado, pues si bien las variables de investigación son conocidas, resulto difícil poder elegir las teorías que mejor engloben lo que se buscaba estudiar.

A nivel metodológico, la dificultad que se presentó fue el poder determinar la población y muestra, dado que la investigación iba enfocada a 2 tipos de población, algo que realmente no suele ser tan usual en la mayoría de investigaciones, pues generalmente las investigaciones se enfocan en una sola población. En ese sentido, surgió la necesidad de investigar más a profundidad sobre investigaciones que tuvieran 2 tipos de población y 2 tipos de muestra y poder definir el tipo de muestreo a utilizar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La presente investigación fue de tipo Básica, cuya finalidad fue obtener un conocimiento más amplio y completo a través del entendimiento de las diversas características cruciales de los fenómenos, hechos observables o relaciones producidas por los sujetos. (CONCYTEC, 2018).

Huamán et al. (2021) se refiere a la investigación básica como un aumento cognitivo de diferentes áreas que se encuentran dentro de la realidad. Consiste en generar conocimientos y orientaciones en resolver teorías, buscando nuevas alternativas para entender la realidad a través de la experimentación y adaptación con la que desarrollan herramientas de medición (Hernández y Mendoza, 2018).

Saha y Paul (2020) reflexiona que una investigación es de tipo básica porque esta hace uso del método científico para generar nuevos conocimientos, y el investigador regularmente busca estudiar aquellos problemas que le son propios de su interés.

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental. Puede definirse como una investigación no experimental, aquella que se ejecuta sin ningún tipo de manipulación de variables. Lo que significa que la variable independiente no se modifica intencionadamente con el objetivo de observar su impacto en otra variable. Lo que hace la investigación no experimental es prestar atención y medir los hechos o fenómenos que ocurren en un ambiente determinado para poder examinarlos y explicarlos. (Hernández-Sampieri, 2008).

Por su enfoque, fue de tipo cuantitativa, porque las variables tendrán un tratamiento estadístico y descriptivo; Hernández et al. (2014) describió que la investigación cuantitativa se define por llevar a cabo la prueba de hipótesis y los datos alcanzados son examinados a través de la estadística a fin de establecer el comportamiento de los datos y verificarlos con lo citado en las teorías.

Por su corte, la presente investigación fue transversal, ya que se caracterizó en buscar, describir y analizar los datos en un solo momento determinado. (Hernández-Sampieri, 2008).

Por su alcance, fue correlacional, como expresa Hernández y Mendoza (2018) permite relacionar dos o más variables en un panorama especial, permitiendo de esta manera medir su nivel de asociatividad entre estas, para posteriormente describirlas, cuantificar y examinar su unión, es decir, la finalidad es buscar analizar la correlación o conexión que existe entre dos o más variables dentro de un ámbito determinado. Mediante esta correlación se analizará la conducta de una variable frente a otras variables que se encuentran vinculadas.

El Método utilizado fue el Hipotético-Deductivo, como señala Bernal (2006) este es un procedimiento en el que se elaboran premisas, luego se establecen hipótesis para verificarlas y posteriormente llegar a conclusiones de los hechos estudiados. La validez de usar este método en las investigaciones radica en la contrastación de los resultados. Se realiza teniendo como base teorías previas, tiene como fin mejorarlas, así como generar nuevos conocimientos científicos.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión del talento humano (Variable independiente)

Definición conceptual:

La gestión del talento es el área más granular de una organización y en su desarrollo se encuentran dimensiones como la selección y el reclutamiento, el desarrollo de habilidades y competencias y la evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2008).

La GTH busca desarrollar y atraer capital humano que potencie las competencias de todas las personas que trabajan en la empresa. (Vallejos, 2016). Por otro lado, se considera a una persona con talento como un profesional dedicado que aplica sus destrezas para conseguir efectos sobresalientes en un ambiente e institución específicos. Así mismo, el talento, pues no solo incluye conocimientos y habilidades, sino también implica responsabilidad, acción y compromiso. (Jericó, 2008).

Definición operacional:

Determinación de las dimensiones de selección, y reclutamiento, desarrollo de capacidades y competencias, y la evaluación de desempeño, como parte de la gestión del talento humano en una entidad adscrita al sector educación, medidos a través un cuestionario de encuesta que fue elaborado teniendo como base parcialmente los cuestionarios de los autores Yalli (2019) y Asencios (2017), así mismo, se agregaron algunas preguntas de elaboración propia.

Dimensiones:

- Dimensión 1- Selección y reclutamiento
- Dimensión 2 - Desarrollo de capacidades y competencias
- Dimensión 3 - Evaluación de desempeño

Indicadores:

- Revisión de CVs, entrevista y selección
- Inducción general
- Inducción específica
- Evaluación de las necesidades de los trabajadores
- Capacitaciones a los trabajadores
- Vocación de Servicio
- Compromiso con el trabajo
- Identificación con la institución
- Trabajo en equipo
- Productividad

Escala de medición:

Para medir la variable GTH se ha empleado 23 ítems, cuya escala de medición fue ordinal en escala de Likert.

Niveles y Rangos:

Se consideró los siguientes rangos o niveles:

- Alto (92 -115)
- Medio (50 – 91)
- Bajo (23 – 49)

3.2.2. Variable 2: Calidad de servicio (Variable dependiente)

Definición conceptual:

La calidad del servicio se define como algo realmente complejo, con muchas características de calidad (cortesía, amabilidad, rapidez de proporcionar productos no defectuosos, precios justos, equidad, etc.) que son valorados por los clientes, en función de que tan satisfechas son sus expectativas. En ese sentido, la esencia de servicios de alta calidad no solo se adapta a las especificaciones del cliente. (Galvis, 2011).

La calidad del servicio es una estrategia competitiva, cuando el producto o servicio final de una persona se convierte en una inversión para el usuario, su competitividad se refleja en su entorno: el usuario no se irá porque el servicio es valioso para él.

Definición operacional:

Determinación de la satisfacción de las necesidades y expectativas del becario de una entidad adscrita al sector educación, medidos a través un cuestionario de encuesta que fue elaborado teniendo como base parcialmente los cuestionarios de los autores Yalli (2019) y Asencios (2017), así mismo, se agregaron algunas preguntas de elaboración propia.

Dimensiones:

- Dimensión 1- Confiabilidad
- Dimensión 2- Seguridad
- Dimensión 3- Elementos tangibles

Indicadores:

- Respuestas claras y en tiempo real a las consultas de los becarios
- Demuestra predisposición para responder a los becarios

- Ante situaciones de riesgo se aplica el protocolo de atención
- Los gestores transmiten confianza y empatía a los becarios
- Se crean espacios que permitan a los becarios sentir plena confianza con sus gestores
- Ambientes acondicionados para la atención
- Los gestores de bienestar cuentan con especializaciones
- Canales de atención a los becarios

Escala de medición:

Para medir la variable Calidad de Servicio se ha empleado 20 ítems, cuya escala de medición fue ordinal en escala de Likert.

Niveles y Rangos:

Se ha considerado los siguientes rangos o niveles:

- Alto (80 -100)
- Medio (43 – 79)
- Bajo (20 – 42)

3.2.3 Clasificación de las variables de estudio

Según Cuestas (2019), las variables se pueden clasificar en cualitativas y en cuantitativas. Para el caso del presente trabajo de investigación, ambas variables (gestión del talento humano y calidad de servicio) según su clasificación son de tipo cualitativas, dado que hacen referencia a características que no pueden ser medidas en términos de cantidad (valores numéricos).

Así mismo, ambas variables son de tipo ordinal, dado que cada una de ellas guarda entre sí un orden o jerarquía, tal es el caso que la medición que se realizó fue en escala de Likert, en la que se hizo una valoración (1-5) de cada respuesta.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Una población es: "un conjunto de todas las instancias que cumplen una especificación dada". (Hernández et al., 2014).

El presente trabajo de investigación tuvo 2 tipos de población, una población por cada variable en estudio:

- **Población 1:** Se consideró a los 20 gestores del área de bienestar del beneficiario que trabajan actualmente en la entidad adscrita al sector educación con el régimen CAS, 2022.
- **Población 2:** Se consideró a los 800 becarios de la entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

Para esta segunda población se consideró los siguientes criterios de inclusión y de exclusión:

- **Criterios de inclusión:**
 - Hombres y mujeres
 - Becarios del programa Beca 18
 - Becarios de la convocatoria 2020
 - Becarios de la sede Monterrico y San Isidro
- **Criterios de exclusión:**
 - Estudiantes que no son becarios
 - Becarios de la sede San Miguel y Chorrillos
 - Becarios de otras becas (Continuidad, BEAHD, talento, deporte, etc.)

3.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población de interés o del universo del que se seleccionaron datos relevantes, es necesario que la muestra sea probabilísticamente representativa de la población de interés o del universo d para que se pueda generalizar lo que encuentre en la muestra. (Hernández et al., 2014).

- **Tamaño de la muestra 1:** 20 gestores del área de bienestar de la entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. (muestra censal).

Ramírez (2012), estable que la muestra censal es aquella en la que todas las unidades de análisis son estimadas como muestra.

- **Tamaño de la muestra 2:** 260 becarios de la entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

Para determinar el tamaño de la muestra 2 se tomó como referencia la fórmula para poblaciones finitas. (Ver anexo 3).

3.3.3 Muestreo

De acuerdo a las características que posee la población 1: finita y pequeña, no se utilizaron criterios muestrales propiamente dichos, por lo cual se consideró a la totalidad de esta, quedando conformada por los veinte (20) gestores del área de bienestar. Por lo tanto, la muestra se consideró censal, ya que se seleccionó al 100% de la población 1.

Según Hayes (1999), el muestreo no probabilístico censal es aquel en el que la muestra está constituida por toda la población y debe ser utilizado siempre y cuando el investigador considere necesario para saber la opinión de todos los que forman parte de la población.

De acuerdo a las características que posee la población 2, el muestreo fue de tipo Probabilístico, utilizando el método de muestreo aleatorio simple, pues todos los becarios tuvieron la misma posibilidad de formar parte de la investigación, siendo elegidos al azar.

Según Hernández & Mendoza (2018) y Tamayo (2001), el muestreo probabilístico reside en que todas las unidades o casos de una población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados desde el principio para formar una muestra, y esto se logra mediante un muestreo aleatorio al definir las peculiaridades de la población y un tamaño de muestra apropiado.

3.3.4 Unidad de análisis

Las unidades de análisis para esta investigación estuvieron constituidas por:

- Un gestor de bienestar de la entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.
- Un becario de la entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

Quienes proporcionaron información y datos relevantes para el estudio de cada una de las variables.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la ENCUESTA, que según Hernández et a. (2014), una encuesta es aquella información que se consigue a través de cuestionarios y declaraciones realizadas de forma anónima para conocer el proceder de las personas encuestadas en relación con el tema investigado.

La encuesta se elaboró teniendo en cuenta las variables e indicadores de la investigación. La encuesta es una técnica que permite conocer aspectos cuantitativos como cualitativos, y su principal característica radica en que no es necesario estar frente a frente al encuestado, y además es aplicable a una población amplia de forma rápida y económica.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento seleccionado que se llegó a utilizar para la recolección de datos fue el CUESTIONARIO. Se aplicaron 2 cuestionarios con medición en escala de Likert para medir cada una de las variables de estudio.

Un cuestionario es un conjunto de interrogaciones que sirven para calcular cada una de las variables que se piensa estudiar. Y las preguntas pueden ser abiertas o cerradas, ello dependerá del estudio que se está realizando. Para elaborar un cuestionario es necesario que se analice las variables de estudio, cuáles serían el tipo de preguntas más válidas y confiables que me permitan conocer y medir cada variable. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4.3 Validez de los instrumentos

La validez consiste en el nivel en qué un determinado instrumento calcula la variable en estudio.

Para la presente investigación, la validez de los instrumentos se realizó a través del juicio de expertos. Es decir, los instrumentos diseñados se sometieron a juicio de expertos antes de ser aplicados.

En este caso, los instrumentos elaborados fueron sometidos a juicio de 3 expertos, ellos se encargaron de revisar y examinar el instrumento bajo 3 principios: Pertinencia, Relevancia y Claridad.

Los instrumentos lograron cumplir con los 3 principios, cada experto indicó que existe SUFICIENCIA. (Ver anexo 6)

3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de un instrumento hace referencia a los resultados obtenidos por la repetida aplicación del instrumento. Es decir, en la repetitiva aplicación del instrumento al mismo sujeto en estudio, se obtienen iguales resultados.

En este trabajo de investigación, la confiabilidad de cada uno de los instrumentos se realizó calculando el coeficiente Alfa de Cronbach, que simboliza la consistencia interna. El cual es uno de los métodos más utilizados para medir el nivel de confiabilidad que posee un instrumento.

El procedimiento que se llevó a cabo para comprobar el nivel de confiabilidad consistió en aplicar una prueba piloto de los instrumentos. En este caso se aplicó 2 cuestionarios, uno para medir cada variable. Ambos cuestionarios se aplicaron el día 28 y 29 de octubre de manera virtual a través de Google Forms. El cuestionario de gestión del talento humano se aplicó a 20 integrantes del área de gestión del talento y el cuestionario de calidad de servicio se aplicó a 20 becarios de las sedes Santiago de Surco y San Isidro.

El resultado obtenido de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,925 y de acuerdo con la tabla 1, determino que el instrumento “Gestión de talento humano” para la investigación denominada “Gestión del talento humano y calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima, 2022”, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE. (Ver Anexo 7).

El resultado obtenido de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,919 y de acuerdo con la tabla 1, determino que el instrumento “Calidad de servicio” para la investigación denominada “Gestión del talento humano y calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima, 2022”, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE. (Ver Anexo 7).

3.5. Procedimientos

El procedimiento para la recolección de datos que se empleó, fue el siguiente:

- Elaboración de un plan de trabajo.
- Preparación de los instrumentos (cuestionarios) para su posterior aplicación.
- Aplicación de los instrumentos a una muestra experimental (prueba piloto).
- Análisis de los resultados de la prueba piloto y realizar las modificaciones necesarias a los instrumentos.
- Uso y aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada.
- Organización de los datos recolectados.
- Vaciado y procesamiento de la información en el software estadístico SPSS 26.
- Presentación e interpretación de los resultados alcanzados mediante tablas.
- Discusión de los resultados alcanzados acorde con los objetivos.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos significa cómo se va a procesar la información recolectada. Para ello se tiene como herramienta a la estadística.

Hevia (2001) indico que el análisis de los datos alcanzados se debe realizar después de la aplicación de los instrumentos y de la recolección de información materia del trabajo de investigación; tiene como objetivo poder responder a los propósitos que se plantean en el estudio.

Hidalgo (2019), refiere que las investigaciones de tipo cuantitativas presentan diversos métodos de desarrollo, pero va a depender del tipo de estudio que se está trabajando para poder definir el método correcto de análisis.

Bermejo (2005), señala que, para poder expresar con mucha claridad, los nuevos aportes que trae consigo una investigación al mundo científico es importante, tener en cuenta como es que se van a presentar los resultados, eligiendo para ello métodos adecuados de la estadística.

Para el presente trabajo investigativo se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.

De la estadística descriptiva se hizo uso de las medidas de tendencia central, medidas de dispersión y de posición. Y se organizaron los datos a través de tablas, según los objetivos planteados en la investigación.

Y, se utilizó la estadística inferencial para realizar deducciones de la población en estudio, en este caso para determinar si las variables en estudio están asociadas (correlación simple). Para determinar la correlación entre las variables se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de rangos de Spearman para determinar el grado de variación de una variable con respecto a otra.

3.7. Aspectos éticos

Debido a la relevancia que posee la investigación científica para la comunidad y particularmente debido a su carácter humano, esta debe ser sometida a ciertos principios éticos. Lo anterior mencionado tiene como antecedentes al Código de Núremberg (1947), que establece como primer principio el reconocimiento de los derechos de las personas que participan en las diferentes investigaciones. También describe el consentimiento informado y voluntario, la oportunidad de retirarse y una evaluación de los beneficios y riesgo de participar en la investigación.

En segundo lugar, El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966), en este pacto se señala que se debe lograr garantizar el respeto absoluto de los Derechos Humanos, el cual también debe ser resguardado por los investigadores.

Y, en tercer lugar, como antecedente importante el Informe Belmont (1979), que señala los principios éticos que debe orientar todo tipo de investigación con personas. El solo hecho de que los participantes de una investigación sean seres humanos, hace que estos puedan ser objetos de algún tipo de vulnerabilidad. Razón por la cual toda investigación debe responder al principio de beneficencia, principio de justicia y respeto por las personas.

Los datos obtenidos fueron recolectados del grupo en investigación y se procesaron correctamente sin ningún tipo de alteración, pues los datos se basaron en los cuestionarios aplicados.

La investigación contó con el permiso de la jefa del área a investigar. Así mismo, se conservó el anonimato de cada uno de los encuestados, el respeto hacia

todos los que participan del estudio y no existió ningún tipo de prejuizgamiento, ello con el fin de salvaguardar la identidad y los derechos de quienes participan del estudio.

Teniendo en cuenta el Código de Ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo, en esta investigación los principios que se consideraron, fueron:

El principio de Objetividad e imparcialidad en el ámbito laboral y profesional.

El principio de transparencia: garantizando la imparcialidad en todo proceso de desarrollo de la investigación.

El principio de autonomía: las personas deciden de manera libre si participan o no de la investigación, cuando ellos lo crean conveniente.

El principio de equidad: trato igualitario a todos los participantes sin ningún tipo de exclusión.

El principio de respeto de la propiedad intelectual: garantizar el respeto a los derechos de propiedad intelectual de otros investigadores, citando correctamente a los autores, evitando el plagio.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

En la presente investigación se muestran los resultados alcanzados de las variables en estudio y de sus dimensiones. Los datos recolectados mediante los cuestionarios, fueron procesados en el software estadístico SPSS versión 26.

4.1.1. Medidas descriptivas de las variables

Los resultados estadísticos se presentarán en tablas de la siguiente manera:

Tabla 1

Medidas descriptivas de la variable Gestión del Talento Humano

Medida	Valor
Media	97,4000
Mediana	98,0000
Moda	80,00
Rango	35,00
Mínimo	80,00
Máximo	115,00
Desviación estándar	14,19192
Varianza	201,411
Asimetría	-,007
Curtosis	-1,504

En la tabla 1, se muestran los datos conseguidos de la variable gestión del talento humano, con referencia a las medidas de tendencia central se tiene una media de 97.40, mediana de 98.00 y la moda de 80.00, las cuales presentan una distribución céntrica de la muestra. En cuanto a las medidas de dispersión, se obtuvo un rango de 35.00, una varianza de 201.411, y una desviación estándar de 14.19. Así mismo, las medidas de forma se evidencian que tiene una asimetría de -0.007 y una curtosis -1.504.

Tabla 2*Medidas descriptivas de la variable Calidad de Servicio*

Medida	Valor
Media	84,8769
Mediana	88,0000
Moda	98,00
Rango	38,00
Mínimo	62,00
Máximo	100,00
Desviación estándar	12,52211
Varianza	156,803
Asimetría	-,292
Curtosis	-1,416

En la tabla 2, se manifiesta que los datos obtenidos de la variable Calidad de servicio con referencia a las medidas de tendencia central se tiene una media de 84.87; mediana de 88.00 y la moda de 98.00, las cuales presentan una distribución céntrica de la muestra. En cuanto a las medidas de dispersión, se obtuvo un rango de 38.00, una varianza de 156,803, y una desviación estándar de 12.52. Así mismo, las medidas de forma evidencian que tienen una asimetría de -0,292 y curtosis -1,416.

4.1.2. Distribución de frecuencias de las variables

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la Variable Gestión del Talento Humano y sus dimensiones

Nivel	Gestión del talento humano		D1 Selección y reclutamiento		D2 Desarrollo de capacidades y competencias		D3 Evaluación de desempeño	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	7	35%	8	40%	10	50%	4	20%
Alto	13	65%	12	60%	10	50%	16	80%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

En la tabla 3 se evidenció que las encuestas aplicadas a 20 personas con respecto a la variable gestión del talento humano se tiene que el 65% de los gestores perciben que el nivel es alto y el 35% evidencia un nivel medio. De otro lado, de acuerdo con la dimensión “selección y reclutamiento”, el 60% de los gestores encuestados evidencian un mayor porcentaje para el nivel alto en relación con la gestión del talento humano y el 40% expresa un nivel medio. La dimensión “desarrollo de capacidades y competencias”, los gestores encuestados evidencian porcentajes semejantes del 50% para el nivel medio y alto respectivamente en relación con la gestión del talento humano. La dimensión “evaluación de desempeño”, el 80% de los gestores encuestados manifiestan un mayor porcentaje de nivel alto en relación con la gestión del talento humano y un menor porcentaje del 20% expresa un nivel medio.

Tabla 4*Distribución de frecuencias de la Variable Calidad de servicio y sus dimensiones*

Nivel	Calidad de servicio		D1 Confiabilidad		D2 Seguridad		D3 Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	%	0	0%
Medio	109	42%	113	43%	58	22%	143	55%
Alto	151	58%	147	57%	202	78%	117	45%
Total	260	100%	260	100%	260	100%	260	100%

En la tabla 4 se evidenció que las encuestas aplicadas a 260 becarios con respecto a la variable calidad de servicio, se tiene que el 58% de los becarios encuestados manifiestan que reciben una atención con un nivel alto y un menor porcentaje para el nivel medio con 42%. De otro lado, de acuerdo con la dimensión “confiabilidad”, los becarios encuestados manifiestan un mayor porcentaje para el nivel alto con 57% en relación con la calidad de servicio y un menor porcentaje para el nivel medio con 43%. La dimensión “seguridad”, los becarios encuestados manifiestan un mayor porcentaje para el nivel alto con 78% en relación con la calidad de servicio y un menor porcentaje para el nivel medio con 22%. La dimensión “elementos tangibles”, los becarios encuestados evidencian un mayor porcentaje para el nivel medio con 55% en relación con la calidad de servicio y un menor porcentaje para el nivel alto con 45%.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad de las variables

El presente estudio consideró 2 tipos de muestra: una muestra de 20 gestores del área de bienestar para medir la variable Gestión del Talento Humano, y la otra muestra de 260 becarios para medir la variable calidad de servicio. En ese sentido, se realizó 2 tipos de prueba de normalidad haciendo uso de Kolmogorov-Smirnov, la cual se considera como la prueba estadística adecuada para muestras mayores de 50, y también la de Shapiro-Wilk, que es considerada adecuada cuando la muestra es menor a 50. (Flores & Flores, 2021).

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,193	20	,050	,828	20	,002
Calidad de servicio	,160	260	,000	,884	260	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El proyecto investigativo tuvo una muestra de 20 gestores del área de bienestar que completaron el cuestionario de la variable 1, pero también tuvo una muestra de 260 becarios que respondieron el cuestionario de la variable 2. En ese sentido, al tener tipos 2 muestra la investigación es que se consideró aplicar 2 tipos de prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk.

En la tabla 5 para la variable gestión del talento humano se obtuvo una $p < 0,05$ cumpliendo la condición de No normal y para la variable calidad de servicio se consiguió una $p < 0,05$ obteniendo la condición de No normal. Por lo tanto, se concluye que ambas variables no tienen un comportamiento poblacional normal y, por el contrario, es una muestra no paramétrica, teniendo que utilizarse para contrastar las hipótesis planteadas, el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (ρ).

4.2.2 Prueba de Hipótesis General

Para obtener la correlación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio se utilizó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (ρ), según Martínez y Campos (2015):

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

H₀: La gestión del talento humano no tiene relación significativa con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

H_a: La gestión del talento humano tiene relación significativa con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

Tabla 6

Prueba de hipótesis general entre las variables Gestión del talento humano y Calidad de servicio

			Gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	260
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	260

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

En la tabla 6 se muestran los datos obtenidos luego de la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación por rangos de Spearman (rho) para contrastar la hipótesis general abordada. Obteniendo un valor $p = 0.000 < 0.050$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta debido a que existe relación entre las variables en estudio.

Asimismo, el coeficiente de correlación Rho Spearman = ,804 nos indica que existe una correlación positiva alta y de acuerdo con la estadística es altamente significativa.

4.2.3 Prueba de hipótesis específica 1

H₀: El reclutamiento y selección de personas no se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

H_a: El reclutamiento y selección de personas se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

Tabla 7

Prueba de hipótesis específica 1 entre la dimensión Selección y Reclutamiento y la variable Calidad de Servicio

			Selección y reclutamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Selección y reclutamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	260

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

En la tabla 7 se muestran los datos obtenidos luego de la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación por rangos de Spearman (rho) para hacer frente a la hipótesis específica plasmada. Obteniendo un valor de $p = 0.000 < 0.050$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta, ya que existe una relación en gran medida significativa entre la dimensión, selección y reclutamiento y la variable calidad de servicio.

Asimismo, el coeficiente de correlación Rho Spearman = ,708 nos indica que existe una correlación positiva alta y de acuerdo con la estadística es altamente significativa.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 2

H₀: El desarrollo de capacidades y competencias, no se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al Sector Educación, Lima 2022.

H_a: El desarrollo de capacidades y competencias, se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al Sector Educación, Lima 2022.

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica 2 entre la dimensión Desarrollo de Capacidades y Competencias y la variable Calidad de Servicio

			Desarrollo de capacidades y competencias	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollo de capacidades y competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	260

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

En la tabla 8 se muestran los datos obtenidos luego de la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación por rangos de Spearman (rho) para hacer frente a la hipótesis específica plasmada. Obteniendo un valor de $p = 0.000 < 0.050$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta, ya que existe una relación en gran medida significativa entre la dimensión, desarrollo de capacidades y competencias y la variable calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho Spearman = ,707 nos indica que existe una correlación positiva alta y de acuerdo con la estadística es altamente significativa.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 3

H₀: La evaluación de desempeño, no se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

H_a: La evaluación de desempeño, se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.

Tabla 9

*Prueba de hipótesis específica 3 entre la dimensión Evaluación de Desempeño
Correlación y la variable Calidad de Servicio*

			Evaluación de desempeño	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	260

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

En la tabla 9 se muestran los datos obtenidos luego de la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación por rangos de Spearman (rho) para hacer frente a la hipótesis específica plasmada. Obteniendo un valor de $p = 0.000 < 0.05$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta, ya que existe una relación en gran medida significativa entre la dimensión evaluación de desempeño y la variable calidad de servicio.

Asimismo, coeficiente de correlación Rho Spearman = .802 nos indica que existe una correlación positiva alta y de acuerdo con la estadística es altamente significativa.

V. DISCUSIÓN

En relación con la variable gestión del talento humano, se consideró las dimensiones establecidas por Chiavenato (2018), referido a la selección y reclutamiento, desarrollo de capacidades y competencias y evaluación de desempeño.

La gestión del talento humano, de acuerdo con la tabla 3, el 65% de los usuarios encuestados, manifestaron que la gestión del talento humano fue alta, 35% nivel medio; en relación con la selección y reclutamiento se evidenció que el 60% nivel alto; de acuerdo con las capacidades y competencias porcentajes similares del 50% para el nivel medio y alto respectivamente. Finalmente, la evaluación de desempeño indicó un predominante 80% para el nivel alto.

En cuanto a la comparación de los resultados por convergencia, estos guardan relación con el estudio de Salazar (2020), los usuarios encuestados manifestaron que la gestión del talento humano mayormente fue regular con 45,7%, el 28,6% lo considera malo y solo el 25,7% indica que fue buena. Así mismo, guarda relación con la investigación de Oncebay (2021), el 49.54% de los usuarios encuestados manifestaron que el nivel en gestión del talento humano fue regular, el 41.28% evidenció pésimo y un mínimo porcentaje de los encuestados expresaron bueno con 9.17%.

De igual manera, se corrobora con el estudio de Osorio y Zaravia (2017), en sus resultados el 42,0% de los usuarios encuestados manifestaron que la gestión de recursos humanos fue buena, el 16% indicó que casi nunca es buena y solo un 10% expresó que la gestión siempre fue buena. Los resultados de Jara et al (2018), se contrastan con los resultados conseguidos en el presente estudio, debido a que él se afirmó que la gestión del talento humano fue adecuada, incidiendo en el progreso de la gestión pública y desenvolvimiento profesional del personal del área de administración estudiada.

De las discusiones se puede confirmar que la gestión del talento humano de la presente investigación es buena. Comparado con los hallazgos por Salazar (2020); Oncebay (2021); Osorio y Zaravia (2017) y Jara et al (2018); estos estudios generalmente manifestaron poseer un nivel bueno, regular y adecuada respectivamente.

En cuanto a la comparación por divergencia, los resultados del presente estudio difieren con la investigación de Flores (2017), en sus resultados la gestión del talento presentó diversos errores dado que no contó con un profesional capacitado en la gestión de personas que capte aspirantes capaces a fin de facilitar su proceso de selección, así como también manifestó enflaquecimientos en relación con la orientación valoración y acompañamiento del personal, lo que repercutió en una mala gestión del talento humano. Además, difieren con el estudio de Majad (2016), quienes encontraron deficiencias en los procesos administrativos de inserción del componente humano, en relación con las habilidades individuales, así como de los objetivos de la organización, dado que no se ejecutan de la mejor forma. Por lo que llegaron a un acuerdo en la creación de un diseño de gestión del talento humano.

En relación con la variable calidad de servicio, se consideró las dimensiones establecidas por Galviz (2011), referido a la confiabilidad, seguridad y elementos tangibles.

La calidad de servicio, de acuerdo, con la tabla 4, el 58% de los usuarios encuestados, evidenciaron haber recibido una calidad de servicio alta, 42% nivel medio; de acuerdo con la confiabilidad se identificó que el 57% fue alto; en relación con la seguridad un mayor porcentaje del 78% fue para el nivel alto. Finalmente, los elementos tangibles indicaron un 55% para el nivel medio.

En cuanto a la comparación por convergencia, los resultados de Velásquez et al. (2020) guardan relación con los resultados obtenidos en el presente estudio, en la confiabilidad el 39% se mostró totalmente satisfecho con el interés del personal por ayudar al paciente, en los elementos tangibles el 42% estuvo totalmente satisfecho con los equipos y materiales para la atención y en la seguridad, el 38% manifestó que el profesional de salud le generó confianza. Estos resultados guardan relación con el estudio de Salazar (2020), los usuarios encuestados evidenciaron que la calidad de servicio fue mayoritaria con un nivel regular de servicio con 36,2%, el 35,7% sostiene que la calidad de servicio que mala y el 28,1% expresó que la calidad de servicio fue buena.

Además, se corrobora con la investigación de Oncebay (2021), el 48.62% de los usuarios encuestados expresaron que la calidad de servicio percibida fue

mayoritaria para el nivel regular, el 34.40% indicó que la calidad de servicio fue buena y un mínimo 16.97% manifestó que la calidad de servicio fue pésima.

De las discusiones se puede confirmar que la calidad de servicio de la presente investigación es alta y de nivel medio, por lo que se entiende que es buena. Comparado con los hallazgos por Velásquez et al. (2020); Salazar (2020) y Oncebay (2021), estas investigaciones mayormente evidenciaron una calidad de servicio regular y buena respectivamente.

De igual manera, el estudio de Flores (2017), posee resultados similares con la presente investigación, dado que en sus resultados el 52% de los usuarios de las empresas encuestadas, manifestaron una calidad de servicio fue regular, porcentajes menores indicaron con un 5% buena calidad de servicio y finalmente el 3% evidenciaron una calidad de servicio excelente. A pesar de poseer resultados semejantes con la presente investigación, el estudio de Flores (2017), también evidencia un porcentaje de 28% y 12% de calidad de atención mala y pésima, por lo que hay cierta discrepancia con los resultados de este estudio.

En cuanto a la comparación por divergencia, los resultados difieren con la investigación de Ramírez et al. (2019), encontraron disconformidades significativas en cuanto a la estrategia organizacional, lo cual se relacionó con las actividades laborales y la calidad del servicio. Lo cual se debería a que mayormente se le da prioridad a la estrategia organizacional, determinado por el indicador socialización de las actividades laborales.

El estudio plantea como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. Del análisis obtenido como resultado de la aplicación de la correlación de Rho de Spearman, se evidenció que existe asociación entre las variables en estudio, con coeficiente de $r_s = 0,804$ el cual expresa una correlación positiva alta y un nivel de significancia de p valor $0.00 < 0.05$, tomando en cuenta el nivel alto de la gestión del talento humano, en cuanto a la calidad de servicio con una calidad alta, de lo manifestado se expresa que la gestión del talento humano es buena, en relación con la calidad de servicio se evidenció que no es tan buena del todo debido a que existe un considerable porcentaje de usuarios quienes manifiestan que la calidad de servicio es media.

Los resultados de Salazar (2020) guardan relación con el presente estudio, con un $r_s = 0,784$ correlación directa positiva alta y significativa $0.005 < 0.05$, se evidenció que existe asociación entre la variable gestión del talento humano y calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chimban. El cual concluye que mientras mayor sea la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la entidad, tendrán una mejor percepción de acuerdo a la gestión del talento humano.

Así mismo se corrobora con el estudio de Quiroz y Torres (2019) sus resultados obtenidos evidenciaron con un $r_s = 0,80$ correlación directa positiva alta, manifestando que la variable gestión del talento humano y competencias laborales en docentes de instituciones educativas públicas se encuentran relacionadas significativamente $p < 0.05$. Además, los resultados de la investigación de Oncebay (2021), se asemejan a los resultados de la presente investigación, quien obtuvo con un $r_s = 0,134$ correlación directa positiva muy baja y significativa $0.048 < 0.05$, el cual concluye que existe asociación entre la variable gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Huamanga, Ayacucho.

De igual manera, los resultados del presente estudio se corroboran la investigación de Osorio y Zaravia (2017), quienes obtuvieron con un $r_s = 0,549$ correlación directa positiva moderada y significativa $0.000 < 0.05$, concluyendo que existe relación entre la variable gestión del talento humano y calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial – Gobierno Regional de Huancavelica.

Los resultados en la investigación de Al-Azzam y Khaddam (2016), guardan relación con los resultados obtenidos en la presente investigación, quienes obtuvieron con un $r_s = 0,935$; correlación directa positiva muy alta y significativa $0.000 < 0.05$, el cual concluye que los resultados de presente estudio revelaron que existe asociación entre las variables estrategias de gestión del talento y la calidad del servicio en estudio, así mismo manifestaron efectos significativos y positivos como variables independientes sobre la satisfacción de los beneficiarios del sector sanitario de Jordania en ($P \leq 0,05$).

De lo manifestado en el objetivo principal, así como en la hipótesis planteada, se determinó que existe relación entre las variables en estudio y la hipótesis

planteada es aceptada, para los becarios es importante la gestión del talento humano y calidad de servicio, por lo que se debe cumplir sus expectativas para mantener la fidelidad.

Del objetivo específico a) determinar la relación entre el reclutamiento y selección de personas con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022; se plantea la hipótesis específica a) el reclutamiento y selección de personas se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. Como se aprecia en la tabla 7 del análisis obtenido como resultado de la aplicación de la correlación de Rho de Spearman, se evidenció que existe asociación entre la variable calidad de servicio y la dimensión selección y reclutamiento con coeficiente de $r_s = 0,708$ el cual expresa una correlación positiva alta y un nivel de significancia de p valor $0.00 < 0.05$.

Los resultados de la investigación de Salazar (2020) se asemejan a los resultados del presente estudio, quien obtuvo con un $r_s = 0,695$ correlación directa positiva moderada y significativa $0.011 < 0.05$, se evidenció que existe asociación entre el proceso de selección de personal y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chimban. El cual concluye que mientras exista una mejor percepción sobre el proceso de selección de personal, los trabajadores de la municipalidad brindarán un servicio de mejor calidad. Así mismo, los resultados del presente estudio coinciden con el estudio de Jara et al (2018), quienes obtuvieron que la dimensión selección y reclutamiento en los trabajadores de la administración central del Ministerio de Salud – Minsa se asoció con la gestión del talento humano con una significancia de ($p = 0.000 < 0.05$), concluyendo que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

En el objetivo específico a) se demostró que existe relación entre la selección y reclutamiento y la variable calidad de servicio, en la hipótesis específica a) se expresa una correlación positiva alta, así como correlación directa y significativa respectivamente. La selección de personas afecta la calidad de servicio que puedan ofrecer.

Del objetivo específico b) determinar la relación entre el desarrollo de capacidades y competencias con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022; se plantea la hipótesis específica b) el desarrollo de capacidades y competencias, se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. Como se aprecia en la tabla 8 del análisis obtenido como resultado de la aplicación de la correlación de Rho de Spearman, se evidenció que existe asociación entre la variable calidad de servicio y la dimensión desarrollo de capacidades y competencias con coeficiente de $r_s = 0,707$ el cual expresa una correlación positiva alta y un nivel de significancia de $p \text{ valor } 0.00 < 0.05$.

Los resultados de la investigación de Salazar (2020) guardan relación con los resultados de la presente investigación, quien obtuvo con un $r_s = 0,708$ correlación directa positiva alta y significativa $0.009 < 0.05$, se evidenció que existe asociación entre el plan de capacitación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chimban. El cual concluye que mientras exista una mejor percepción sobre el plan de capacitación, los trabajadores de la municipalidad brindarán un servicio de mejor calidad. De igual manera, los resultados del presente estudio coinciden con el estudio de Jara et al (2018), quienes obtuvieron que la dimensión capacitación en los trabajadores de la administración central del Ministerio de Salud – Minsa se asoció con la gestión del talento humano con una significancia de ($p = 0.000 < 0.05$), concluyendo que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

En el objetivo específico b) se demostró que existe relación entre desarrollo de capacidades y competencias y la variable calidad de servicio, en la hipótesis específica b) se expresa una correlación positiva alta, así como correlación directa y significativa respectivamente. El desarrollo de capacidades y competencias afecta la calidad de servicio que puedan ofrecer.

Del objetivo específico c) determinar la relación de la evaluación de desempeño con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022; se plantea la hipótesis específica c) la evaluación de desempeño, se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022. Como se aprecia en la

tabla 9 del análisis obtenido como resultado de la aplicación de la correlación de Rho de Spearman, se evidenció que existe asociación entre la variable calidad de servicio y la dimensión evaluación de desempeño con coeficiente de $r_s = 0,802$ el cual expresa una correlación positiva alta y un nivel de significancia de p valor $0.00 < 0.05$.

Los resultados de la investigación de Salazar (2020) se corroboran con los resultados de la presente investigación, quien obtuvo con un $r_s = 0,813$ correlación directa positiva alta y significativa $0.014 < 0.05$, se evidenció que existe asociación entre la evaluación personal y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chimban. El cual concluye que mientras exista una mejor percepción sobre la evaluación personal, los trabajadores de la municipalidad brindarán un servicio de mejor calidad. Así mismo, los resultados del presente estudio coinciden con el estudio de Jara et al (2018), quienes obtuvieron que la dimensión evaluación en los trabajadores de la administración central del Ministerio de Salud – Minsa se asoció con la gestión del talento humano con una significancia de ($p = 0.000 < 0.05$), concluyendo que el modelo es adecuado para el ajuste de los datos.

En el objetivo específico c) se demostró que existe relación entre evaluación de desempeño y la variable calidad de servicio, en la hipótesis específica c) se evidencia una correlación positiva alta, así como correlación directa y significativa respectivamente. La evaluación del desempeño afecta la calidad de servicio que puedan ofrecer.

De acuerdo al objetivo principal y conforme con los resultados obtenidos en el presente estudio, se evidencia la existencia de asociación entre la variable gestión del talento humano y calidad de servicio; en relación con el planteamiento de la hipótesis general, se da por aceptada, aceptando el análisis estadístico, en el cual se evidencia la existencia de asociación entre las dos variables con coeficiente de $r_s = 0,804$ indica una correlación positiva alta.

El objetivo específico (a), se determina la existencia de correlación en la selección y reclutamiento; y calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, en cuanto a la hipótesis específica (a) se da por aceptada, manifestándose la existencia de asociación entre la dimensión y variable, por lo que

la conexión es directa y significativa con $r_s = 0,708$ indicando una correlación positiva alta.

El objetivo específico (b), se determina la existencia de correlación en el desarrollo de capacidades y competencias; y calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, en cuanto a la hipótesis específica (b) se da por aceptada, manifestándose la existencia de asociación entre la dimensión y variable, por lo que la conexión es directa y significativa del coeficiente de resultado $r_s = 0,707$ indicando una correlación positiva alta.

Finalmente, el objetivo específico (c), se determina la existencia de correlación en la evaluación de desempeño y calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, en cuanto a la hipótesis específica (c) se da por aceptada, manifestándose la existencia de asociación entre la dimensión y variable, por lo que la conexión es directa y significativa con $r_s = 0,802$ indicando una correlación positiva alta.

Es evidente que los datos obtenidos en el presente estudio realizado en la entidad adscrita al Sector Educación, no corresponde a la realidad de otras entidades similares, convirtiéndose en una norma la necesidad de establecer un mecanismo para evaluar continuamente la gestión del talento humano y calidad de servicio que perciben los becarios, introduciendo de esta manera lineamientos y estrategias específicas para las complicaciones propias de la entidad.

Respecto a las fortalezas de la metodología, se puede mencionar que, de acuerdo al diseño elegido para la investigación, este permitió poder llevar a cabo la investigación de manera rigurosa, empíricamente hablando. Así mismo, al elegir un método de análisis de datos adecuado permitió tratar los resultados de forma correcta evitando algún tipo de sesgo de información.

Respecto a las debilidades de la metodología, se podría mencionar que resulto un poco difícil dentro de la investigación poder definir el muestreo, dado que se tenía 2 tipos de población y muestra. Lo cual conlleva a que se tuviera que realizar una lectura exhaustiva de investigaciones que tuvieran 2 tipos de muestra, ya que generalmente la mayoría de investigaciones presentan una sola población y muestra.

Y respecto a la relevancia de la investigación, esta radica en que estimulara a que la entidad pueda continuar fortaleciendo la implementación de la gestión del talento humano, y así mejorar la calidad de atención de los becarios. Así mismo, contribuye ampliando el conocimiento que se tiene de las variables en estudio, poniendo a disposición de la comunidad científica los hallazgos obtenidos durante todo el proceso de investigación.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima, 2022., debido a que la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio a becarios es de 0,804 Rho de Spearman, con una significancia de $p=0,000 < 0,050$.
- Segunda.** Se concluye el reclutamiento y la selección de personas, se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima, 2022. Según el estadístico del Rho de Spearman de 0,708 con una significancia del $p=0,000 < 0,050$. Esto significa que la revisión de CVs, entrevistas y selección; inducción general e inducción específica tienen un nivel alto, y se relaciona con atención a los becarios, quienes perciben una alta calidad de atención.
- Tercera.** Se concluye que el desarrollo de capacidades y competencias se relacionan significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima, 2022. Según el estadístico del Rho de Spearman de 0,707 con una significancia del $p=0,000 < 0,050$. Esto significa que, la evaluación de las necesidades de los trabajadores, capacitaciones a los trabajadores y vocación de servicio poseen un nivel alto y medio, y se relaciona con la atención a los becarios, quienes perciben buena calidad de atención.
- Cuarta.** Se concluye que la evaluación de desempeño se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima, 2022. Según el estadístico del Rho de Spearman de 0,802 con una significancia del $p=0,000 < 0,050$. Esto significa que, el compromiso con el trabajo, la identificación con la institución, el trabajo en equipo y la productividad poseen un nivel alto, y se relaciona con la atención a los becarios, quienes perciben una alta calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda a la entidad adscrita al sector educación que gestione integralmente la gestión del talento humano, para una mejor selección del personal, diseñando un sistema de reclutamiento y desarrollo de capacidades y competencias para que los colaboradores manifiesten eficacia y eficiencia en sus labores, y de esta forma ofrecer un servicio diferenciado a cada uno de los becarios.
- Segunda.** Se recomienda para haya una adecuada gestión de talento humano, al reclutar profesionales se cumpla con los requisitos establecidos para ocupar los determinados cargos y no sea por cuestiones de amistad o inclinaciones políticas. Así mismo, que los procesos de inducción al personal nuevo se cumpla en su totalidad, y no de manera parcial.
- Tercera.** Se recomienda que se promueva el desarrollo de capacidades y competencias en los gestores para que de esta forma logren brindar un servicio diferenciado a los becarios. Para ello se sugiere que se tome en consideración las necesidades de los trabajadores y de los temas en que estos consideran ser capacitados.
- Cuarta.** Se sugiere que se realice la evaluación de desempeño de forma continua, a fin de medir el avance de cada gestor en relación con las metas que establece la entidad, así mismo, se recomienda realizar una retroalimentación de aquellos procesos en los que los gestores presenten dificultades para mejorar su desempeño.

REFERENCIAS

- Arias Montoya, F. J. (2017). Gestión del talento humano en la calidad de servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1907/DOCTOR.ADMINIS_FRANCISCO%20JAVIER%20ARIAS%20MONTROYA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Asencios Trujillo, C. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5314/Asencios_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bermejo, B. (2005). Análisis de los datos en un proyecto de investigación. https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Bego%C3%B1a_Bermejo.pdf
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. <https://1library.co/document/zw3pw8vy-metodologia-investigacion-cesar-augusto-bernal-ed.html>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Corrado, S. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- Chiavenato, E. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración Séptima Edición. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Díaz Muñoz, A. G. & Quintana Lombeida, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf

- Flores Quispe, L. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015- 2016. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/130>
- Flores Tapia, Carlos & Flores Cevallos. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk Y Kolmogórov-Smirnov. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>
- Fraser, M., Duberley, J., Fewtrell, C. & Powell, M. (2012). Talent management for NHS managers: human resources or resourceful humans?. <https://sw.leadershipacademy.nhs.uk/wp-content/uploads/sites/2/2022/07/Talent-management-for-NHS-managers-Macfarlane-et-al-2012.pdf>
- Henaó Colorado, L. C. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. Contaduría y Administración, 65(3), 1–23. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Hevia, O. (2001). Reflexiones metodológicas y epistemológicas sobre las ciencias Sociales. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0103690/cap03.pdf>
- Hidalgo, A. T. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis cuantitativo de datos. SIGMA, 28-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7128947>
- Horváthová, P. (2011) The Application of Talent Management at Human Resource Management in Organization. <http://www.ipedr.com/vol12/10-C010.pdf>

- Irtameh, H., Al-Azzam, Z., & Khaddam, A. (2016). Exploring the Impact of Talent Management Strategies and Service Quality on Beneficiaries' Satisfaction in Jordan Healthcare Sector: Provider Point of View. *Journal of Entrepreneurship & J Organization Management*. <https://www.hilarispublisher.com/open-access/exploring-the-impact-of-talent-management-strategies-and-service-quality-on-beneficiaries-satisfaction-in-jordan-healthcare-sector-2169-026X-1000197.pdf>
- Israel Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios Venezuela*: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. <https://docplayer.es/6274895-calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>
- Jara Martínez, A., Asmat Vega, N., Alberca Pintado, N & Medina Guzmán, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento, construyendo compromisos* (2a. Edición). España: Editorial Pearson Educación, S.A. https://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la_nueva_gestion_del_talento.pdf
- Majad Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376147131008>
- Marie Lía Velásquez Vera, M., Almeida Vélez, M. G., Chávez Vélez, M. C., & Zambrano Rodríguez, V. E. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1–20. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2072/2129>
- Martínez A. y Campos W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>

- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Najul Godoy J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Ni, W., Ng, E., Chiang, Y., LePage, B., Yang, F., & Fang, W. (2022). Examine the relationships between health-related quality of life, achievement motivation and 38 job performance: the case of Taiwan hospitality industry. BMC Psychology. <https://bmcp psychology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-022-00884-8>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.). Colombia: Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Oliveira Da Silva, R. (2002). Teorías de la Administración. <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Oncebay, N. (2021). Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80040/Oncebay_TNB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Osorio Torres, Y. & Zaravia Solano, F. (2017). Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/216>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. Revista iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

- Piao, X., & Managi, S. (2022). Evaluation of employee occupational stress by estimating the loss of human capital in Japan. <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12889-022-12751-7.pdf>
- Puican Rodríguez, V. (2015). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651
- Quiñones, A. (2021). Revisión de las estrategias que se usan dentro de la gestión de recursos humanos. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1501/2091>
- Quiroz Noriega, G. E., & Torres Valladares, M. E. (2019). Gestión Del Talento Humano Y Competencias Laborales en Docentes De Instituciones Educativas Públicas. Educación (18133363), 25(2), 157–164. <https://doi.org/10.33539/educación.2019.v25n2.2044>
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Información Tecnológica, 30(6), 167–175. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Saha, I., & Paul, B. (2020). Essentials of Biostatistics & Research Methodology. Academic Publishers. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=QUgEEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=ESSENTIALS+OF+BIOSTATISTICS+%26+RESEARCH+METHODODOLOGY&ots=ZF7w8r8sIV&sig=FZ4rzMpwnoNMTUJ5PVkvm-K6z0M#v=onepage&q=ESSENTIALS%20OF%20BIOSTATISTICS%20%26%20RESEARCH%20METHODOLOGY&f=false>
- Salazar, J. (2020). Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sarmiento De la Torre, J. V. (2017). Relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal del área central de la Universidad Central. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17091/1/CD-7664.pdf>
- Servir. (2021). Informe sobre las características del servicio civil peruano 2021. <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/2824455-informe-sobre-las-caracteristicas-del-servicio-civil-peruano-2021>
- Setiawati, T., & Ariani, I. (2020). Influencia de la equidad en la evaluación del desempeño y Satisfacción Laboral a través del Compromiso en Desempeño Laboral. Review of Integrative Business and Economics Research. http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_9-3_08_s19-204_133-151.pdf
- Sharma, H., & Goyal, R. (2021). Engaging Employees Through a Virtuous Environment! Does Positive Affect Mediate in the Relationship? Advances in Developing Human Resources. <https://doi.org/10.1177/15234223211057611>
- Soto, J. (2017). Gestión del talento humano y motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, Lima 2016. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7189/Soto_SJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/download/1410/1467?inline=1>
- Tejada, R. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. Saber Servir - Universidad ESAN. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/4466/5033>
- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., & Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. Revista Venezolana de Gerencia. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271>
- Valeriano, L. (2021). Reclutamiento y selección virtual por competencias. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/21827>

- Vallejos Chávez, L. M. (2016). Gestión de Talento Humano. Ecuador: Escuela Superior de Chimborazo. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vera Vera, E. P. (2015). La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil agencia Portoviejo. <https://docplayer.es/54945488-Universidad-tecnica-de-manabi.html>
- Villafuerte Retamozo, E. H. (2017). Las competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 - 2016. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1403/TP-UNH%20.POST.ADM.002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yalli Riveros, J. C. (2019). Gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3170/TESIS-2019-POSGRADO-EMPRESARIALES-YALLI%20RIVEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión del talento humano y calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima, 2022

Autor: Diana Paola Ballena Flores

PROBLEMA General	OBJETIVOS General	HIPÓTESIS General	VARIABLES Variable 1	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.	La gestión del talento humano tiene relación significativa con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.	GESTION DEL TALENTO HUMANO	D1 – Reclutamiento y selección de personas D2 – Desarrollo de capacidades y competencias D3 – Evaluación de desempeño
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre el reclutamiento y selección de personas y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022?	Determinar la relación entre el reclutamiento y selección de personas con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.	El reclutamiento y selección de personas se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.	CALIDAD DE SERVICIO	D1 -Confiability
¿Cuál es la relación entre el desarrollo de capacidades y competencias y la calidad de servicio de becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022?	Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades y competencias con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.	El desarrollo de capacidades y competencias, se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.		D2 -Seguridad
¿Cuál es la relación de la evaluación de desempeño y la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022?	Determinar la relación de la evaluación de desempeño con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.	La evaluación de desempeño, se relaciona significativamente con la calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima 2022.		D3 -Elementos tangibles

METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. **Tipo de Investigación:** Básica **Nivel de Investigación:** Correlacional **Diseño:** No experimental. **Corte:** Transversal
Método: Hipotético-Deductivo. **Población:** 20 Gestores del Área de Bienestar / 800 Becarios **Instrumento:** Cuestionario de Encuesta

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Gestión del talento humano y calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al sector educación, Lima, 2022

Autor: Diana Paola Ballena Flores

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO O NIVELES
GESTION DEL TALENTO HUMANO77	La Gestión del Talento Humano, es el área más delicada de las organizaciones, y están presentes en su desarrollo las dimensiones de selección y reclutamiento, desarrollo de capacidades y competencias, y la evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2008)	La variable gestión del talento humano se va a medir mediante un cuestionario de los autores Jeral Yalli (2019) y Celestino Asencios (2017), cuya medición se hará en escala de Likert.	D1- Selección y reclutamiento	Revisión de CVs, entrevista y selección	1,2,3	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto: 92 – 115 Medio: 50 – 91 Bajo: 23 - 49
				Inducción general	4		
				Inducción específica	5		
			D2- Desarrollo de capacidades y competencias	Evaluación de las necesidades de los trabajadores	6,7,8		
				Capacitaciones a los trabajadores	9,10,11		
				Vocación de Servicio	12,13		
			D3- Evaluación de desempeño	Compromiso con el trabajo	14,15		
				Identificación con la institución	16		
				Trabajo en equipo	17,18,19 20		
				Productividad	21,22,23		
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE MEDICIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO	Es un conjunto de elementos que convergen entre sí para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. (Galviz, 2011)	La variable calidad de servicio se va a medir mediante un cuestionario de los autores Jeral Yalli (2019) y Celestino Asencios (2017), cuya medición se hará en escala de Likert.	D1- Confiabilidad	Respuestas claras y en tiempo real a las consultas de los becarios	1,2	Ordinal Totalmente de acuerdo (1) De acuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (3) En desacuerdo (4) Totalmente en desacuerdo (5)	Alto: 80 – 100 Medio: 43 – 79 Bajo: 20 – 42
				Demuestra predisposición para responder a los becarios	3,4		
				Ante situaciones de riesgo se aplica el protocolo de atención	5,6		
			D2- Seguridad	Los gestores transmiten confianza y empatía a los becarios	7,8,9		
				Se crean espacios que permitan a los becarios sentir plena confianza con sus gestores	10,11,12		
			D3- Elementos tangibles	Ambientes acondicionados para la atención	13,14		
				Los gestores de bienestar cuentan con especializaciones	15,16		
				Canales de atención a los becarios	17,18,19,20		

Variable 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Selección y reclutamiento	Revisión de CVs, entrevista y selección	¿Considera que los servidores administrativos conocen la importancia de reclutar personal con talento?	Nunca (1)
		¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?	Casi nunca (2)
		¿Considera que la contratación del personal se realiza en función al perfil del cargo a desempeñar?	Regularmente (3)
	Inducción general	¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al personal ingresante?	Casi siempre (4)
	Inducción específica	¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo?	Siempre (5)
Desarrollo de capacidades y competencias	Evaluación de las necesidades de los trabajadores	¿La institución se preocupa por sus necesidades?	Nunca (1) Casi nunca (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		¿La institución le ha capacitado en el uso de tecnología de la información y comunicaciones para el desempeño de sus funciones?	
		¿Le gustaría que su institución le consultara en que temas le gustaría capacitarse?	
	Capacitaciones a los trabajadores	¿Con que frecuencia reciben programas de capacitación para mejorar sus funciones?	
		¿Existe valoración del conocimiento como factor de desarrollo en la institución?	
		¿Se ejecuta planes de carrera que le permitan contar con mejores expectativas salariales?	
	Vocación de Servicio	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades que presentan los becarios?	
¿Es atento y escucha activamente al becario ofreciendo su ayuda, apoyo u orientación con amabilidad?			
Evaluación de desempeño	Compromiso con el trabajo	¿Las funciones del puesto asignado, lo realiza con compromiso y voluntad?	Nunca (1) Casi nunca (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		¿Posee espíritu de trabajo en equipo y de cooperación?	
	Identificación con la institución	¿Se encuentra comprometido con su institución?	
	Trabajo en equipo	¿Se encuentra comprometido con su institución demostrando trabajo en equipo?	
		¿Cuenta con un (a) jefe (a) que le inspira confianza y se comunica de manera asertiva?	
		¿Participa de forma activa en las tareas del equipo, manifestando su predisposición?	
		¿Comparte sus experiencias con sus demás compañeros de equipo, a fin de lograr las metas establecidas?	
	Productividad	¿Le proporcionan las herramientas de trabajo necesarias y adecuadas para que ejecute sus funciones?	
		¿Le otorgan incentivos, reconocimiento y/o compensaciones por su productividad?	
		¿Le aplican algún tipo de evaluación de desempeño de forma periódica?	

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Confiabilidad	Respuestas claras y en tiempo real a las consultas de los becarios	¿Consideras que las respuestas a tus consultas son claras?	Totalmente de acuerdo (1) De acuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (4) Totalmente en desacuerdo (5)
		¿Las repuestas a sus consultas son de manera inmediata?	
	Demuestra predisposición para responder a los becarios	¿Consideras que tu gestor asignado está predispuesto para ayudarle ante cualquier situación?	
		¿Has sentido en alguna oportunidad que tus consultas no son tomadas en cuenta por tu gestor?	
	Ante situaciones de riesgo se aplica el protocolo de atención	¿Consideras que el protocolo de atención ante situaciones de riesgo es puesto en práctica?	
		¿Ante una situación de riesgo, acudes a tu gestor de bienestar como primera alternativa?	
Seguridad	Los gestores transmiten confianza y empatía a los becarios	¿Tu gestor de bienestar te transmite confianza?	Totalmente de acuerdo (1) De acuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (4) Totalmente en desacuerdo (5)
		¿Consideras que tienes la confianza suficiente en tu gestor de bienestar como para contarle situaciones muy personales?	
		¿Las orientaciones recibidas por tu gestor te han ayudado a sentirte confiando y seguro?	
	Se crean espacios que permitan a los becarios sentir plena confianza con sus gestores	¿Ha asistido a alguna charla o taller organizado por tu gestor de bienestar sin sentirse obligado?	
		¿Los talleres y/o charlas brindadas por tu gestor te han ayudado de alguna forma?	
		¿Consideras que tu gestor de bienestar debe brindar más espacios de escucha?	
Elementos tangibles	Vestimenta del personal y ambientes acondicionados para la atención	¿La indumentaria (ropa) que utilizaba tu gestor cuando la atención era presencial, la considerabas adecuada?	Totalmente de acuerdo (1) De acuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (4) Totalmente en desacuerdo (5)
		¿Los ambientes que brinda el programa para la atención a los becarios son importantes?	
	Los gestores de bienestar cuentan con especializaciones	¿La institución debería contar con personal preparado para la atención a becarios?	
		¿La institución debería contratar personas con experiencia en atención a jóvenes?	
	Canales de atención a los becarios	¿La atención que recibes de tu gestor es óptima?	
		¿Teniendo en cuenta tu experiencia, la atención virtual que viene brindando la institución, consideras que es la más adecuada para ti?	
		¿Estarías de acuerdo en que la atención sería mejor si volviera hacer presencial?	
		¿Son idóneos los canales de atención que brinda el programa?	

ANEXO 3. INSTRUMENTO Y FICHA TECNICA DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Instrucciones: Lea atentamente cada afirmación y marque con “X” dentro del recuadro que esta numerado del 1 al 5, siendo:

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

CUESTIONARIO PARA GESTORES						
DIMENSION 1: Selección y reclutamiento						
N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿Considera que los servidores administrativos conocen la importancia de reclutar personal con talento?					
2	¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?					
3	¿Consideras que la contratación del personal se realiza en función al perfil del cargo a desempeñar?					
4	¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al personal ingresante?					
5	¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: ¿funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo?					
DIMENSION 2: Desarrollo de capacidades y competencias						
6	¿La institución se preocupa por sus necesidades?					
7	¿La institución le ha capacitado en el uso de tecnologías de la información y comunicaciones para el desempeño de sus funciones?					
8	¿Le gustaría que su institución le consultara en que temas le gustaría capacitarse?					
9	¿Con que frecuencia reciben programas de capacitación para mejorar sus funciones?					
10	¿Existe valoración del conocimiento como factor de desarrollo en su institución?					
11	¿Se ejecuta planes de carrera que le permiten contar con mejores expectativas salariales?					
12	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades que presentan los beneficiarios?					
13	¿Es atento y escucha activamente al beneficiario ofreciendo su ayuda, apoyo u orientación con amabilidad?					
DIMENSION 3: Evaluación de desempeño						
14	¿Las funciones del puesto asignado, lo realiza con compromiso y voluntad?					
15	¿Posee espíritu de trabajo en equipo y de cooperación?					
16	¿Se encuentra comprometido en su institución?					
17	¿Se encuentra comprometido con su institución demostrando trabajo en equipo?					
18	¿Cuenta con un (a) jefe (a) que le inspira confianza y se comunica de manera asertiva?					
19	¿Participa de forma activa en las tareas del equipo, manifestando su predisposición?					
20	¿Comparte sus experiencias con sus demás compañeros de equipo, a fin de lograr las metas establecidas?					
21	¿Le proporcionan las herramientas de trabajo necesarias y adecuadas para que ejecute sus funciones?					
22	¿Le otorgan incentivos, reconocimiento y/o compensaciones por su productividad?					
23	¿Le aplican algún tipo de evaluación de desempeño de forma periódica?					

Ficha técnica – Cuestionario de la variable gestión del talento

OBJETIVO	Evaluar la percepción y opinión respecto a la gestión del talento humano.
MUESTRA	20
ADMINISTRACIÓN	Individual
DURACIÓN	De 15 a 20 minutos
CANTIDAD DE ÍTEMS	23 ítems
TIPO DE ESCALA	Ordinal en escala de Likert
DIMENSIONES QUE MIDE	<ul style="list-style-type: none">- Selección y reclutamiento- Desarrollo de capacidades y competencias- Evaluación de desempeño
APLICACIÓN	Gestores del área de bienestar
VALIDEZ	Sometida a juicio de 3 expertos
CONFIABILIDAD	Mediante el coeficiente Alfa de Cronbach

ANEXO 3. INSTRUMENTO Y FICHA TECNICA DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Lea atentamente cada afirmación y marque con “X” dentro del recuadro que esta numerado del 1 al 5, siendo:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)

CUESTIONARIO PARA BENEFICIARIOS

DIMENSION 1: Confiabilidad

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿Consideras que las respuestas que brinda tu gestor a tus consultas son claras?					
2	¿Las respuestas a tus consultas son atendidas de manera inmediata?					
3	¿Consideras que tu gestor asignado esta predispuesto para ayudarte ante cualquier situación?					
4	¿Has sentido en alguna oportunidad que tus consultas no son tomadas en cuenta por tu gestor?					
5	¿Consideras que el protocolo de atención ante situaciones de riesgo es puesto en práctica?					
6	¿Ante una situación de riesgo, acudes a tu gestor de bienestar como primera alternativa?					

DIMENSION 2: Seguridad

7	¿Tu gestor de bienestar te transmite confianza?					
8	¿Consideras que tienes la confianza suficiente en tu asesor de bienestar como para contarle situaciones muy personales?					
9	¿Las orientaciones recibidas por tu gestor te han ayudado a sentirte confiado y seguro?					
10	¿Has asistido a alguna charla o taller organizado por tu gestor de bienestar sin sentirte obligado?					
11	¿Los talleres y/o charlas brindadas por tu gestor te han ayudado de alguna forma?					
12	¿Consideras que tu gestor de bienestar debe brindar más espacios de escucha?					

DIMENSION 3: Elementos tangibles

13	¿La indumentaria (ropa) que utilizaba tu gestor cuando la atención era presencial, la considerabas adecuada?					
14	¿Consideras que los ambientes que brinda el programa para la atención a los becarios son importantes para ti?					
15	¿La institución debería contar con personal preparado para la atención a los beneficiarios?					
16	¿La institución debería contratar personas con experiencia en atención a jóvenes?					
17	¿La atención que recibes de tu gestor es óptima?					
18	¿Teniendo en cuenta tu experiencia, la atención virtual que viene brindando la institución, consideras que es la más adecuada para ti?					
19	¿Estarías de acuerdo en que la atención sería mejor si volviera hacer presencial?					
20	¿Son idóneos los canales de atención que brinda el programa?					

Ficha técnica – Cuestionario de la variable calidad de servicio

OBJETIVO	Evaluar la percepción y opinión respecto de la calidad de servicio a becarios.
MUESTRA	260
ADMINISTRACIÓN	Individual
DURACIÓN	De 15 a 20 minutos
CANTIDAD DE ÍTEMS	20 ítems
TIPO DE ESCALA	Ordinal en escala de Likert
DIMENSIONES QUE MIDE	<ul style="list-style-type: none">- Confiabilidad- Seguridad- Elementos tangibles
APLICACIÓN	Becarios del programa Beca 18 – Convocatoria 2020 – Sede Santiago de Surco y San Isidro
VALIDEZ	Sometida a juicio de 3 expertos
CONFIABILIDAD	Mediante el coeficiente Alfa de Cronbach

ANEXO 4. JUICIO DE EXPERTOS

➤ Juez Validador 1: Mg. Cynthia Vanessa Coronel Benites



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Considera que los servidores administrativos conocen la importancia de reclutar personal con talento?	X						
2	¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?	X						
3	¿Consideras que la contratación del personal se realiza en función al perfil del cargo a desempeñar?	X						
4	¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al personal ingresante?	X						
5	¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo?	X						
DIMENSIÓN 2								
6	¿La institución se preocupa por sus necesidades?	X						
7	¿La institución le ha capacitado en el uso de tecnologías de la información y comunicaciones para el desempeño de sus funciones?	X						
8	¿Le gustaría que su institución le consultara en que temas le gustaría capacitarse?	X						
9	¿Con que frecuencia reciben programas de capacitación para mejorar sus funciones?	X						
10	¿Existe valoración del conocimiento como factor de desarrollo en su institución?	X						
11	¿Se ejecuta planes de carrera que le permiten contar con mejores expectativas salariales?	X						
12	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades que presentan los beneficiarios?	X						
13	¿Es atento y escucha activamente al beneficiario ofreciendo su ayuda, apoyo u orientación con amabilidad?	X						
DIMENSIÓN 3								
14	¿Las funciones del puesto asignado, lo realiza con compromiso y voluntad?	X						
15	¿Posee espíritu de trabajo en equipo y de cooperación?	X						
16	¿Se encuentra comprometido en su institución?	X						
17	¿Se encuentra comprometido con su institución demostrando trabajo en equipo?	X						
18	¿Cuenta con un (a) jefe (a) que le inspira confianza y se comunica de manera asertiva?	X						
19	¿Participa de forma activa en las tareas del equipo, manifestando su predisposición?	X						
20	¿Comparte sus experiencias con sus demás compañeros de equipo, a fin de lograr las metas establecidas?	X						
21	¿Le proporcionan las herramientas de trabajo necesarias y adecuadas para que ejecute sus funciones?	X						
22	¿Le otorgan incentivos, reconocimiento y/o compensaciones por su productividad?	X						
23	¿Le aplican algún tipo de evaluación de desempeño de forma periódica?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cynthia Vanessa Coronel Benites

DNI: 46350667

Especialidad del validador: Administración de Negocios

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Consideras que las respuestas que brinda tu gestor a tus consultas son claras?	X						
2	¿Las respuestas a tus consultas son atendidas de manera inmediata?	X						
3	¿Consideras que tu gestor asignado esta predispuesto para ayudarte ante cualquier situación?	X						
4	¿Has sentido en alguna oportunidad que tus consultas no son tomadas en cuenta por tu gestor?	X						
5	¿Consideras que el protocolo de atención ante situaciones de riesgo es puesto en práctica?	X						
6	¿Ante una situación de riesgo, acudes a tu gestor de bienestar como primera alternativa?	X						
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tu gestor de bienestar te transmite confianza?							
8	¿Consideras que tienes la confianza suficiente en tu asesor de bienestar como para contarle situaciones muy personales?	X						
9	¿Las orientaciones recibidas por tu gestor te han ayudado a sentirte confiado y seguro?	X						
10	¿Has asistido a alguna charla o taller organizado por tu gestor de bienestar sin sentirte obligado?	X						
11	¿Los talleres y/o charlas brindadas por tu gestor te han ayudado de alguna forma?	X						
12	¿Consideras que tu gestor de bienestar debe brindar más espacios de escucha?	X						
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La indumentaria (ropa) que utilizaba tu gestor cuando la atención era presencial, la considerabas adecuada?	X						
14	¿Consideras que los ambientes que brinda el programa para la atención a los becarios son importantes para ti?	X						
15	¿La institución debería contar con personal preparado para la atención a los beneficiarios?	X						
16	¿La institución debería contratar personas con experiencia en atención a jóvenes?	X						
17	¿La atención que recibes de tu gestor es óptima?	X						
18	¿Teniendo en cuenta tu experiencia, la atención virtual que viene brindando la institución, consideras que es la más adecuada para ti?	X						
19	¿Estarías de acuerdo en que la atención sería mejor si volviera hacer presencial?	X						
20	¿Son idóneos los canales de atención que brinda el programa?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cynthia Vanessa Coronel Benites

DNI: 46350667

Especialidad del validador: Administración de Negocios

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

➤ Juez Validador 2: Mg. Erick José Enríquez Cuyan



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera que los servidores administrativos conocen la importancia de reclutar personal con talento?	X						
2	¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?	X						
3	¿Consideras que la contratación del personal se realiza en función al perfil del cargo a desempeñar?	X						
4	¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al personal ingresante?	X						
5	¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo?	X						
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La institución se preocupa por sus necesidades?	X						
7	¿La institución le ha capacitado en el uso de tecnologías de la información y comunicaciones para el desempeño de sus funciones?	X						
8	¿Le gustaría que su institución le consultara en que temas le gustaría capacitarse?	X						
9	¿Con que frecuencia reciben programas de capacitación para mejorar sus funciones?	X						
10	¿Existe valoración del conocimiento como factor de desarrollo en su institución?	X						
11	¿Se ejecuta planes de carrera que le permiten contar con mejores expectativas salariales?	X						
12	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades que presentan los beneficiarios?	X						
13	¿Es atento y escucha activamente al beneficiario ofreciendo su ayuda, apoyo u orientación con amabilidad?	X						
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Las funciones del puesto asignado, lo realiza con compromiso y voluntad?	X						
15	¿Posee espíritu de trabajo en equipo y de cooperación?	X						
16	¿Se encuentra comprometido en su institución?	X						
17	¿Se encuentra comprometido con su institución demostrando trabajo en equipo?	X						
18	¿Cuenta con un (a) jefe (a) que le inspira confianza y se comunica de manera asertiva?	X						
19	¿Participa de forma activa en las tareas del equipo, manifestando su predisposición?	X						
20	¿Comparte sus experiencias con sus demás compañeros de equipo, a fin de lograr las metas establecidas?	X						
21	¿Le proporcionan las herramientas de trabajo necesarias y adecuadas para que ejecute sus funciones?	X						
22	¿Le otorgan incentivos, reconocimiento y/o compensaciones por su productividad?	X						
23	¿Le aplican algún tipo de evaluación de desempeño de forma periódica?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Erick José Enríquez Cuyan

DNI: 47151083

Especialidad del validador: Gestión Pública

08 de octubre del 2022

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Consideras que las respuestas que brinda tu gestor a tus consultas son claras?	X						
2	¿Las respuestas a tus consultas son atendidas de manera inmediata?	X						
3	¿Consideras que tu gestor asignado esta predispuesto para ayudarte ante cualquier situación?	X						
4	¿Has sentido en alguna oportunidad que tus consultas no son tomadas en cuenta por tu gestor?	X						
5	¿Consideras que el protocolo de atención ante situaciones de riesgo es puesto en práctica?	X						
6	¿Ante una situación de riesgo, acudes a tu gestor de bienestar como primera alternativa?	X						
DIMENSIÓN 2								
7	¿Tu gestor de bienestar te transmite confianza?							
8	¿Consideras que tienes la confianza suficiente en tu asesor de bienestar como para contarle situaciones muy personales?	X						
9	¿Las orientaciones recibidas por tu gestor te han ayudado a sentirte confiado y seguro?	X						
10	¿Has asistido a alguna charla o taller organizado por tu gestor de bienestar sin sentirte obligado?	X						
11	¿Los talleres y/o charlas brindadas por tu gestor te han ayudado de alguna forma?	X						
12	¿Consideras que tu gestor de bienestar debe brindar más espacios de escucha?	X						
DIMENSIÓN 3								
13	¿La indumentaria (ropa) que utilizaba tu gestor cuando la atención era presencial, la considerabas adecuada?	X						
14	¿Consideras que los ambientes que brinda el programa para la atención a los becarios son importantes para ti?	X						
15	¿La institución debería contar con personal preparado para la atención a los beneficiarios?	X						
16	¿La institución debería contratar personas con experiencia en atención a jóvenes?	X						
17	¿La atención que recibes de tu gestor es óptima?	X						
18	¿Teniendo en cuenta tu experiencia, la atención virtual que viene brindando la institución, consideras que es la más adecuada para ti?	X						
19	¿Estarías de acuerdo en que la atención sería mejor si volviera hacer presencial?	X						
20	¿Son idóneos los canales de atención que brinda el programa?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Erick José Enríquez Cuyan

DNI: 47151083

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

➤ Juez Validador 3: Mg. Rosa Yessenia Coronel Benites



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Considera que los servidores administrativos conocen la importancia de reclutar personal con talento?	X						
2	¿Considera que las entrevistas realizadas en la selección del nuevo personal son imparciales?	X						
3	¿Consideras que la contratación del personal se realiza en función al perfil del cargo a desempeñar?	X						
4	¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al personal ingresante?	X						
5	¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo?	X						
DIMENSIÓN 2								
6	¿La institución se preocupa por sus necesidades?	X						
7	¿La institución le ha capacitado en el uso de tecnologías de la información y comunicaciones para el desempeño de sus funciones?	X						
8	¿Le gustaría que su institución le consultara en que temas le gustaría capacitarse?	X						
9	¿Con que frecuencia reciben programas de capacitación para mejorar sus funciones?	X						
10	¿Existe valoración del conocimiento como factor de desarrollo en su institución?	X						
11	¿Se ejecuta planes de carrera que le permiten contar con mejores expectativas salariales?	X						
12	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades que presentan los beneficiarios?	X						
13	¿Es atento y escucha activamente al beneficiario ofreciendo su ayuda, apoyo u orientación con amabilidad?	X						
DIMENSIÓN 3								
14	¿Las funciones del puesto asignado, lo realiza con compromiso y voluntad?	X						
15	¿Posee espíritu de trabajo en equipo y de cooperación?	X						
16	¿Se encuentra comprometido en su institución?	X						
17	¿Se encuentra comprometido con su institución demostrando trabajo en equipo?	X						
18	¿Cuenta con un (a) jefe (a) que le inspira confianza y se comunica de manera asertiva?	X						
19	¿Participa de forma activa en las tareas del equipo, manifestando su predisposición?	X						
20	¿Comparte sus experiencias con sus demás compañeros de equipo, a fin de lograr las metas establecidas?	X						
21	¿Le proporcionan las herramientas de trabajo necesarias y adecuadas para que ejecute sus funciones?	X						
22	¿Le otorgan incentivos, reconocimiento y/o compensaciones por su productividad?	X						
23	¿Le aplican algún tipo de evaluación de desempeño de forma periódica?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Mg. Rosa Yessenia Coronel Benites

DNI: 72470971

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de octubre del 2022


Rosa Yessenia Coronel Benites
ABOGADA
T.C.A.L. 9727

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Consideras que las respuestas que brinda tu gestor a tus consultas son claras?	X						
2	¿Las respuestas a tus consultas son atendidas de manera inmediata?	X						
3	¿Consideras que tu gestor asignado esta predispuesto para ayudarte ante cualquier situación?	X						
4	¿Has sentido en alguna oportunidad que tus consultas no son tomadas en cuenta por tu gestor?	X						
5	¿Consideras que el protocolo de atención ante situaciones de riesgo es puesto en práctica?	X						
6	¿Ante una situación de riesgo, acudes a tu gestor de bienestar como primera alternativa?	X						
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tu gestor de bienestar te transmite confianza?							
8	¿Consideras que tienes la confianza suficiente en tu asesor de bienestar como para contarle situaciones muy personales?	X						
9	¿Las orientaciones recibidas por tu gestor te han ayudado a sentirte confiado y seguro?	X						
10	¿Has asistido a alguna charla o taller organizado por tu gestor de bienestar sin sentirte obligado?	X						
11	¿Los talleres y/o charlas brindadas por tu gestor te han ayudado de alguna forma?	X						
12	¿Consideras que tu gestor de bienestar debe brindar más espacios de escucha?	X						
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La indumentaria (ropa) que utilizaba tu gestor cuando la atención era presencial, la considerabas adecuada?	X						
14	¿Consideras que los ambientes que brinda el programa para la atención a los becarios son importantes para ti?	X						
15	¿La institución debería contar con personal preparado para la atención a los beneficiarios?	X						
16	¿La institución debería contratar personas con experiencia en atención a jóvenes?	X						
17	¿La atención que recibes de tu gestor es óptima?	X						
18	¿Teniendo en cuenta tu experiencia, la atención virtual que viene brindando la institución, consideras que es la más adecuada para ti?	X						
19	¿Estarías de acuerdo en que la atención sería mejor si volviera hacer presencial?	X						
20	¿Son idóneos los canales de atención que brinda el programa?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Dr/~~ Mg: Mg. Rosa Yessenia Coronel Benites

DNI: 72470971

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de octubre del 2022


Rosa Yessenia Coronel Benites
ABOGADA
I.C.A.L. 9727

Firma del Experto Informante.

➤ **TABLA DE LOS JUECES VALIDADORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES
Coronel Benites, Cynthia Vanessa.
Enríquez Cuyan, Erick José.
Coronel Benites, Rosa Yessenia.

ANEXO 6. MUESTRA 2

La muestra 2 se obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * (1 - p)}$$

Donde:

$Z^2 = 1,96$ (cuando el nivel de confianza es del 95%)

$p =$ Probabilidad de éxito (0,5)

$e =$ Error de estimación (0,05)

$N =$ Tamaño de la población (800 becarios)

$n =$ Tamaño de la muestra

Reemplazando los datos, obtendremos lo siguiente:

$$n = \frac{800 * 1,96^2 * 0,5 * (1-0,5)}{(800-1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * (1-0,5)} = \mathbf{260}$$

ANEXO 7. ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS (Prueba Piloto)

❖ Confiabilidad del cuestionario Gestión del Talento Humano

Tabla 10. Confiabilidad del instrumento

Alpha	Nivel de fiabilidad
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

Fuente: Hernández H. (2018)

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 20 integrantes del área de gestión del talento para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 27, obteniendo como resultado:

Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	20	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 12. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	20

Interpretación: El resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,925 y de acuerdo con la tabla 1, determina que el instrumento “Gestión de talento humano” para la investigación denominada “Gestión del talento humano y calidad de servicio

a becarios de una entidad adscrita al Sector Educación, Lima, 2022.”, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE.

❖ **Confiabilidad del cuestionario Calidad de Servicio**

Tabla 13. Confiabilidad del instrumento

Alpha	Nivel de fiabilidad
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

Fuente: Hernández H. (2018)

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 20 becarios para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26, obteniendo como resultado:

Tabla 14. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	20	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 15. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,919	20

Interpretación: El resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,919 y de acuerdo con la tabla 1, determina que el instrumento “Calidad de servicio” para la investigación denominada “Gestión del talento humano y calidad de servicio a

becarios de una entidad adscrita al Sector Educación, Lima, 2022.”, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE.

Evidencia de la aplicación del cuestionario gestión del talento humano para la prueba piloto – Medio de verificación: WhatsApp

The screenshot shows a WhatsApp group chat interface. The group name is "Equipo Zona Sur" with members: Andrea, Elizangela, Gianni, Juan, Juan, Juana, Luis, Noelia, Oscar, Roxana, PRONABEC, Sandra, Tú, +51 923 217 713, +51 927 695 020, ...

Messages:

- Noelia Pronabec Especialista:** Tú
Todos los cursos tienen diplomas?
Sí, todos los cursos. 12:00 a. m.
- Equipo Zona Sur:** Estimados gestores, buenos días, se les comunica que se compartirá por este medio el LINK DEL CUESTIONARIO que deben COMPLETAR, ello de acuerdo a lo informado por la Directora de la UCCOR en reunión... Agradezco enormemente su apoyo para esta prueba piloto. 10:31 a. m. ✓
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdazEf2rHYwi78hAwicTz9tPTLde mEkFJmIECFvgvG4RulsQQ/viewform?usp=sf_link 10:31 a. m. ✓
CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO 10:32 a. m. ✓
- Noelia Pronabec Especialista:** No te preocupes Diana, lo llenamos : ... 11:40 a. m.
- Equipo Zona Sur:** Muchas gracias compañeros, sera de gran ayuda su apoyo para la confiabilidad y validación de instrumentos. 🙏 11:46 a. m. ✓

The interface includes a search bar, a list of recent chats on the left, and a text input field at the bottom with the placeholder "Escribe un mensaje aquí".

Evidencia de la aplicación del cuestionario calidad de servicio para la prueba piloto – Medio de verificación: Correo institucional

COMPLETAR FORMULARIO DE CALIDAD DE SERVICIO AL BECARIO



BALLENA-OS,UCCOR

Cco: u20201A834@upc.edu.pe; u20201A836@upc.edu.pe; u20201A839@upc.edu.pe; u20201A900@upc.edu.pe; u20201A901@upc.edu.pe; u20201A903@upc.edu.pe; u20201A905@upc.edu.pe; u20201A917@upc.edu.pe; u20201A926@upc.edu.pe; u20201A927@upc.edu.pe; u20201A928@upc.edu.pe; u20201A930@upc.edu.pe; u20201A935@upc.edu.pe; u20201A936@upc.edu.pe; u20201A939@upc.edu.pe; u20201A943@upc.edu.pe; u20201A956@upc.edu.pe; u20201A958@upc.edu.pe; u20201A959@upc.edu.pe; u20201A961@upc.edu.pe; u20201A964@upc.edu.pe; u20201A965@upc.edu.pe; u20201A966@upc.edu.pe; u20201A907@upc.edu.pe; u20201A912@upc.edu.pe; u20201A913@upc.edu.pe; u20201A914@upc.edu.pe; u20201A916@upc.edu.pe; u20201A918@upc.edu.pe; u20201A924@upc.edu.pe; u202018221@upc.edu.pe; u202018281@upc.edu.pe; u202018283@upc.edu.pe; u202018292@upc.edu.pe; u202018294@upc.edu.pe; u202018296@upc.edu.pe; u202018298@upc.edu.pe; u202018301@upc.edu.pe; u202018305@upc.edu.pe; u202018307@upc.edu.pe; u202018310@upc.edu.pe; u202018318@upc.edu.pe; u202018320@upc.edu.pe




Vie 28/10/2022 17:33

Estimados becarios,

Esperando se encuentren bien, **SE LES INVITA A COMPLETAR EL SIGUIENTE FORMULARIO:**

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScmLSVzuYVld-qmM-OeLi7xRkFlfQWysAckQvwmWZyl_IQ/viewform?usp=sf_link



CALIDAD DE SERVICIO

Lea atentamente cada afirmación y seleccione la alternativa que Ud. crea conveniente. (NINGUNO DE LOS DATOS RECOLECTADOS SERÁN DIVULGADOS DE ACUERDO AL PRINCIPIO DE CONFIABILIDAD)

docs.google.com

Esperamos su colaboración 😊

IMPORTANTE: EL FORMULARIO HA SIDO ENVIADO SOLO A BECARIOS SELECCIONADOS, POR FAVOR NO COMPARTIRLO CON NADIE MAS...GRACIAS!

PLAZO MAXIMO: SABADO, 29 DE OCTUBRE DE 2022

Atentamente,

PRONABEC



DIANA PAOLA BALLENA FLORES

Profesional de Seguimiento de UCCOR LIMA

Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Lima

Oficina de Coordinación Nacional y Cooperación Internacional

Teléfono móvil: +51 920647656

Correo electrónico: BALLENA-OS.UCCOR@PRONABEC.GOB.PE

www.pronabec.gob.pe

Av. Arenales N° 2343 - Lince, Lima 14, Perú

Central (511) 612-8230

ANEXO 8. VERIFICACION DE LOS GRADOS DE LOS EXPERTOS, SEGÚN SUNEDU

➤ Juez Validador 1: Mg. Cynthia Vanessa Coronel Benites

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo

Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CORONEL BENITES, CYNTHIA VANESSA DNI 46350667	BACHILLER EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 28/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CORONEL BENITES, CYNTHIA VANESSA DNI 46350667	LICENCIADA EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 11/07/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CORONEL BENITES, CYNTHIA VANESSA DNI 46350667	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 31/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

➤ Juez Validador 2: Mg. Erick José Enríquez Cuyan

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

 Aplicativo

 Guía


GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ENRIQUEZ CUYAN, ERICK JOSE DNI 47151083	BACHILLER EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
ENRIQUEZ CUYÁN, ERICK JOSÉ DNI 47151083	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 20/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
ENRIQUEZ CUYAN, ERICK JOSE DNI 47151083	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

➤ Juez Validador 3: Mg. Rosa Yessenia Coronel Benites

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

 Aplicativo

 Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CORONEL BENITES, ROSA YESSENIA DNI 72470971	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 07/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/08/2013 Fecha egreso: 21/12/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
CORONEL BENITES, ROSA YESSENIA DNI 72470971	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
CORONEL BENITES, ROSA YESSENIA DNI 72470971	ABOGADA Fecha de diploma: 12/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU

ANEXO 9. CARTA DE PRESENTACION RECEPCIONADA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 7 de octubre de 2022

Carta P. 1223-2022-UCV-EPG-SP

Ing.

JESSICA ROXANA GONZALEZ CORNEJO

DIRECTORA DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II - UNIDAD DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN REGIONAL DE LIMA

PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y CREDITO EDUCATIVO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **BALLENA FLORES DIANA PAOLA**; identificado(a) con DNI/CE N° 47381567 y código de matrícula N° 7002701799; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO A BECARIOS DE UNA ENTIDAD ADSCRITA AL SECTOR EDUCACIÓN, LIMA, 2022"

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Firmado digitalmente por: GONZALES
CORNEJO Jessica Roxana FAU
20546798152 soft
Fecha: 20/10/2022 14:19
Emp: PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y
CREDITO EDUCATIVO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio a becarios de una entidad adscrita al Sector Educación, Lima, 2022", cuyo autor es BALLENA FLORES DIANA PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 29-12-2022 21:39:20

Código documento Trilce: TRI - 0464832