



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN  
CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES  
UGEL 02- DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES, 2017”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

TERRONES DOMÍNGUEZ NEOLANIS MILAGROS

**ASESOR:**

DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**AÑO 2017**

Página del Jurado



---

Dr. Dávila Arenaza, Víctor

Presidente



---

Dr. Díaz Saucedo, Antonio

Secretario



---

Dr. Fernández Saucedo, Narciso

Vocal

## **DEDICATORIA:**

A la memoria de mi padre, Teófilo Terrones, por haber sido la fuerza y el motor que me impulso a lograr mis metas, aunque el ya no esté físicamente para ver el logro alcanzado el triunfo es suyo y a mi madre, Graciela Domínguez, por ser una mujer luchadora mi amiga y confidente de toda la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme vida y salud para poder cumplir con mis metas agradezco a mis maestros quienes me instruyeron y guiaron para tener una buena formación profesional durante estos años de estudio. También expreso mis agradecimientos al profesor Narciso Fernández por el apoyo brindado para la realización del presente trabajo.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Neolanis Milagros Terrones Domínguez con DNI N° 70203118, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre 2017



---

Terrones Domínguez Neolanis Milagros

DNI 70203118

## **PRESENTACIÓN**

Estimados señores del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Desarrollo del talento humano y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores UGEL 02- distrito San Martín de Porres, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Terrones Domínguez Neolanis Milagros.

## INDICE

<b>CARÁTULA</b>	I
<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	II
<b>DEDICATORIA</b>	III
<b>AGRADECIMIENTO</b>	IV
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	V
<b>PRESENTACIÓN</b>	VI
<b>ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS</b>	VIII
<b>RESUMEN Y ABSTRAC</b>	IX
<b>I.INTRIDUCCIÓN</b>	10
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos (antecedentes)	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación	22
1.6. Objetivos	22
1.7. Hipótesis	23
<b>II.METODOLOGÍA</b>	24
2.1. Enfoque de la investigación	25
2.2. Nivel de estudio	25
2.3.Tipo de investigación	25
2.4. Diseño metodológico	26
2.5. Variables de estudio	26
Operacionalización de las variables	27
2.6. Población	27
2.7. Técnica e instrumento para la recolección de datos	29
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento	29
2.9. Consideraciones éticas	32
<b>III. RESULTADOS</b>	33
3.1. Análisis descriptico de los resultados	34
3.2. Análisis inferencial de resultados	42
<b>IV.DISCUSIÓN</b>	48
<b>V.CONCLUSIONES</b>	52
<b>VI.RECOMENDACIONES</b>	54
<b>VII.REFERENCIAS</b>	56
<b>ANEXO 1</b>	60
<b>ANEXO 2</b>	61
<b>ANEXO 3</b>	62
<b>ANEXO 4</b>	65
<b>ANEXO 5</b>	66
<b>ANEXO 6</b>	67

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de las variables	27
<b>Tabla 2</b>	Validación del instrumento	29
<b>Tabla 3</b>	Resumen de procesamiento de los casos	30
<b>Tabla 4</b>	Estadístico de fiabilidad	30
<b>Tabla 5</b>	Cuadro de coeficiente de correlación	31
<b>Tabla 6</b>	Análisis de la variable 1	34
<b>Tabla 7</b>	Análisis de la dimensión 1	35
<b>Tabla 8</b>	Análisis de la dimensión 2	36
<b>Tabla 9</b>	Análisis de la dimensión 3	37
<b>Tabla 10</b>	Análisis de la Variable 2	38
<b>Tabla 11</b>	Análisis de la dimensión 4	39
<b>Tabla 12</b>	Análisis de la dimensión 5	40
<b>Tabla 13</b>	Análisis de la dimensión 6	41
<b>Tabla 14</b>	Prueba de normalidad	42
<b>Tabla 15</b>	Correlación de las variables 1 y 2	43
<b>Tabla 16</b>	Grado de correlación	44
<b>Tabla 17</b>	Correlación de la dimensión 1 y al variable 2	45
<b>Tabla 18</b>	Correlación de la dimensión 2 y la variable 2	46
<b>Tabla 19</b>	Correlación de la dimensión 3 y la variable 2	47

## Índice de figuras y gráficos

<b>Figura 1</b>	34
<b>Figura 2</b>	34
<b>Figura 3</b>	33
<b>Figura 4</b>	33
<b>Figura 5</b>	36
<b>Figura 6</b>	36
<b>Figura 7</b>	37
<b>Figura 8</b>	37
<b>Figura 9</b>	38
<b>Figura 10</b>	38
<b>Figura 11</b>	39
<b>Figura 12</b>	39
<b>Figura 13</b>	40
<b>Figura 14</b>	40
<b>Figura 15</b>	41
<b>Figura 16</b>	41



## **RESUMEN**

La investigación se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) N° 02, en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017.

Se tuvo como objetivo general: Determinar la relación del desarrollo del talento humano con la calidad de servicio en los trabajadores de la entidad en mención. Para este estudio utilizamos una metodología descriptiva – correlacional de tipo aplicada y con un diseño no experimental de corte transversal.

Nuestra población estuvo conformada por 90 trabajadores de la entidad siendo nuestra muestra 73 colaboradores. Con los resultados obtenidos se logró determinar que si existe relación entre las dos variables de estudio, lográndose así cumplir con los objetivos planteados para la presente investigación.

## **ABSTRAC**

The investigation was carried out in the Local Educational Management Unit (UGEL) No. 02, in the district of San Martín de Porres in the year 2017.

The general objective was: Determine the relationship between the development of human talent and the quality of service in the workers of the entity in question. For this study we used a descriptive - correlational methodology of applied type and with a non - experimental cross - sectional design.

Our population was made up of 90 workers of the entity, 73 employees being our sample. With the results obtained, it was possible to determine if there is a relationship between the two study variables, thus achieving compliance with the objectives set for the present investigation.

# **I.INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática:**

En los nuevos panoramas que se presentan en el proceso de la Gestión Pública, se logra reconocer tres aspectos que trascienden por su gran trascendencia tales

como globalización, constante cambio del entorno y la valoración que se da al conocimiento.

Es por ello que si nos enfocamos en el conocimiento y hablamos del sector educación a nivel mundial podemos ver que éste es un elemento esencial que promueve el desarrollo de un país, además de ser una de las claves para disminuir la pobreza y mejorar la salud, es por ello que países como Finlandia, Corea del Sur, Singapur, Japón Canadá y Holanda, considerados los mejores países en educación del mundo, protegen mucho la enseñanza de sus niños procurando que ésta sea la mejor.

Sin embargo así como se habla de países destacados como los que se mencionó anteriormente, no podemos decir lo mismo de nuestro país, en el Perú, la educación siempre ha sido uno de los sectores con menos apoyo por parte del Estado. Hoy en día mucho nos evocamos a lo que nos pueden brindar nuestros maestros, pero debemos tener en cuenta que no solo ellos conforman la educación ya que también está conformado por: maestros y personal administrativo, siendo este último el factor donde empieza la raíz del problema, pues son ellos quienes conjuntamente día a día trabajan para que el educando pueda recibir una educación de calidad.

Si nos ponemos a observar el personal administrativo es potencial dentro de la gestión de la educación, conocidos también como recurso humano; pero para empezar a hablar de ellos es importante saber que los antiguos conceptos que emplean las palabras acerca de éste, se fundamentan en la definición de que es un ser humano necesario para lograr el éxito de una organización; sin embargo utilizando este término se puede decir que al hombre lo utilizamos como un instrumento más desestimando la idea que es el capital principal y que posee habilidades y características con las cuales pueden desarrollar a la perfección sus labores en el área de trabajo que les corresponde.

Pero también el éxito de la empresa implica hablar de la calidad del producto que se brinda y más aún si hablamos de una organización de servicios, hablar de calidad de servicio es hablar de un trabajo perfecto y correcto en su

totalidad además que hablar de la evolución y modernidad en el ámbito de los servicios a generado que estos sean cada vez más perfectos y con ello que el cliente sea cada vez más exigente en el aspecto de la excelencia.

Es por ello que viendo todo ello se observa que en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 ubicada en el distrito de San Martín de Porres existe a diario muchas equivocaciones en los trabajos solicitados por los usuarios generando con ello que se devuelvan los documentos para una nueva evaluación y corrección del mismo; originando retraso en las demás labores, tiempos de demora que el usuario no comprende, ocasionando disconformidad por parte del solicitante y falta de efectividad. En muchas ocasiones esto se genera por que los colaboradores de esta entidad no cuentan con las capacitaciones necesarias para desarrollar un buen trabajo, además de tener deficiencia con la información almacenada en la base de datos, su capacidad instalada es deficiente.

Se observa que existen recursos para desarrollar el talento humano y sobre todo, éste, existe en los trabajadores, debiendo ser potenciado por parte de la entidad para que con ello puedan entregar una mejor calidad de servicio a su público.

## **1.2. Trabajos previos (antecedentes)**

### **1.2.2. Antecedentes Internacionales**

Arambulet (2014) en su tesis para obtener el grado de Magíster en sistemas de calidad titulada: “Diseño de un modelo de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio” de la Universidad Católica Andrés Bello, en el país de Venezuela, su **objetivo general** es : Formular estrategias de Gestión del Talento Humano en Venezuela, basado en principios de la variable para potenciar la Gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio, la **metodología** utilizada es: descriptiva documental con modalidad proyectada. Los **resultados** obtenidos fueron: Existe relación en los siguientes puntos: enfoque hacia la mejora continua, compromiso de los colaboradores y la igualdad en el reconocimiento de la necesidad de liderazgo enfocándose así hacia el cliente; existe importancia del personal, disponibilidad de recursos y la gestión por procesos; ello se relaciona con las siguientes **conclusiones** : Se observa que la importancia del desarrollo gestionando el factor humano de la empresa logra mejoría en la gestión de la calidad, así mismo

se aprecia que la Gestión del personal es importante para lograr los objetivos trazados y por ende fortalecer el desarrollo de los mismos, ser consecutivos en el tiempo, implica conocer el ámbito en el que se desenvuelven las empresas; este estudio se encuentra dirigido al diseño de un modelo de sistema de Gestión de la Calidad para potenciar el factor humano en empresas manufactureras y de servicio.

Arrobo (2013) en su tesis para obtener el título de Ingeniero en Administración de empresas de servicios y recursos humanos titulada: Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa Cimper S.A” de la Universidad Tecnológica Equinoccial del país - Ecuador su **objetivo general** es: Precisar e identificar la principales causas que establecen el bajo resultado en la producción a través del desarrollo del talento humano; la **metodología** utilizada es: descriptiva de modo lógico – inductivo. Los **resultados** obtenidos fueron: la empresa cuenta con personal orientado al logro de los objetivos, generándose así que los colaboradores tengan relación con la gestión de habilidades y destrezas además se encuentra una incidencia en la falta de capacitación en las áreas respectivas. Se obtuvo con ello las siguientes **conclusiones**: se observa que el personal, se sentirá protegido por la mejora que experimentará con la aplicación de estrategias en medición de desempeño en base a indicadores de gestión los serán determinados en función del análisis de las competencias para cada área.

Martínez (2013) en su tesis para obtener el grado de Maestro en Administración titulado: "Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas “ del Instituto Politécnico Nacional Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería , Ciencias Sociales y Administrativas desarrollado en México , establece como **objetivo general**: Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos proporcionando competitividad y facilitando colaboradores bien motivados, lo cual permitirá el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo; para este estudio se plantea una **metodología**: no experimental- transeccional. Los **resultados** obtenidos fueron: Se obtuvo relación directa entre la gestión del Talento Humano y las competencias planteadas tales como: trabajo en equipo,

compromiso, comunicación efectiva, responsabilidad y liderazgo. Con ello se obtuvo la siguiente **conclusión**: se logró llegar al objetivo con el desarrollo de la propuesta. Al definir competencias se logró elaborar una serie de instrumentos que permitirá llevar a cabo de forma objetiva los procesos de reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño, con ello sumamos estrategias para el crecimiento del trabajador mediante un plan de gestión.

### 1.2.1. Antecedentes Nacionales

Cachuan (2015) en su tesis para obtener el título profesional de Contador público titulada: “El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de Outsourcing contable financiero en Lima Metropolitana, año 2014”; de la Universidad San Martín de Porres, nos muestra el siguiente **objetivo general**: Establecer el efecto que produce la gestión de desempeño dentro de la rentabilidad de las empresas de servicios de Outsourcing contable financiero en Lima – 2014, además de establecer en qué manera el clima laboral tiene influencia en la productividad de las empresas en mención. Siendo su **metodología** utilizada: no experimental, con diseño transaccional correlacional. Los **resultados** obtenidos fueron: se encontró relación directa entre el Talento Humano y el crecimiento económico de las empresas de servicios de Outsourcing ya que se determinó que al impulsar de una manera adecuada el desarrollo del talento humano la empresa se beneficia directamente. Relacionándose así con las siguientes **conclusiones**: Inadecuada gestión de desempeño lo que generó una caída en la productividad y con ello se dio un bajo índice en lo que respecta a su rentabilidad en la empresa de servicios, presencia directa de mala productividad de las empresas de servicios de Outsourcing causada por los conflictos laborales.

Inca (2015) en su tesis para obtener el título profesional en Administración de Empresas titulada: Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pucucha, Andahuaylas, 2015” de la Universidad Nacional José María Arguedas, nos presenta el siguiente **objetivo general**: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores hacia los usuarios en la M.Dist. Pacucha- 2015; la **metodología** utilizada es: no experimental descriptiva- correlacional. Se obtuvo como **resultados**: En el

estudio presentado se encontró que la capacidad de respuesta, la cortesía y las competencias personales de los trabajadores tienen relación significativa con la satisfacción del usuario de la entidad en estudio y se obtuvo las siguientes **conclusiones**: Se demostró la relación que se planteó entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios.

Villegas (2015) en su tesis para obtener el grado de licenciado en Administración titulada: Influencia del Coaching en la Gestión del talento Humano en la cooperativa de ahorro y crédito Fianza y Garantías LDTA. Miraflores 2015”, de la UCV; la cual plantea el siguiente **objetivo general**: Determinar la influencia de la Conciencia en la gestión de talento humano de esta cooperativa y determinar la influencia de la gestión de talento humano de la Cooperativa; siendo la **metodología empleada**: no experimental – transversal. Se obtuvieron los siguientes **resultados**: Se encontró resultados de correlación positiva media entre las variables de estudio, además de precisar la influencia del desarrollo de las capacidades, la conciencia, la responsabilidad de los trabajadores y el Coaching en la Gestión del Talento Humano. Se obtuvo las siguientes **conclusiones** : Se demostró la influencia de la conciencia en el momento de la toma de decisiones y el desarrollo de los colaboradores, confirmándose así que la conciencia sí influye en la Gestión de talento Humano en la organización, se determinó en la investigación, que es trascendental la auto creencia en la empresa por la influencia que tiene en la Gestión de Talento Humano por las mejoras que genera, se observó en la investigación que la responsabilidad es importante en la empresa y asimismo forma una considerable influencia en la Gestión de Talento Humano.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Desarrollo del Talento Humano:**

Se dice del Talento Humano que es una de las herramientas más valiosas de toda Organización, tal es el hecho que puede llegar a ser uno de los puntos de quiebre de la misma, es por ello que el desarrollo del Talento humano se ha vuelto el tema principal de toda organización.

Hoy en día el capital humano es la clave del éxito de toda organización y se está logrando erradicar el antiguo pensamiento que en la organización los

colaboradores sólo estén trabajando de manera rutinaria y mecanizada, logrando así insertar la idea que el colaborador es parte de la organización y que además es necesario poder potenciar sus capacidades y habilidades convirtiéndolo en cómplice, por así decirlo, de los logros, objetivos y metas de las mismas conllevándonos así a desarrollar y mejorando su talento interno en mejora de la organización.

Chiavenato (2009), manifiesta que:

Es necesario tener talentos integrados a un contexto acogedor. Si el contexto es favorable y propicio, los talentos se desarrollan y crecen. Si el contexto no es adecuado, los talentos evitan las ataduras y propician el aislamiento. La suma de ambos (talento y contexto) proporciona el concepto de capital humano (p.55). De lo expresado por el autor podemos decir que coincidimos con la teoría que es importante tener personal incorporados a un ambiente agradable y cómodo. Si el ambiente es conveniente y adecuado, el personal progresa y evoluciona sin embargo si es de caso contrario el personal se limita a desarrollar sus habilidades y obtener progresos dentro del ambiente, es por ello que ambos conceptos (personal y ambiente) van de la mano y unidos nos proporcionan un concepto más amplio de capital humano (p.55).

Chiavenato (2009), expresa que:

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. [...] Hoy en día es necesario saber integrar, organizar, desarrollar, recompensar, retener y auditar ese activo precioso para las organizaciones. Ése es un desafío para toda la organización y no tan solo para el ARH. (p.49-50). Con lo referido por el autor se coincide que dirigir al personal de una organización hoy en día es una de las tareas más importantes para lograr el triunfo de toda organización, es necesario saber guiar adecuadamente a todos los integrantes de la organización pero este reto es de toda la organización y no solamente del área de Recursos Humanos (p.49-50)



Chiavenato (2009), manifiesta que:

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. [...] Toda persona necesita recibir realimentación sobre su desempeño para saber cómo ejerce su trabajo y para hacer las correcciones correspondientes. Sin esta realimentación las personas caminan ciegas. Para tener idea de los potenciales de las personas, la organización también debe saber cómo desempeñan sus actividades (p.246). De acuerdo con el autor se opina que el desarrollo del personal está ligado a muchos factores ya que tanto personas como situaciones varían unas de otras. Todo personal necesita obtener retroalimentación acerca de su desempeño que ejerce a diario en el trabajo y con ello poder corregir lo necesario. Sin este aspecto el personal se dirige en un mundo a ciegas sin poder saber si lo que hace está bien o mal, además es necesario que la organización pueda tener un panorama de los potenciales de las personas que se desempeñan dentro de ella (p.246).

Chiavenato (2009), expresa que:

No basta con remunerar a las personas por el tiempo que dedican a la organización, porque ello es necesario, pero no es suficiente. Es necesario incentivarlas continuamente para que hagan el mejor esfuerzo posible, superen su desempeño actual y alcancen sus metas y los resultados desafiantes que se han formulado para el futuro (p.316). En opinión con lo dio por el autor se coincide que si bien es necesario e indispensable la remuneración al personal, pues no podemos desmerecer el hecho que todos trabajamos por un sueldo el cual nos favorezca y nos dé mejor calidad de vida, pero no es suficiente poder contar con una remuneración. Incentivar a tu personal es importante pues con ello ayudas a motivarlo y a que tenga deseos de superación dentro de la organización alcanzando con ello de una mejor manera sus metas y obteniendo incluso mejores resultados de los esperados para con la organización (p.316).

Chiavenato (2009), manifiesta que:

Las personas pasan mayor parte de su tiempo en la organización, en un centro de trabajo que constituye su habidad. El entorno laboral se caracteriza por sus condiciones psicológicas y sociales. [...] La administración de recursos humanos es una responsabilidad de línea y una función de *staff*. Además, ésta implica la responsabilidad legal y moral de garantizar un lugar de trabajo donde no haya riesgos innecesarios ni condiciones ambientales que puedan provocar daños a la salud física y mental de las personas (p.474). Se coincide con el autor que el centro de trabajo es un segundo hogar para el trabajador ya que si se contabiliza las horas entre las que se pasa en casa y las que se pasa en el trabajo nos puede resultar asombroso que el resultado salga a favor del centro de trabajo convirtiéndose así su centro de trabajo en un hogar más, es por ello que se debe de comprender que es de responsabilidad enteramente de la organización de poder brindarle a su trabajador un ambiente grato, sano y agradable en el cual este se pueda sentir a gusto de desarrollarse ampliamente en su labor diaria(p.474).

Validando lo planteado por nuestras teorías empleadas del Autor Chiavenato se podría englobar diciendo que el Talento Humano ha evolucionado con el pasar de los años y hoy en día se ha logrado obtener la idea de que la organización no sería nada sin sus trabajadores pues así nos hace entender lo siguiente:

Para Catillo (2010) expresa lo siguiente:

La Gestión de Talento Humano, se transforma en un aspecto decisivo, ya que el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, es por ello que podemos decir que invertir en las personas puede lograr magníficos beneficios. Es así que un área operativa, Recursos Humanos pasa a ser el socio clave de todas las áreas, siendo capaz de maximizar el trabajo en equipo y transformar la organización totalmente. Ese es su propósito: Que las personas se desenvuelvan integralmente de manera individual y grupal y así conseguir el crecimiento de la organización (pp. 4).Es por ello que el Talento humano es una de las piezas claves en las que invertir puede

resultar favorablemente en los resultados planteados, desarrollando talentos y capacidades, explotándolas al máximo. Además es importante poder tener en cuenta que el área de Recursos Humanos es el área estratégica que, por así decirlo, guiará a las demás áreas de la organización siendo su propósito lograr el desarrollo del equipo tanto individual como grupal para llegar a la meta planteada y con ello lograr el éxito esperado (pp.4).

### **1.3.2. Calidad de Servicio:**

Es importante tener en claro la idea de calidad de servicio, hablar de este tema implica poder abordar los temas de efectividad en el producto y que este a su vez logre alcanzar las expectativas y necesidades del cliente en un 100%, esa es la meta poder tener una excelente calidad de servicio, hacer que el cliente se vaya a casa con otra mentalidad de nuestra organización y con la satisfacción que logramos darle lo mejor de nuestro producto. Además hablar de calidad de servicio también implica hablar de la imagen de la empresa ya que el cliente se lleva la primera impresión de la organización de acuerdo a lo que el producto haya colmado sus expectativas de manera positiva.

Miranda, Chamorro y Rubio (2012), manifiestan que:

Podemos definir el modelo de gestión de la calidad total como una filosofía de gestión cuyo objetivo último es suministrar productos con un nivel de calidad que satisfaga a nuestros clientes y que simultáneamente consigan la motivación y la satisfacción de los empleados, gracias a un proceso de mejora continua en los procesos de la organización y a la participación de todas las personas que forman parte de la organización o que se relacionan con la misma de forma directa (p.45). De acuerdo a lo manifestado por los autores podemos comprender que determinar el tipo de gestión de calidad total tiene como objetivo poder lograr un nivel de calidad que complazca al cliente pero también significa poder obtener a la par una motivación y satisfacción por parte de nuestros colaboradores, esto se va a dar gracias a un desarrollo de mejora continua del día a día dentro de la organización

y con la participación de todos los que forman parte de la empresa o se vinculen con la misma de manera directa (p.45)

Miranda, Chamorro y Rubio (2012) dicen que:

La satisfacción del cliente es un requisito esencial para garantizar el éxito a largo plazo. Por tanto, toda organización debe orientarse hacia las necesidades del cliente, de forma que todos y cada uno de sus procesos se planteen como objetivo último de satisfacción de dichas necesidades. Las necesidades del cliente deben ser el eje sobre el que pivotan todas las decisiones de la organización, no sólo las comerciales (p.46-47). Con respecto a lo leído podemos entender que obtener la satisfacción de nuestros clientes es primordial si queremos garantizar nuestro éxito como empresa a un futuro dado es por ello que como empresa se deben orientar hacia las necesidades del cliente de manera que todo debe de plantearse como un objetivo final el complacer al cliente en su totalidad. La necesidad del cliente es la base por la que oscilan todas las decisiones de la empresa (p. 46-47).

Miranda, Chamorro y Rubio (2012) expresan que:

El trabajo en equipo facilita la participación de todos los miembros de la organización en los procesos de mejora. Los empleados que participan en equipos se encuentran más satisfechos con su trabajo y por tanto, mucho más motivados, lo que se traduce en un incremento de la productividad en la empresa, unida a una notable mejora en la calidad de los productos (p.59). De acuerdo con los autores se opina que el trabajar en equipos mejora la participación de los trabajadores de la empresa en cada proceso en el que se plantea. Se puede decir que un trabajador que participa en dichos equipos se encuentra mucho más complacido con su trabajo y con ello podemos lograr mayor motivación lo que se convierte en mayor productividad ligada a una mejora en la calidad del producto (p.59).

Miranda, Chamorro y Rubio (2012) manifiestan que:

[...] la calidad del servicio está encaminada a asemejar o superar las perspectivas que el cliente tiene acerca del servicio. En este aspecto una definición habitual de calidad de servicio es aquella que la especifica como

el servicio que responde a las *expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos* (p.241). Con respecto a lo expresado por los autores podemos entender que la calidad de servicio está dirigida a igualar o sobrepasar la perspectiva del cliente con respecto al servicio. En ese aspecto podemos definir a la calidad de servicio como aquel servicio que da respuesta a las perspectivas del cliente complaciendo sus necesidades y requerimientos (p.241).

Miranda, Chamorro y Rubio (2012) expresan que:

La gestión de calidad se tiene que preservar para llegar con un buen servicio al mercado, siendo esto muy necesario para alcanzar y prevalecer en el mercado (p.244). Podemos entender de lo expresado anteriormente que una gestión de calidad se encarga de proteger la calidad del servicio pero sin dejar de lado a la empresa, pues esta es necesaria para poder obtener y mantener la calidad. Pero no es fácil poder lograr la calidad del servicio ya que no es sencillo guiarse por estándares de calidad de servicio estos estándares los plantea la misma empresa enfocándolos a las perspectivas de los consumidores de acuerdo a lo que el cliente espera recibir y a lo que ofrece el mercado (p.244)

#### **1.4. Formulación del problema:**

##### **1.4.1. Problema general:**

¿Cómo se relaciona el desarrollo del talento humano con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017?

##### **1.4.2. Problemas específicos:**

PE1: ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02. S.M.P 2017?

PE2: ¿Cómo se relaciona el ambiente de trabajo con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017?

PE3: ¿Cómo se relaciona los trabajadores con los procesos de gestión de servicio implementados en la UGEL 02, S.M.P 2017?

## **1.5. Justificación:**

### **1.5.1 Justificación teórica:**

El presente trabajo desea poder contribuir en la mejora del conocimiento acerca de nuestras variables de estudio, las cuales son factores importantes dentro de una organización y que hoy en día son pieza clave para el éxito de las mismas.

### **1.5.2 Justificación metodológica:**

Utilizando el método descriptivo en esta investigación nos ayudó a determinar las propiedades y características de las variables, además de apoyarnos en estudios ya realizados que se contrastaron a la vez con los datos que se recolectó.

### **1.5.3 Justificación práctica:**

La presente investigación está realizada con la finalidad de poder ofrecer un cambio de pensamiento acerca del capital humano, hacer que la mentalidad acerca de los colaboradores de una organización sea distinta a la que hay hoy en día y se comprenda que los trabajadores pueden mejorar y potenciar sus habilidades y capacidades para mejorar la calidad de servicio.

## **1.6. Objetivos:**

### **1.6.1. Objetivo General:**

Determinar la relación del desarrollo del talento humano con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02. S.M.P, 2017.

### **1.6.2. Objetivos Específicos:**

OE1: Precisar la relación del desempeño el desempeño laboral con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02. S.M.P., 2017.

OE2: Precisar la relación del ambiente de trabajo con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02.S.M.P., 2017.

OE3: Precisar la relación de los trabajadores con los procesos de gestión de servicio implementados en la UGEL 02.S.M.P., 2017.

## **1.7. Hipótesis:**

### **1.7.1. Hipótesis general:**

El desarrollo el talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

### **1.7.2. Hipótesis específicas:**

HE1: El desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

HE2: El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con la gestión de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

HE3: Los trabajadores se relacionan significativamente con los procesos de gestión de servicio implementados en la UGEL 02, S.M.P 2017.

## **II. METODOLOGÍA**



## **2.1. Enfoque de la investigación: Cuantitativo**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos dicen que: “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p.46)”.

## **2.2. Nivel de estudio: Descriptivo-Correlacional**

### **Descriptivo:**

La investigación que se planteó es de tipo descriptiva y se respalda por la siguiente cita:

Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos dicen que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, solamente procuran medir o acumular información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren [...] (p.80).

### **Investigación correlacional:**

La presente investigación se denomina correlacional ya que estudiaremos a dos variables, de las cuales se pretende encontrar la relación entre ellas.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que:

Esta clase de estudios tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables.

Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación (p.81).

## **2.3. Tipo de investigación:**

### **Aplicada:**

Nuestra investigación es de tipo aplicada debido a que utilizaremos conocimientos y teorías ya establecidos.

Huamanchumo y Rodríguez (2015) nos manifiestan que: “la investigación aplicada depende de los descubrimientos y avances del conocimiento y se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos ya adquiridos (p.73).”

## **2.4. Diseño metodológico:**

### **No experimental de corte transversal:**

La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal porque las variables de estudio no sufrirán alteraciones y lo desarrollaremos en un momento y tiempo determinado, siendo esto por única vez.

Bernal (2010) nos expresa en su libro: “investigaciones transversales o también denominadas seccionales: Son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p.118).

## **2.5. Variables de Estudio:**

### **Variable 1: Desarrollo del Talento Humano**

#### **Definición conceptual:**

Para Chiavenato (2009) nos explica que: “Hoy en día es necesario saber: integrar, organizar, desarrolla, recompensar, retener y auditar ese activo precioso para las organizaciones (p.50)”.

#### **Definición operacional:**

Proceso por el cual se capta, desarrolla y maximiza las habilidades de los colaboradores para mejorar resultados del producto a entregar.

### **Variable 2: Calidad de servicio:**

#### **Definición conceptual:**

Para Miranda, Rubio y Chamorro (2012) consideran que: “la calidad del servicio es aquella que la define como el servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos (p.241)”.

#### **Definición operacional:**

Proceso por el cual se busca conseguir y cumplir con las expectativas del cliente logrando llegar a la satisfacción de sus necesidades.

## Operacionalización de las variables

Tabla 1:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Desempeño	Capacidad	1	Ordinal
		Aptitud	2	
		Eficiencia	3	
		Seguridad en el trabajo	4	
	Ambiente	Lugar favorable	5	
		Trabajo en equipo	6	
		Motivación	7	
	Recurso	Capacitación	8	
		Productividad	9	
		Fiabilidad	10	
	Calidad	Efectividad	11	
		Capacidad de respuesta	12	
Gestión		Comunicación	13	
		Tiempos de demora	14	
	Empatía	15		
Proceso	Mejora	16		
	Capacidad instalada	17		
	Desarrollo del servicio	18		

Fuente: elaboración propia

### 2.6. Población

La población en estudio estuvo determinada por 90 trabajadores de la UGEL N°02 del distrito de San Martín de Porres Lima, 2017.

Hernández, Fernández y Baptista (2010): “Población o Universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo (p.174)”.

### 2.6.1. Muestra:

La muestra está conformada por 73 trabajadores de la UGEL 02 en San Martín de Porres- 2017, esta cantidad se obtuvo mediante una selección que se realizó a través del muestreo aleatorio simple.

El muestreo aleatorio simple refiere a que cualquier individuo del grupo en estudio tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

Para Bernal (2010): "Es el segmento de la población que se elige, de la cual verdaderamente se obtiene la información para el proceso del estudio y sobre la cual se verificará la medición y la observación de las variables que son objeto de investigación (p.161)."

Cálculo del tamaño muestral:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 90 * (0.5 * 0.5)}{0.05^2(90-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 73$$

Donde:

N = Población la cual es 90 colaboradores

Z= Coeficiente de confianza el cual es 1.96

E= Margen de error el cual es de 5 %

p = probabilidad de aceptación el cual es 50 %

q = probabilidad de no aceptación el cual es de 50 %

## 2.7. Técnica e instrumento para la recolección de datos:

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta. Bernal (2010):” La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas [...]. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (p.194)”.

El instrumento utilizado como recolector de datos es el cuestionario que se aplicó a los integrantes de la muestra y se recolectó la información el cual estuvo conformado por un número de preguntas sobre rasgos que nos ayudaron a determinar nuestro objeto de estudio

Bernal (2010):”El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación (p.250)”.

Contando con la disponibilidad de los colaboradores de nuestra muestra optamos por una muestra piloto de 10 trabajadores del lugar en estudio (UGEL N°02), del distrito de San Martín de Porres – Lima.

## 2.8. Validación y confiabilidad del instrumento:

### Validación:

El instrumento que se utilizará para la investigación ha sido sometido a juicio y criterio de expertos, es por ello que se recurre a la opinión de profesores de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, como son:

**Tabla 2:**

Expertos que dieron validez al instrumento	Opinión de los expertos
Mg. Carlos Casma Zarate	Sí cumple
Dr. Narciso Fernandez Saucedo	Sí cumple
Dr. Pedro Costilla Castillo	Sí cumple

Fuente: Elaboración propia

Hernández, Fernández y Baptista (2010): “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (p.201).”

### Confiabilidad:

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico Alfa de Crombach, ingresando los datos obtenidos al programa estadístico SPSS 21, a través de un trabajo piloto realizado con 10 colaboradores del lugar en estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2010): “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p.200).”

**Tabla 3:**

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: Programa estadístico SPSS 24

**Tabla 4:**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,776	,802	18

Fuente: Programa spss 24

Por medio del análisis de Alfa de Crombach, aplicado al trabajo piloto, se obtuvo un valor de 0.802 como estadístico de fiabilidad, comprobándose con ello que es una correlación positiva alta por lo tanto se deduce que la investigación es aceptable.

## Cuadro de coeficientes de correlación (Martínez, 2009)

Tabla 5:

Valor	Significado	Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta	0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta	0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
-0.7 a 0.89	Correlación negativa alta	0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada	0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja	1	Correlación positiva grande y perfecta

### 2.8.1 Métodos de análisis e interpretación de datos

Se empleó el estadístico descriptivo ya que los datos obtenidos a través de nuestras encuestas fueron analizados y procesados y sintetizados en tablas y gráficos con el objetivo de poder describir el desarrollo de nuestras variables de estudio planteadas.

Así mismo es inferencial ya que por medio de los resultados obtenidos de la muestra, se han inferido conclusiones acerca de nuestra población en estudio

También se desarrolla el método hipotético- deductivo, ya que tenemos uso de hipótesis las cuales por medio de los estudios que se realizan podremos afirmar, negar o confrontar a las mismas. Se desarrolla de manera deductiva, es decir, se aborda de un problema general hacia un problema específico.

Bernal (2010) nos dice que: “El método hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca

refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

## **2.9. Consideraciones éticas**

Siguiendo los lineamientos de la ética podemos decir como seres humanos que realizar el bien siempre es y será lo correcto ante nuestra sociedad y ante nosotros mismos, además nosotros como seres buenos peruanos queremos dar el ejemplo y poder velar por la moral, a la vez poder tener una imagen digna como profesionales que somos; es por ello que sin dejar de lado las enseñanzas dadas a lo largo de nuestro camino podemos decir que la información presentada en esta investigación estuvo basada en datos reales y veraces además que se respetó los derechos de autor en las teorías y datos recolectados, también se respetó el derecho de nuestros colaboradores dando estado de anónimos ,a nuestros encuestados, para no comprometerlos directamente en nuestro estudio y así la información sea más fluida.



### **III.RESULTADOS**

### 3.1 Análisis descriptivo de los resultados:

**Tabla 6: Variable 1: Desarrollo del talento humano**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,4	2,7	2,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	23,2	26,0	28,8
	De acuerdo	42	51,2	57,5	86,3
	Muy de acuerdo	10	12,2	13,7	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,0		
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100,0</b>		

Fuente elaboración propia

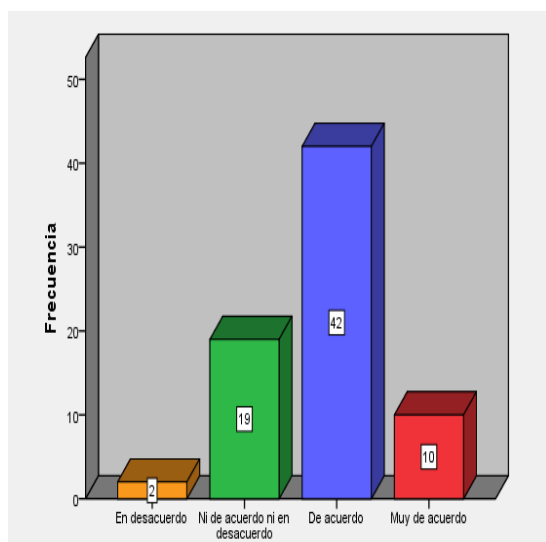


Figura 1: Gráfico de barras

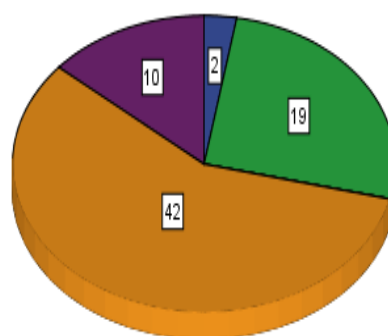


Figura 2: Diagrama porcentual

Según la tabla 6 y las figuras 1 y 2, se observa que el 57,5 % que representa a 42 encuestados respondieron que están de acuerdo con la importancia y necesidad del desarrollo de talento humano dentro de la entidad en estudio, así mismo el 2,4% que representa a 2 colaboradores indicaron no estar de acuerdo con la importancia y necesidad del desarrollo del talento humano.

Tabla 7: **Dimensión 1: Desempeño**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	13,4	15,1	15,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	29,3	32,9	47,9
	De acuerdo	38	46,3	52,1	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,0		
Total		82	100,0		

Fuente elaboración propia

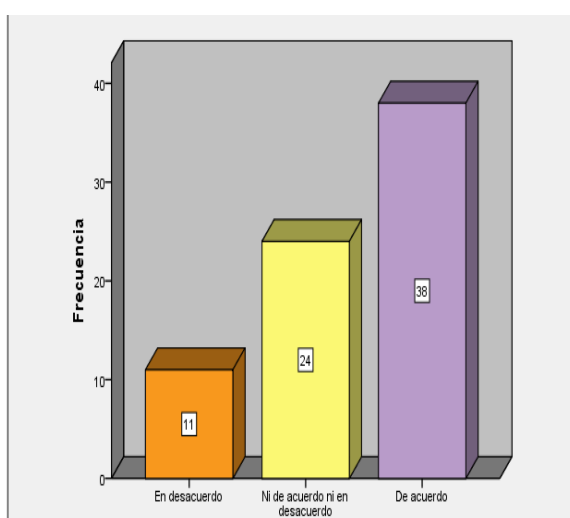


Figura 3: Gráfico de barras

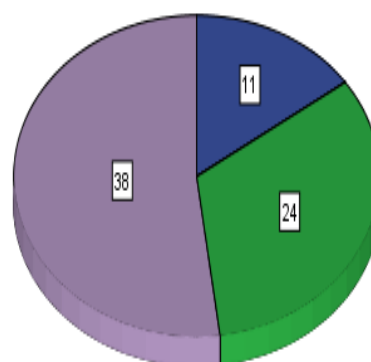


Figura 4: Diagrama porcentual

Según la tabla 7 y las figuras 3 y 4, se observa que el 46% que representa a 38 encuestados respondieron que están de acuerdo con la importancia del correcto desempeño laboral dentro de la entidad en estudio, mientras que el 13,4% que representa a 11 colaboradores respondieron que no están de acuerdo con la importancia del correcto desempeño laboral.

**Tabla 8: Dimensión 2: Ambiente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	3,7	4,1	4,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	19,5	21,9	26,0
	De acuerdo	42	51,2	57,5	83,6
	Muy de acuerdo	12	14,6	16,4	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
	Perdidos	Sistema	9	11,0	
Total		82	100,0		

Fuente elaboración propia

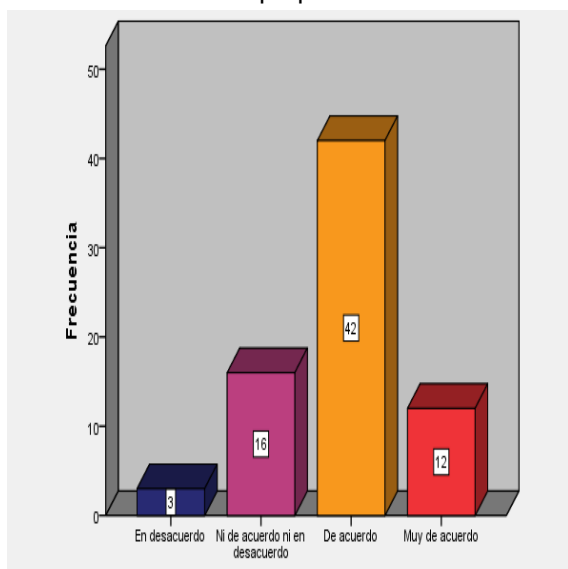


Figura 5: Gráfico de barras

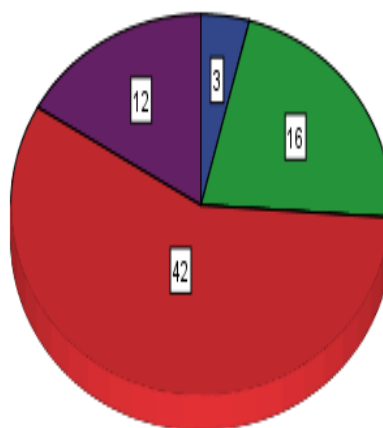


Figura 6: Diagrama porcentual

Según la tabla 8 y las figuras 5 y 6, se observa que el 51,2% que representa a 42 encuestados respondieron que están de acuerdo con la importancia de un ambiente correcto para desempeñar sus labores dentro de la entidad en estudio, mientras que el 3,7% que representa a 3 colaboradores indicaron estar en desacuerdo con la importancia de un correcto ambiente correcto para desarrollar sus labores.

**Tabla 9: Dimensión 3: Recurso**

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	8,5	9,6	9,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	34,1	38,4	47,9
	De acuerdo	34	41,5	46,6	94,5
	Muy de acuerdo	4	4,9	5,5	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,0		
Total		82	100,0		

Fuente elaboración propia

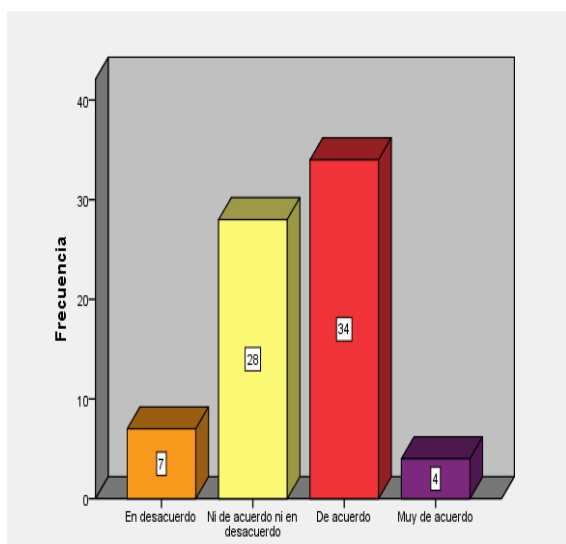


Figura 7: Gráfico de barras

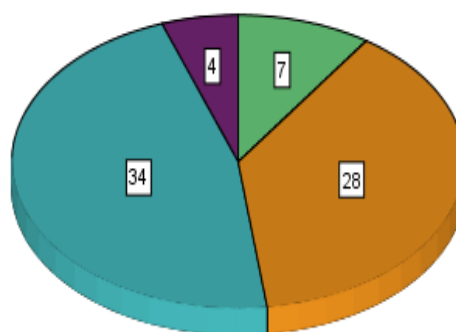


Figura 8: Diagrama de porcentaje

Según la tabla 9 y las figuras 7 y 8, se observa que el 41,5% representando a 34 encuestados respondieron que están de acuerdo con la importancia de los recursos internos y externos para desempeñar sus labores de la entidad en estudio, así mismo el 8,5% que representa a 7 colaboradores respondieron no estar de acuerdo con la importancia de los recursos internos y externos para desarrollar sus labores.

**Tabla 10: Variable 2: Calidad de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	7,3	8,2	8,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	26,8	30,1	38,4
	De acuerdo	32	39,0	43,8	82,2
	Muy de acuerdo	13	15,9	17,8	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,0		
Total		82	100,0		

Fuente elaboración propia

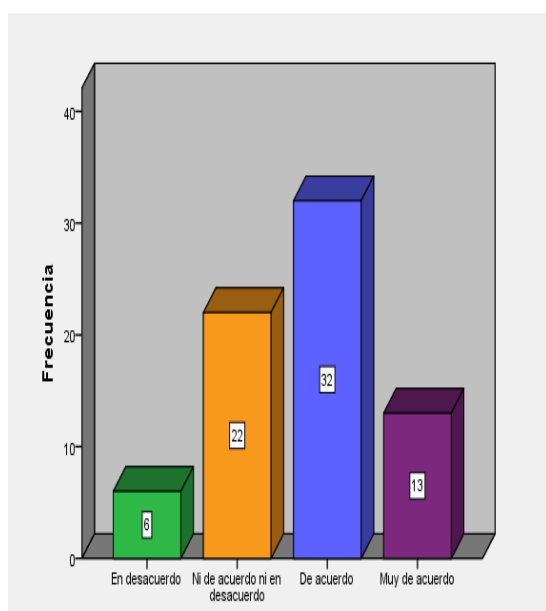


Figura 9: Gráfico de barras

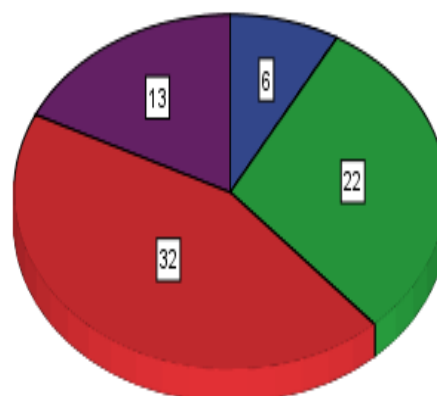


Figura 10: Diagrama porcentual

Según la tabla 10 y las figuras 9 y 10, se observa que el 39% representando a 32 encuestados respondieron que están de acuerdo con la importancia y necesidad de poder brindar calidad de servicio dentro de la entidad en estudio, así mismo el 7,3% que representan a 6 de los colaboradores no están de acuerdo con la importancia y necesidad de brindar calidad de servicio.

**Tabla 11: Dimensión 4: Calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	7,3	8,2	8,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	20,7	23,3	31,5
	De acuerdo	34	41,5	46,6	78,1
	Muy de acuerdo	16	19,5	21,9	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,0		
Total		82	100,0		

Fuente elaboración propia

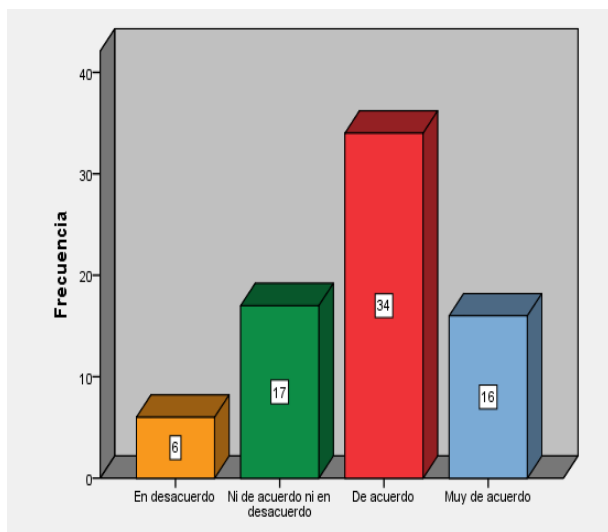


Figura 11: Gráfico de barras

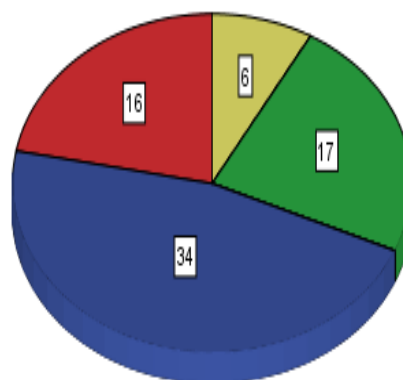


Figura 12: Diagrama porcentual

Según la tabla 11 y las figuras 11 y 12, se observa que el 41,5% representando a 34 encuestados respondieron que están de acuerdo con la importancia de la calidad en su trabajo entregado dentro de la entidad en estudio, así mismo el 7,3% que representa a 6 encuestados no están de acuerdo en la importancia de la calidad en su trabajo entregado.

**Tabla 12: Dimensión 5: Gestión**

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	3,7	4,1	4,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	18,3	20,5	24,7
	De acuerdo	44	53,7	60,3	84,9
	Muy de acuerdo	11	13,4	15,1	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,0		
Total		82	100,0		

Fuente elaboración propia

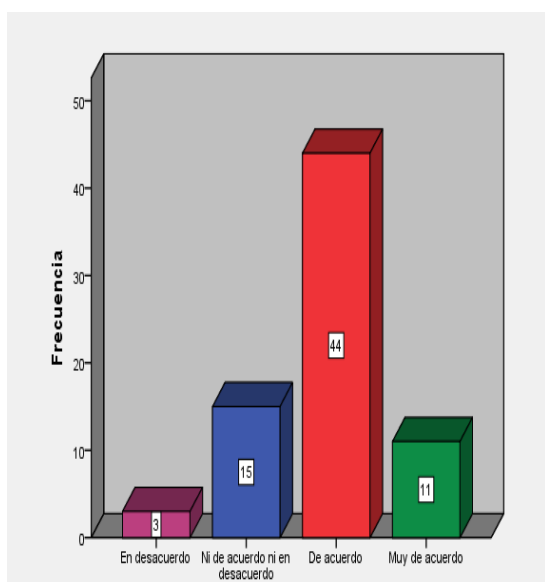


Figura 13: Gráfico de barras

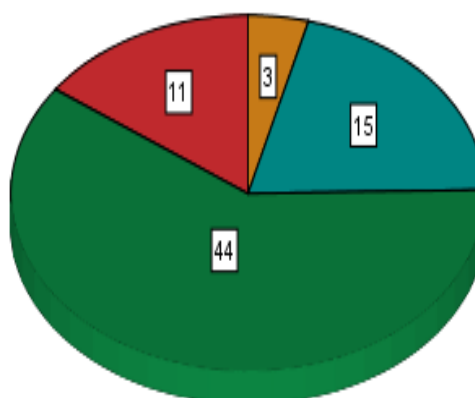


Figura 14: Diagrama porcentual

Según la tabla 12 y las figuras 13 y 14, se observa que el 53,7% representando a 44 encuestados respondieron que están de acuerdo con la importancia de la gestión interna para mejorar su trabajo entregado dentro de la entidad en estudio, así mismo el 3,7% que representan a 3 encuestados respondieron no estar de acuerdo con la gestión interna para mejorar su trabajo entregado.



**Tabla 13: Dimensión 6: Proceso**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,2	1,4	1,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	18,3	20,5	21,9
	De acuerdo	46	56,1	63,0	84,9
	Muy de acuerdo	11	13,4	15,1	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,0		
Total		82	100,0		

Fuente elaboración propia

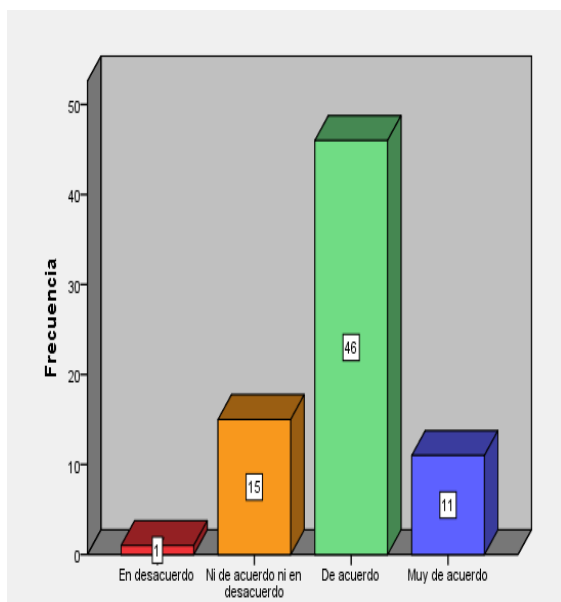


Figura 15: Gráfico de barras

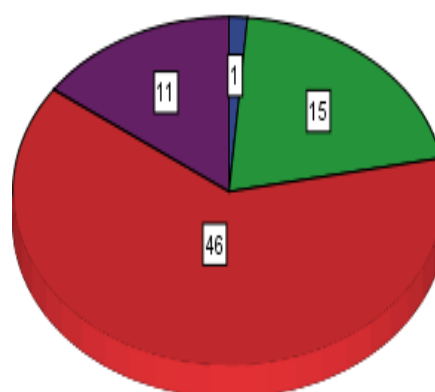


Figura 16: Diagrama porcentual

Según la tabla 13 y las figuras 15 y 16, se observa que el 56,1% representando a 46 encuestados respondieron que están de acuerdo con la importancia de los procesos internos para mejorar su trabajo entregado dentro de la entidad en estudio, así mismo el 1,2% que representa a 1 encuestado respondió que no está de acuerdo con la importancia de los procesos internos para la mejora de su trabajo entregado.

### 3.2 Análisis inferencial de resultados:

#### 3.2.1 Prueba de normalidad

Las hipótesis de normalidad son:

H<sub>0</sub>: La distribución de los datos es normal.

H<sub>1</sub>: La distribución de los datos no es normal

**Tabla 14:**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
VA1 (Agrupada)	,314	73	,000	,820	73	,000
VA2 (Agrupada)	,248	73	,000	,870	73	,000

Fuente: elaboración propia

- a) Si Sig p < Sig T entonces Rechazo H<sub>0</sub>
- b) Si Sig p > Sig T entonces Acepto H<sub>1</sub>

#### Interpretación:

La muestra de estudio es de 73 encuestados (mayor a 50), por lo que se asume la prueba de Kolmogorov- Smirnov. Haciendo la comparación se observa que la significancia  $p = 0,00$ , es menor a  $T = 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) como verdadera, es decir la distribución de los datos no es normal y se confirma la aplicación de la estadística no paramétrica, aplicando el estadístico Rho de Serman.

#### 3.2.2 Análisis de hipótesis general

**H<sub>G</sub>**: El desarrollo el talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

**H<sub>0</sub>**: El desarrollo el talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

**H<sub>1</sub>**: El desarrollo el talento humano si se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

**Regla de decisión:**

Si valor  $p < 0,05$  se rechaza  $H_0$

Si valor  $p > 0,05$  se acepta  $H_1$

**Tabla 15:**

Correlaciones				
			VA1 (Agrupada)	VA2 (Agrupada)
Rho de Spearman	VA1 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	VA2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

Según la tabla 15 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,486 lo que significa que la relación entre las dos variables es débil según el cuadro de correlación y la comparación con la tabla 16.

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor al nivel de significancia trabajado el cual es de 0,05, por ende se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna como verdadera indicando que si existe relación positiva entre el desarrollo del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

**Tabla 16:**

Grado de Correlación

COEFICIENTE	CORRELACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las dos variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010,p312)

**3.2.3 Prueba de hipótesis específicas:**

**Hipótesis Específica N° 1:**

**HE1:** El desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

**H<sub>0</sub>:** El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

**H<sub>1</sub>:** El desempeño laboral si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

**Regla de decisión:**

Si valor  $p < 0,05$  se rechaza  $H_0$

Si valor  $p > 0,05$  se acepta  $H_1$

**Tabla 17:**

		<b>Correlaciones</b>		
			DIM1 (Agrupada)	VA2 (Agrupada)
Rho de Spearman	DIM1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,582
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	VA2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,582	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

Fuente: elaboración propia

### **Interpretación:**

Según la tabla 17 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,582 lo que significa que la relación entre la dimensión 1 y la variable 2 es positiva media según el cuadro de correlación y la comparación con la tabla 16.

Además se muestra a la dimensión y la variable de estudio con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor al nivel de significancia trabajado el cual es de 0,05; por ende se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna como verdadera indicando que si existe relación positiva entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

### **Hipótesis específica 2:**

**HE2:** El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con la gestión de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

**H<sub>0</sub>:** El ambiente de trabajo no se relaciona significativamente con la gestión de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

**H<sub>1</sub>:** El ambiente de trabajo si se relaciona significativamente con la gestión de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

### **Regla de decisión:**

Si valor  $p < 0,05$  se rechaza  $H_0$

Si valor  $p > 0,05$  se acepta  $H_1$

**Tabla 18:**

		<b>Correlaciones</b>		
			DIM2 (Agrupada)	VA2 (Agrupada)
Rho de Spearman	DIM2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,407
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	VA2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,407	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

Fuente: elaboración propia

### **Interpretación:**

Según la tabla 18 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,407 lo que significa que la relación entre la dimensión 2 y la variable 2 es positiva débil según el cuadro de correlación y la comparación con la tabla 16.

Además se muestra a la dimensión y la variable de estudio con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor al nivel de significancia trabajado el cual es de 0,05; por ende se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna como verdadera indicando que si existe relación positiva entre el ambiente de trabajo y la gestión de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.

### **Hipótesis específica 3:**

**HE3:** Los trabajadores se relacionan significativamente con los procesos de gestión de servicio implementados en la UGEL 02, S.M.P 2017.

**H<sub>0</sub>:** Los trabajadores no se relacionan significativamente con los procesos de gestión de servicio implementados en la UGEL 02, S.M.P 2017.

**H<sub>1</sub>:** Los trabajadores si se relacionan significativamente con los procesos de gestión de servicio implementados en la UGEL 02, S.M.P 2017.

### **Regla de decisión:**

Si valor  $p < 0,05$  se rechaza  $H_0$

Si valor  $p > 0,05$  se acepta  $H_1$

**Tabla 19:**

		<b>Correlaciones</b>		
			DIM3 (Agrupada)	VA2 (Agrupada)
Rho de Spearman	DIM3 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,687
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	VA2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,687	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

Fuente: elaboración propia.

### **Interpretación:**

Según la tabla 19 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,687 lo que significa que la relación entre la dimensión 3 y la variable 2 es positiva media según el cuadro de correlación y la comparación con la tabla 16.

Además se muestra a la dimensión y la variable de estudio con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor al nivel de significancia trabajado el cual es de 0,05; por ende se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna como verdadera indicando que si existe relación positiva entre los trabajadores y los procesos de gestión de servicio implementados en la UGEL 02, S.M.P 2017.

## **IV.DISCUSIÓN**



Se empleó el objetivo general de la investigación fue determinar la relación del desarrollo del talento humano con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P, 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación débil entre la variable 1, desarrollo del talento humano, y la variable 2, calidad de servicio.

Dichos resultados obtenidos tienen coherencia con la investigación realizada por Arambulet (2014), utilizada como uno de los antecedentes para la presente investigación, en la cual nos plantea: Diseño de un modelo de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio. Puntualiza que existe relación entre las dos variables en estudio y confirmándose así en sus conclusiones expresando que se observa que la importancia del desarrollo gestionando el factor humano de la empresa logra mejoría en la gestión de la calidad, lográndose así alcanzar y fortalecer los objetivos trazados. También podemos decir que se relaciona con la investigación realizada por Martínez (2013): "Gestión del talento humano por competencias para una empresa de Artes Gráficas" en la cual nos plantea como objetivo general: Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos proporcionando competitividad y facilitando colaboradores bien motivados. Puntualiza que obtuvo relación directa entre la gestión del talento humano y las competencias: trabajo en equipo, compromiso, comunicación efectiva, responsabilidad y liderazgo. Así mismo con los resultados obtenidos podemos decir que se concuerda con el autor Chiavenato (2009), el cual nos expresa que: "Administrar el talento humano se ha convertido en algo indispensable del día a día para lograr el éxito de las organizaciones, ya que éste se ha convertido en un activo valioso para toda empresa (p.49-50)".

El primer objetivo específico de la presente investigación fue Precisar la relación del desempeño laboral con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P.,2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva media entre la dimensión 1,desempeño, y la variable 2, calidad de servicio.

Dichos resultados obtenidos son coherentes con la investigación realizada por Cachuan (2015) la cual tiene como objetivo general: Establecer el efecto que

genera la gestión de desempeño dentro de la rentabilidad de las empresas de servicio de Outsourcing contable y financiero. En esta investigación precisa que se encontró una relación directa entre el talento humano y el crecimiento económico de las empresas de servicios de Outsourcing.

Así también los resultados obtenidos tienen coherencia con la investigación realizada por Arrobo (2013) el cual plantea como objetivo general : Precisar e identificar las principales causas que establecen el bajo resultado en la producción a través del desarrollo del talento humano y nos puntualiza que los resultados obtenidos fueron: la empresa cuenta con personal orientado al logro de objetivos generándose así que los colaboradores tengan relación con la gestión de habilidades y destrezas además se encuentra una incidencia en la falta de capacitación en las áreas respectivas.

Así mismo con los resultados obtenidos podemos decir que se concuerda con la teoría planteada por el autor Chiavenato (2009), el cual nos expresa que: “El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias además que varía de una persona a otra y de una situación a otra (p.246).”

El segundo objetivo específico de la presente investigación fue Precisar la relación del ambiente de trabajo con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P., 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva débil entre la dimensión 2, ambiente, y la variable 2, calidad de servicio.

Con los resultados obtenidos en nuestra investigación reafirmamos la teoría de Chiavenato (2009), en la cual nos dice que: “Es importante tener trabajadores integrados a un contexto acogedor. Si el contexto es favorable y propicio los trabajadores se desarrollan y crecen (p.55)”. También el autor nos expresa que “los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo en el centro de trabajo convirtiéndose así en su segundo hogar (p.474).”

Dichos resultados obtenidos son coherentes con la investigación presentada por Villegas (2015) en la cual nos precisa que: Se encontró correlación positiva entre el coaching y la gestión del talento humano además de precisar el buen desarrollo de capacidades de los trabajadores para la mejora que genera en trabajo.

El tercer objetivo específico de la presente investigación fue Precisar la relación de los trabajadores con los procesos de gestión de servicio implementados en la UGEL 02, S.M.P., 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva media entre la dimensión 3, recurso, y la variable 2, calidad de servicio.

Con los resultados obtenidos de nuestra investigación podemos reafirmar la teoría que nos plantean los autores Miranda, Chamorro y Rubio (2012) en la cual nos expresa que: “el trabajo en equipo facilita la participación de todos los miembros de la organización en los procesos de mejora (p.59).”

Así mismo con los resultados obtenidos son coherentes con la investigación realizada por Inca (2015) en la cual nos plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores hacia los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha- Andahuaylas, además de coincidir con la metodología descriptiva – correlacional al igual que nuestra investigación. Inca (2015) puntualiza que se encontró relación entre la capacidad de respuesta y competencias de los colaboradores con la satisfacción del usuario.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se cumplió el objetivo general planteado para la presente investigación determinándose que existe relación positiva débil entre las variables desarrollo del talento humano y la calidad de servicio; cumpliéndose así nuestra hipótesis planteada: El desarrollo del talento humano si se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P-2017.
2. Se cumplió el primer objetivo específico planteado para la presente investigación determinándose así que existe relación positiva media entre la dimensión 1: desempeño y la variable dos: calidad de servicio; cumpliéndose así nuestra hipótesis planteada: El desempeño humano si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P -2017.
3. Se cumplió el segundo objetivo específico planteado para la presente investigación determinándose así que existe relación positiva débil entre la dimensión 2: ambiente y la variable 2: calidad de servicio; cumpliéndose así nuestra hipótesis planteada: El ambiente de trabajo si se relaciona significativamente con la gestión de servicio de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P -2017.
4. Se cumplió el tercer objetivo específico planteado para la presente investigación determinándose así que existe relación positiva media entre la dimensión 3: recurso y la variable 2: calidad de servicio; cumpliéndose así nuestra hipótesis planteada: Los trabajadores si se relacionan significativamente con los procesos de gestión de servicio implementados en al UGEL 02, S.M.P -2017.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la entidad en estudio plantear capacitaciones que mejoren el desarrollo del talento humano para así optimizar la calidad de servicio hacia los usuarios; se sugiere tratar temas como competencias organizacionales tratadas a corto, mediano y largo plazo; fortalecimiento de capacidades y habilidades, trabajo en equipo, cursos de actualizaciones para mejoras de trabajo tanto en normas como en programas con los que se trabajan a diario.
2. Se recomienda evaluar a los trabajadores periódicamente para ver la evolución de su desempeño y a su vez informar de las debilidades que se presenten en estas evaluaciones y reforzarlas para obtener disminución de las mismas; además de ofrecer a los colaboradores cursos de comunicación asertiva y habilidades comunicativas para poder tener una mejor comunicación con el usuario.
3. Se recomienda mejorar los ambientes de trabajo generando con ello mayor comodidad para el trabajador, se puede comenzar por entregar a los colaboradores oficinas con mayor iluminación (alumbrado eléctrico) y ambientes más frescos para la temporada de verano, asientos más cómodos y escritorios más equipados, además de evitar la falta de material de trabajo para cada oficina. Con ello los trabajadores pueden sentirse más a gusto en su ambiente laboral y sentir menor el tiempo que pasan en el.
4. Se recomienda ofrecer un programa de Coaching para poder fortalecer el trabajo en equipo, optimizar el rendimiento y la calidad del servicio, amenorar los errores de trabajo, generar compromiso trabajador – organización; además se puede recomendar a la entidad realizar el programa pausas activas en los trabajadores ya que es muy importante para el recurso humano evitar el estrés laboral que se genera por la rutina; hoy en día los estudios han comprobado que despejar la mente del trabajador por unos determinados minutos puede generar una mejor respuesta en la calidad de su trabajo.

## **VII.REFERENCIAS**



- Arambulet,N.(2014). “*Diseño de un modelo de sistema de Gestión del Talento Humano para potenciar la calidad en empresas de manufactura y servicio*” (Tesis para obtener el grado de Magíster en Sistemas de Calidad). Universidad Católica Andrés Bello .Venezuela. Recuperado de :  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7583.pdf>
- Arrobo,W.(2013). “*Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa cimpexa s.a*”.(Tesis para obtener el título de Ingeniero en Administración de empresas de servicios y recursos humanos).Universidad Tecnológica Equinoccial.Ecuador. Recuperada de:  
[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735_1.pdf)
- Bernal,C.(2010).*Metodología de la investigación*.Colombia:Pearson.
- Calderón, S.(2015). “*El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015*”.(Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Recuperado en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/84/1/calderon\\_es.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/84/1/calderon_es.pdf)
- Cachuan,G.(2015). “*El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero en lima metropolitana, año 2014*” (Tesis para obtener el título profesional de Contador público). Universidad San Martin de Porres.Lima,Perú. Recuperado de:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1578/1/cachuan\\_cgj.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1578/1/cachuan_cgj.pdf)
- Castillo, F.(2010).*Importancia de la Gestión del Talento Humano*.Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de:  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Chiavenato,I.(2009).*Gestión del Talento Humano*.D.F.,Mexico:Mc Graw Hill.
- Hernández,R.,Fernández,C.&Baptista. (2010).”*Metodología de la investigación*”. México: McGraw Hill.
- Huamanchumo,H.,& Rodriguez, J.(2015).*Metodología de la investigación en las Organizaciones*.Lima,Perú:Editorial Summit.
- Inca,M.(2015). “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pacucha, andahuaylas 2015*”. (Tesis para obtener el título profesional en Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez,V. (2013). “*Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*”.(Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración) Instituto Politécnico Nacional Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas .D.F., Mexico.Recuperado de:  
<http://148.204.210.201/tesis/1377536337803tesisfinalimp.pdf>

Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio,S.(2012).*Introducción a la gestión de la calidad*.Madrid,España: Delta publicaciones.

Suarez ,R.(2015). “*El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012*”(Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración). Universidad Nacional Mayor de San Marcos .Lima, Perú.Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4264/1/Suarez\\_br.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4264/1/Suarez_br.pdf)

Villegas,J.(2015).”*Influencia del Coaching en la Gestión del Talento Humano en la cooperativa de ahorro y crédito Fianza y Garantías L.D.T.A. Miraflores 2015*”.(Tesis para obtener el grado de licenciado en administración).Universidad Cesar Vallejo.Lima.Perú.Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/149/1/villegas\\_vj.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/149/1/villegas_vj.pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Cuestionario de las Variables 1 y 2

**“Desarrollo del Talento Humano y su relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores UGEL 02- Distrito S.M.P, 2017”.**

**Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima**

**Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo**

N°	Preguntas referentes a las variables de estudio	1	2	3	4	5
1	Considera usted que su capacidad intelectual está siendo desarrollada en su totalidad en el área de trabajo donde usted se desempeña.					
2	Considera que tiene aptitudes para poder aprender nuevas tareas dentro de su centro de trabajo.					
3	Considera usted que su centro de trabajo permite desarrollarse con eficiencia.					
4	Considera usted que su centro de labores le brinda la seguridad necesaria para poder laborar adecuadamente.					
5	Considera usted que su lugar de trabajo es el adecuado para desarrollar sus labores.					
6	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para desarrollarse en su centro de trabajo.					
7	Usted se considera una persona motivada laboralmente.					
8	Considera usted que su centro de trabajo le ofrece capacitación constante.					
9	Considera usted que su productividad logra alcanzar los resultados planteados por su jefe.					
10	Considera que la información que usted recibe es completamente fiable para desarrollar su servicio laboral.					
11	Considera usted que realiza con efectividad su labor hacia el usuario.					
12	Considera usted que la capacidad de respuesta podría mejorar los resultados esperados a su jefe inmediato.					
13	Considera usted que la calidad de la comunicación es importante en su centro de trabajo.					
14	Considera usted que el tiempo de demora tiene relación con la calidad de servicio.					
15	Cree usted que la empatía es importante para lograr el éxito en su centro de trabajo.					
16	Considera usted que mejorando los procesos en su centro de labor mejora su calidad de servicio en su trabajo.					
17	Considera usted que la capacidad instalada en su centro de trabajo debe mejorar.					
18	Considera usted que podría desarrollar mejor su servicio y con ello lograr la calidad total.					

## ANEXO 2

BASE DE DATOS TESIS SPSS24.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	Considera que t...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	Usted se consi...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	Considera que l...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	Cree usted que...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos **Vista de variables**

## ANEXO 3

1° Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: Desarrollo del Talento Humano y su relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores UGEL 02- Distrito S.M.P., 2017								
Apellidos y nombres del investigador: Terrones Dominguez Neolanis Milagros								
Apellidos y nombres del experto: <u>H6. Casma Zarate, Carlos</u>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ASPECTO POR EVALUAR					
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	DESEMPEÑO	CAPACIDAD	1. Considera usted que su capacidad intelectual está siendo desarrollada en su totalidad en el área de trabajo donde usted se desempeña.	LIKERT	X			
		APTITUD	2. Considera usted que tiene aptitudes para poder aprender nuevas tareas dentro de su centro de trabajo		X			
		EFICIENCIA	3. Considera usted que su centro de trabajo permite desarrollarse con eficiencia		X			
	AMBIENTE	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	4. Considera usted que su centro de labores le brinda la seguridad necesaria para poder laborar adecuadamente	LIKERT	X			
		LUGAR FAVORABLE	5. Considera usted que su lugar de trabajo es el adecuado para desarrollar sus labores		X			
		TRABAJO EN EQUIPO	6. Considera usted que el trabajo en equipo es importante para desarrollarse en su centro de trabajo		X			
	RECURSO	MOTIVACIÓN	7. Usted se considera una persona motivada laboralmente	LIKERT	X			
		CAPACITACIÓN	8. Considera usted que su centro de trabajo le ofrece capacitación constante		X			
		PRODUCTIVIDAD	9. Considera usted que su productividad logra alcanzar los resultados planteados por su jefe		X			
	CALIDAD	FIABILIDAD	10. Considera usted que la información que usted recibe es completamente fiable para desarrollar su labor	LIKERT	X			
		EFFECTIVIDAD	11. Considera usted que realiza con efectividad su labor hacia el usuario		X			
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	12. Considera usted que la capacidad de respuesta podría mejorar los resultados esperados a su jefe inmediato		X			
	CALIDAD DE SERVICIO	GESTIÓN	COMUNICACIÓN	13. Considera usted que la calidad de la comunicación es importante en su centro de trabajo	LIKERT	X		
			TIEMPOS DE DEMORA	14. Considera usted que el tiempo de demora tiene relación con la calidad de servicio		X		
			EMPATÍA	15. Cree usted que la empatía es importante para lograr el éxito en su centro de trabajo		X		
		PROCESO	MEJORA	16. Considera usted que los procesos en su centro de labor mejora su calidad de servicio en su trabajo	LIKERT	X		
			CAPACIDAD INSTALADA	17. Considera usted que la capacidad instalada en su centro de trabajo debe mejorar		X		
			DESARROLLO DEL SERVICIO	18. Considera usted que podría desarrollar mejor su servicio y con ello lograr la calidad total		X		
Firma del experto			Fecha 21 /06 /2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

2° Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: Desarrollo del Talento Humano y su relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores UGEL 02- Distrito S.M.P. 2017						
Apellidos y nombres del investigador: Terrones Dominguez Neolanis Milagros						
Apellidos y nombres del experto: FERNANDEZ JAUCEO RAFAEL DNI: 09041632						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
				SI CUMPLE	NO CUMPLE/OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	DESEMPEÑO	CAPACIDAD	1. Considera usted que su capacidad intelectual está siendo desarrollada en su totalidad en el área de trabajo donde usted se desempeña.	LIKERT		
		APTITUD	2. Considera usted que tiene aptitudes para poder aprender nuevas tareas dentro de su centro de trabajo			
		EFICIENCIA	3. Considera usted que su centro de trabajo permite desarrollarse con eficiencia			
	AMBIENTE	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	4. Considera usted que su centro de labores le brinda la seguridad necesaria para poder laborar adecuadamente	LIKERT		
		LUGAR FAVORABLE	5. Considera usted que su lugar de trabajo es el adecuado para desarrollar sus labores			
		TRABAJO EN EQUIPO	6. Considera usted que el trabajo en equipo es importante para desarrollarse en su centro de trabajo			
	RECURSO	MOTIVACIÓN	7. Usted se considera una persona motivada laboralmente	LIKERT		
		CAPACITACIÓN	8. Considera usted que su centro de trabajo le ofrece capacitación consta			
		PRODUCTIVIDAD	9. Considera usted que su productividad logra alcanzar los resultados planteados por su jefe			
	CALIDAD	FIABILIDAD	10. Considera usted que la información que usted recibe es completamente fiable para desarrollar su labor	LIKERT		
		EFFECTIVIDAD	11. Considera usted que realiza con efectividad su labor hacia el usuario			
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	12. Considera usted que la capacidad de respuesta podría mejorar los resultados esperados a su jefe inmediato			
	GESTIÓN	COMUNICACIÓN	13. Considera usted que la calidad de la comunicación es importante en su centro de trabajo	LIKERT		
		TIEMPOS DE DEMORA	14. Considera usted que el tiempo de demora tiene relación con la calidad de servicio			
		EMPATÍA	15. Cree usted que la empatía es importante para lograr el éxito en su centro de trabajo			
	PROCESO	MEJORA	16. Considera usted que los procesos en su centro de labor mejora su calidad de servicio en su trabajo	LIKERT		
		CAPACIDAD INSTALADA	17. Considera usted que la capacidad instalada en su centro de trabajo debe mejorar			
		DESARROLLO DEL SERVICIO	18. Considera usted que podría desarrollar mejor su servicio y con ello lograr la calidad total			
Firma del experto	Fecha 21 / 06 / 2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS					
Título de la investigación: Desarrollo del Talento Humano y su relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores UGEL 02- Distrito S.M.P., 2017					
Apellidos y nombres del investigador: Terrones Dominguez Neolanis Milagros					
Apellidos y nombres del experto: M. PEDRO COSTA CASCO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO
				SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	DESEMPEÑO	CAPACIDAD	1. Considera usted que su capacidad intelectual está siendo desarrollada en su totalidad en el área de trabajo donde usted se desempeña.	LIKERT	<input checked="" type="checkbox"/>
		APTITUD	2. Considera usted que tiene aptitudes para poder aprender nuevas tareas dentro de su centro de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>
		EFICIENCIA	3. Considera usted que su centro de trabajo permite desarrollarse con eficiencia		<input checked="" type="checkbox"/>
	AMBIENTE	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	4. Considera usted que su centro de labores le brinda la seguridad necesaria para poder laborar adecuadamente	LIKERT	<input checked="" type="checkbox"/>
		LUGAR FAVORABLE	5. Considera usted que su lugar de trabajo es el adecuado para desarrollar sus labores		<input checked="" type="checkbox"/>
		TRABAJO EN EQUIPO	6. Considera usted que el trabajo en equipo es importante para desarrollarse en su centro de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>
	RECURSO	MOTIVACIÓN	7. Usted se considera una persona motivada laboralmente	LIKERT	<input checked="" type="checkbox"/>
		CAPACITACIÓN	8. Considera usted que su centro de trabajo le ofrece capacitación constante		<input checked="" type="checkbox"/>
		PRODUCTIVIDAD	9. Considera usted que su productividad logra alcanzar los resultados planteados por su jefe		<input checked="" type="checkbox"/>
	CALIDAD	FIABILIDAD	10. Considera usted que la información que usted recibe es completamente fiable para desarrollar su labor	LIKERT	<input checked="" type="checkbox"/>
		EFFECTIVIDAD	11. Considera usted que realiza con efectividad su labor hacia el usuario		<input checked="" type="checkbox"/>
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	12. Considera usted que la capacidad de respuesta podría mejorar los resultados esperados a su jefe inmediato		<input checked="" type="checkbox"/>
	GESTIÓN	COMUNICACIÓN	13. Considera usted que la calidad de la comunicación es importante en su centro de trabajo	LIKERT	<input checked="" type="checkbox"/>
		TIEMPOS DE DEMORA	14. Considera usted que el tiempo de demora tiene relación con la calidad de servicio		<input checked="" type="checkbox"/>
		EMPATÍA	15. Cree usted que la empatía es importante para lograr el éxito en su centro de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>
	PROCESO	MEJORA	16. Considera usted que los procesos en su centro de labor mejora su calidad de servicio en su trabajo	LIKERT	<input checked="" type="checkbox"/>
		CAPACIDAD INSTALADA	17. Considera usted que la capacidad instalada en su centro de trabajo debe mejorar		<input checked="" type="checkbox"/>
		DESARROLLO DEL SERVICIO	18. Considera usted que podría desarrollar mejor su servicio y con ello lograr la calidad total		<input checked="" type="checkbox"/>
Firma del experto	Fecha 21 / 06 / 2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



## ANEXO 4

**Matriz de consistencia: “Desarrollo del talento humano y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores UGEL 02- distrito S.M.P, 2017”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Metodología
<p><b>PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el desarrollo del talento humano con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>PE1: ¿Cómo se relaciona el desempeño humano con el nivel de calidad en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017?</p> <p>PE2: ¿Cómo se relaciona el lugar de trabajo con la gestión de calidad total en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017?</p> <p>PE3: ¿Cómo se relaciona entre el capital humano con los procesos de mejora en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación del desarrollo del talento humano con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P, 2017.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>OE1: Precisar la relación del desempeño humano con el nivel de calidad en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P., 2017.</p> <p>OE2: Precisar la relación del lugar de trabajo con la gestión de calidad total en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P., 2017.</p> <p>OE3: Precisar la relación del capital humano con los procesos de mejora en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P., 2017.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>El desarrollo el talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>HE1: El desempeño humano se relaciona significativamente con el nivel de calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.</p> <p>HE2: El lugar de trabajo se relaciona significativamente con la gestión de calidad de los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.</p> <p>HE3: El capital humano se relaciona significativamente con los procesos de mejora en los trabajadores de la UGEL 02, S.M.P 2017.</p>	<p><b>VAR.1</b> Desarrollo del talento humano</p> <p><b>VAR.2</b> Calidad de servicio</p>	<p><b>Variable1:</b></p> <p>Desempeño</p> <p>Ambiente</p> <p>Recurso</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Calidad</p> <p>Gestión</p> <p>Proceso</p>	<p><b>VAR.1:</b> Capacidad, aptitud, eficiencia, seguridad en el trabajo, lugar favorable, trabajo en equipo, motivación, capacitación, productividad.</p> <p><b>VAR.2:</b> Fiabilidad, efectividad, capacidad de respuesta, comunicación, tiempos de demora, empatía, mejora, capacidad instalada, desarrollo del servicio</p>	<p><b>Nivel de estudio:</b> Descriptiva – Correlacional</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental y de corte transversal</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 90 trabajadores de la UGEL 02-S.M.P</p> <p><b>Muestra:</b> 73 trabajadores</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Métodos de análisis de datos:</b> Hipotético- deductivo Método estadístico descriptivo e inferencial</p>

## ANEXO 5

### Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UC

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Narciso Fernández Saucedo, docente de la facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Los Olivos, revisor del proyecto de investigación titulado: "DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES UGEL 02- DISTRITO SAN MARTIN DE PORRES, 2017"; del estudiante Terrones Domínguez Neolanis Milagros constata que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos, 05 de diciembre de 2017



  
FIRMA

Narciso Fernández Saucedo  
DNI: 09044632

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## ANEXO 6: TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1052508377&o=896778018&ts=1

feedback studio desarrollo del taletto humano y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores UGEL 02- distrito san martin de

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
"DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN  
CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES  
UGEL 02- DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES, 2017".



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**  
TERRONES DOMÍNGUEZ NEOLANIS MILAGROS

**ASESOR:**  
DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA - PERÚ  
AÑO 2017**



**Resumen de coincidencias**

**24 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Nº	Fuente de Internet	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	www.repositorioacade... Fuente de Internet	1 %
4	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
5	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	1 %
6	grupos.emagister.com Fuente de Internet	1 %

Esperando a ev.turnitin.com...

4:47 p. m.  
15/12/2017



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres; (solo los datos del que autoriza)
TERRONES...DOMINGUEZ...NEOLANIS...MILAGROS...
D.N.I. : 70203118
Domicilio : Av. 2 DE OCTUBRE 1254 LT 5B PTA. Pto
Teléfono : Fijo : 5391282 Móvil : 947258284
E-mail : ...neolanis@terra.com.inguez@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[X] Tesis de Pregrado
Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN
Titulo : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
[ ] Tesis de Post Grado
[ ] Maestría [ ] Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
TERRONES...DOMINGUEZ...NEOLANIS...MILAGROS...
Titulo de la tesis:
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES UGEL 02-DISTRITO SAN MARTIN DE PORCES, 2018
Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha: 12-06-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Administración

FORMATO DE SOLICITUD

Solicito VISTO BUENO PARA  
PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, TERRONES DAMÍNGUEZ NEOLANIS MILAGROS

estudiante de ..... ciclo de la Escuela Profesional de Administración, con código de matrícula 6700255830 e identificado con D.N.I. 79203118; ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

SIENDO REVISADA MI TESIS POR EL ASesor DR. NARCISO FERNANDEZ SAUCEDA, CON D.N.I. 209044632 SE CONSTATA CON EL PROGRAMA TURNIN LA ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN, LA MISMA TIENE UN ÍNDICE DE SIMILITUD DE 24%.  
COMO TAL SOLICITO EL VISTO BUENO PARA LA PUBLICACIÓN DE MI TESIS.



Por lo antes expuesto, agradeceré coordinar con quien corresponda para que se atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 13 de Junio del 2018

Anexas:

A Celular 947 958 284  
B Correo neolanis.terronesdominguez@gmail.com  
C Otros .....

[Firma]  
(Firma del solicitante)