



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano, gestión por procesos y la
calidad del servicio en la UGEL 06 – 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mgtr. Alejandrino Benito Lavado Rodríguez

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización de Estado

LIMA- PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **LAVADO RODRÍGUEZ ALEJANDRINO BENITO**

Para obtener el Grado Académico de *Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UGEL 06- 2018

Fecha: 18 de enero de 2019

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Abner Chavez Leandro

Firma:

SECRETARIO: Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

Firma:

VOCAL: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres, por ser la fuente de estímulo de mi constante desarrollo personal, académico y profesional, y a toda mi familia sin distinción de nadie por ser mis socios estratégicos de mi constante lucha de superación

.

Agradecimiento

A Dios por todas sus bendiciones y el infinito amor que me ha enviado a través de lo largo de mi vida.

A mis padres Gonzalo y Zoila, a toda mi familia por ser grandiosos; por todo el inmenso amor y cariño que me brindaron día a día en mi constante lucha para ser mejor.

A mis amigos, los de ayer y de hoy que sin mencionar nombres saben que están presentes en mi corazón.

A un gran maestro Luis Núñez Lira, por sus grandes enseñanzas y por su forma de ser, quien nos inspira a seguir mejorando en la investigación científica.

Declaración de autenticidad

Yo, Alejandrino Benito Lavado Rodríguez, estudiante del programa de Doctorado en gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar vallejo, identificado con DNI 07054428, con la tesis titulada “Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar vallejo.

Lima, noviembre de 2018

Mg. Alejandrino Benito Lavado Rodríguez

DNI: 07054428

Presentación

Señores miembros del jurado dictaminador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Lima.

Cumpliendo con lo dispuesto en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada “Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018”. En tal sentido se realizó el estudio en la UGEL 06 con la finalidad de entender y conocer la gestión del talento humano, así como gestión por procesos y la calidad de servicio en la UGEL 06. Espero que la investigación sirva de referencia para posteriores trabajos que deseen abordar y profundizar en dichos estudios.

Por lo tanto, la presente investigación consta de siete capítulos: comprendiendo en el Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco Metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos. A la información obtenida y procesada permitirá formular, diseñar y mejorar las estrategias a nivel gerencial que ayuden a desarrollar un mejor desarrollo de la gestión del talento humano, como de la gestión por procesos lo que lo que se verá reflejado en un mayor grado de calidad de servicio laboral en la UGEL 06.

Finalmente, la investigación forma parte de una experiencia inapreciable en el campo de la investigación educativa y es el fruto de un estudio responsable, de acuerdo a los parámetros normativos de la Escuela de post Grado de la Universidad, siendo puesto a vuestra disposición para el análisis e investigaciones pertinentes.

El autor

Índice

Paginas preliminares

Caratula	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Resumo	xvi
I. Introducción	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Trabajos previos	23
1.3 Teorías relacionadas al tema	30
1.4 Formulación del problema	65
1.5 Justificación del estudio	66
1.6 Hipótesis	68
1.7 Objetivos	69
II. Método	70
2.1 Diseño de la investigación	71
2.2 Variables, Operacionalización	72
2.3. Población y muestra	76
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	77
2.5. Método de Análisis de datos	100
2.6. Aspectos éticos	101

III. Resultados	102
3.1. Presentación de resultados	103
3.2. Contrastación de hipótesis	109
IV. Discusión	121
V. Conclusión	125
VI. Recomendación	127
VII. Propuesta	
VII: Referencias	130
Anexos	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos de medición	
3. Certificado de validez del contenido de la investigación	
4. Análisis de confiabilidad	
5. Bases de datos de la prueba piloto de la gestión del talento humano	
6. Bases de datos de la prueba piloto gestión por procesos	
7. Bases de datos de la prueba piloto calidad de servicio	
8. Bases de datos de la muestra gestión del talento humano	
9. Bases de datos de la muestra gestión por procesos	
10. Bases de datos de la muestra calidad de servicio	

Índice de tablas

		Página.
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión del talento humano	73
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión por procesos	74
Tabla 3	Operacionalización de la variable calidad de servicios	75
Tabla 4	Tamaño de población de los trabajadores de la UGEL 06	76
Tabla 5	Ficha técnica de la variable gestión del talento humano	78
Tabla 6	Escala de evaluación para la primera variable	78
Tabla 7	Ficha técnica de la variable gestión por procesos	78
Tabla 8	Escala de evaluación para la segunda variable	79
Tabla 9	Ficha técnica de la variable calidad de servicio	79
Tabla 10	Escala de evaluación para la tercera variable	79
Tabla 11	Resultados de validez del instrumento gestión del talento humano	80
Tabla 12	Resultados de validez del instrumento gestión por procesos	80
Tabla 13	Resultados de validez del instrumento la calidad de servicio	80
Tabla 14	Resultados de validez del instrumento gestión del talento humano	81
Tabla 15	Comunalidades de la primera variable	81
Tabla 16	Varianza total de la primera variable	82
Tabla 17	Matriz de componente de la primera variable	84
Tabla 18	Matriz transformación de los componentes de la primera variable	85
Tabla 19	Resultado de validez del instrumento de la segunda variable	86
Tabla 20	Comunalidades totales de la segunda variable	86
Tabla 21	Varianza total de la segunda variable	87
Tabla 22	Matriz de componentes de la segunda variable	89
Tabla 23	Matriz transformación de los componentes de la segunda variable	89
Tabla 24	Resultado de validez del instrumento de la tercera variable	90

Tabla 25	Comunalidades totales de la tercera variable	91
Tabla 26	Varianza total de la tercera variable	92
Tabla 27	Matriz de componentes de la segunda variable	94
Tabla 28	Matriz transformación de los componentes de la tercera variable	94
Tabla 29	Estadístico de confiabilidad de la variable gestión del talento humano	96
Tabla 30	Estadísticos de fiabilidad total de la gestión del talento humano	96
Tabla 31	Estadístico de confiabilidad de la variable gestión por procesos	97
Tabla 32	Estadísticos de fiabilidad total de la gestión por procesos	98
Tabla 33	Estadístico de confiabilidad de la variable calidad de servicio	99
Tabla 34	Estadístico de fiabilidad de la variable calidad de servicio	99
Tabla 35	Gestión del talento humano percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018	103
Tabla 36	Gestión por procesos percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018	104
Tabla 37	Calidad de servicio percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018	105
Tabla 38	Gestión del talento humano percibido según dimensiones por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018	106
Tabla 39	Gestión por procesos percibido según dimensiones por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018	107
Tabla 40	Calidad de servicio percibido según dimensiones por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018	108
Tabla 41	Contraste de la razón de verosimilitud de la hipótesis general	109
Tabla 42	Información de ajuste del modelo	110
Tabla 43	Contraste de la razón de verosimilitud de la hipótesis uno	111
Tabla 44	Información de ajuste del modelo de la hipótesis uno	112
Tabla 45	Contraste de la razón de verosimilitud de la hipótesis dos	113
Tabla 46	Información de ajuste del modelo de la hipótesis dos	114

Tabla 47	Contraste de la razón de verosimilitud de la hipótesis tres	115
Tabla 48	Información de ajuste del modelo de la hipótesis tres	116
Tabla 49	Contraste de la razón de verosimilitud de la hipótesis cuatro	117
Tabla 50	Información de ajuste del modelo de la hipótesis cuatro	118
Tabla 51	Contraste de la razón de verosimilitud de la hipótesis cinco	119
Tabla 52	Información de ajuste del modelo de la hipótesis cinco	120

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Gestión Estratégica de los Recursos Humanos	38
Figura 2	Tecnología de gestión de recursos humanos,	39
Figura 3	Administración de personal y Recursos Humanos	40
Figura 4	Recursos humanos y marketing interno,	41
Figura 5	Estrategia Empresarial	42
Figura 6	Gestión del Talento Humano	43
Figura 7	Estructura del modelo EFQM	50
Figura 8	Modelo de procesos ISO 90001	51
Figura 9	Enfoques por procesos	51
Figura 10	Principios de gestión de la calidad – ISO 9000	53
Figura 11	Procesos de una organización	55
Figura 12	Mapa de procesos	58
Figura 13	Procesos claves para la satisfacción del cliente	58
Figura 14	Modelo de calidad Malcolm Baldrige	59
Figura 15	Diagrama multivariable	71
Figura 16	Gráfico de sedimentación de la primera variable	83
Figura 17	Gráfico de componentes en espacios rotados de la primera variable	85
Figura 18	Gráfico de sedimentación de la segunda variable	88
Figura 19	Gráfico de componentes en espacios rotados de la segunda variable	90
Figura 20	Gráfico de sedimentación de la tercera variable	93
Figura 21	Gráfico de componentes en espacios rotados de la tercera variable	95
Figura 22	Gestión del talento humano percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2017	103
Figura 23	Gestión por procesos percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2017	104
Figura 24	Calidad de servicio percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2017	105

Figura 25	Gestión del talento humano según dimensiones percibido por los trabajadores en la UGEL 06 - 2018	106
Figura 26	Gestión por procesos según dimensiones percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018	107
Figura 27	Calidad de servicio según dimensiones percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018	108

Resumen

En la presente investigación titulada “Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018”. Ha tenido como objetivo general establecer como La gestión del talento humano, la gestión por procesos incide en la calidad de servicio. En tal sentido se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativa cuya población y muestra estuvo conformada por 213 servidores. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado con la técnica de la encuesta con preguntas tipo Likert.

Para optimizar la investigación previamente se realizó la validación de los instrumentos demostrándose la validez y confiabilidad, mediante la opinión de expertos y el estadístico Alfa de Cronbach. Obteniendo que tres variables son altamente confiables (0,937), (0,950) y (0,923). Como resultado de la investigación se obtuvo que los servidores percibieron un nivel alto de gestión del talento humano (55.4%) y calidad de servicio (61.5%) mientras que la gestión por procesos de nivel medio (53.1 %), además para la contratación de hipótesis se utilizó la prueba estadística regresión logística, donde se concluyó que de acuerdo al pseudo cuadrado Nagelkerke la variable dependiente calidad de servicio es explicada por el 33.6% por las variables independientes gestión del talento humano y gestión por procesos. Por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Palabras claves: Gestión por procesos, Gestión de recursos humanos, calidad de servicio

Abstract

In the present investigation entitled "Human talent management, process management and quality of service in the UGEL 06 - 2018". It has had as general objective to establish as the human talent management, process management affects the quality of service. In this sense, a quantitative approach research was developed whose population and sample consisted of 213 servers. The data collection instrument was the questionnaire applied with the survey technique with Likert questions.

In order to optimize the research previously, the validation of the instruments was performed, demonstrating the validity and reliability, through the opinion of experts and the Cronbach's Alpha statistic. Obtaining that three variables are highly reliable (0,937), (0, 950) and (0, 923). As a result of the research, it was found that the servers perceived a high level of human talent management (55.4%) and quality of service (61.5%), while medium level process management (53.1%), in addition to hiring the statistical regression logistic test was used, where it was concluded that according to the pseudo-square Nagelkerke the dependent variable quality of service is explained by 33.6% by the independent variables human talent management and process management. So, the null hypothesis is rejected.

Keywords: Management by processes, Human resources management, quality of service

Resumo

No presente inquérito intitulado "Gestão de talentos humanos, gestão de processos e qualidade de serviço na UGEL 06 - 2018". Tinha como objetivo geral estabelecer como a gestão do talento humano, o gerenciamento de processos afeta a qualidade do serviço. Nesse sentido, desenvolveu-se uma pesquisa de abordagem quantitativa cuja população e amostra consistiam em 213 servidores. O instrumento de coleta de dados foi o questionário aplicado com a técnica de pesquisa com questões Likert.

Para otimizar a pesquisa anteriormente, a validação dos instrumentos foi realizada, demonstrando a validade e a confiabilidade, através da opinião de especialistas y da estatística Alpha de Cronbach. Obtendo essas três variáveis são altamente confiáveis (0,937), (0,950) e (0,923). Como resultado da pesquisa, verificou-se que os servidores perceberam um alto nível de gerenciamento de talento humano (55,4%) e qualidade de serviço (61,5%), enquanto o gerenciamento de processos de nível médio (53,1%), além de contratar O teste de logística de regressão estatística foi utilizado, onde foi concluído que, de acordo com o pseudo-quadrado de Nagelkerke, a qualidade de serviço da variável dependente é explicada por 33,6% pelas variáveis independentes, gestão de talentos humanos e gerenciamento de processos. Portanto, a hipótese nula é rejeitada.

Palavras-chave: Gestão por processos, Gestão de recursos humanos, qualidade de serviço

i. Introducción

1.1. Realidad problemática

La gestión del talento humano es de gran importancia en esta investigación, porque trata sobre la administración de las habilidades, destrezas, conocimientos y capacidades de los miembros de las diversas Instituciones públicas del Estado Peruano. La gestión de procesos es un sistema que tiene por finalidad coadyuvar a la organización a establecer la metodología, las responsabilidades, los recursos, las actividades entre otros que haga posible una gestión que contribuya a la consecución u obtención de los objetivos establecidos. La calidad del servicio demuestra la ventaja competitiva que toda organización debe lograr, esta calidad del servicio es el fiel reflejo del equipo de trabajo quienes lo conforman dentro de la organización de una entidad, la cual siempre debe estar orientada al cliente, usuario o público en general. Este proyecto de investigación a tratar se desarrollará en el ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06. Por lo que hoy en día el éxito y eficacia de una institución dependen directamente del personal o recurso humano de sus habilidades y conocimientos

La gestión pública a nivel internacional en la década de los años 80 tuvo ciertas dificultades, en promover una gestión pública integral eficiente, estimular una relación más cercana entre los ciudadanos y el Estado, así como aumentar la confianza en las entidades públicas del país, sin embargo, desde el año 2015, la gestión internacional se ha planteado como una estrategia que suma a la apuesta de la entidad por promover dichas dificultades encontradas. Actualmente la nueva gestión pública (NGP) busca un cambio y modernización dentro de la administración pública, modificando los fundamentos anteriormente aplicados por la gestión pública tradicional.

Según la Presidencia de Consejo de Ministros (2017), se sabe que en la última década, el Perú alcanzo una de las tasas más altas de desarrollo y crecimiento económico de la región e inclusive casi a triplicarse, así mismo las tasas de pobreza se redujo a la mitad ubicándose el Perú en el grupo de países de ingresos medio alto, la recaudación fiscal desde el año 2005 se incrementó en un 13% al año, sin embargo se puede observar que el Estado no invirtió ni gastó

estos recursos recaudados en generar condiciones que nos permitan crecer y llevar al país a un desarrollo económico y social (p. 9).

Por lo que debido al deficiente desempeño del Estado la población muestra desconfianza y esto se ve reflejado en los bajos niveles de satisfacción ciudadana, desde hace mucho tiempo en el Perú, la población reclama y demanda un mejor Estado, que se sienta presente, activo, diligente y efectivo en todo nuestro vasto territorio nacional, tal como se plasma en el PCM, donde menciona que si bien en estos últimos años la recaudación fiscal y el presupuesto público han crecido sustancialmente, las entidades públicas siguen teniendo una limitada capacidad de gestión, esto lo podemos observar cuando no proporcionan los servicios públicos que los ciudadanos necesitan, servicios de calidad, transparentes, eficaces y eficientes

En general nos dan a entender que tanto las organizaciones públicas en nuestro territorio a nivel nacional, como regional y local han evidenciado no tener la capacidad ni la competencia de un gobierno que gerencia de manera eficiente y suficiente los servicios públicos a los ciudadanos que les provea más y mejores bienes y servicios en todo el país según sus necesidades. Estas faltas o insuficiencias tienen un efecto en la vida de los ciudadanos y en las actividades y diligencias de la gestión pública de las diversas entidades del Estado Peruano, ocasionando en las personas consecuencias negativas en su bienestar, en efecto ante esta situación se requiere inminentemente una política integradora de modernización de la gestión pública, que busque mejorar el desempeño y recuperación general del Estado que brinde un buen servicio a sus habitantes, y no esperar que los ciudadanos recién sean atendidos por la entidad pública la documentación que ellos lo solicitaron en aplicación de la Ley N° 27806 y su Decreto Supremo N° 070-2013 PCM que modifica el Reglamento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública (PCM, 2017, p. 20).

Por lo tanto en la actualidad vivimos en un escenario de constantes cambios sobre todo en lo que se refiere la administración de recursos humanos, donde hoy en día los gerentes públicos deben y tienen la misión responsable y obligatoria de arriesgar por la administración del talento humano es decir por las

capacidades conocimientos y sobre todo las habilidades de los miembros de las diversas Instituciones públicas del Estado Peruano, con la finalidad de alcanzar que tanto los objetivos organizacionales como los objetivos individuales vayan de la mano con la finalidad de alcanzar la competitividad en este mundo globalizado cambiante, ya que el talento humano se requiere y está presente en diversos espacios de la actividad humana, sean estos familiares, culturales, sociales y el uso de ella nos permite entender con mayor objetividad el entorno que nos rodea.

Por otro lado todo servidor público debe tener presente el enfoque de Gestión por Procesos, lo cual es la agrupación de acciones sobre una realidad, generalmente adversa, para la obtención de resultados favorables, mediante el uso del conocimiento humano, la ciencia, la tecnología y demás instrumentos que coadyuven a cumplir el objetivo trazado por la entidad pública; pero sobre todo, con la cooperación complementaria de misiones de vida y talentos humanos en base a la visión y misión que dicha organización se planteó.

Así mismo la calidad en la atención del usuario o cliente en toda organización representa una de las herramientas fundamentales y estratégicas que permite un valor agregado añadido y que forma parte de la actual mercadotecnia intangible, en toda organización debe velar por el constante mejoramiento de atención al cliente y estar acorde en este mundo globalizado que vivimos actualmente, por lo cual en el presente trabajo de investigación queremos demostrar como la gestión del talento humano, el conocimiento del enfoque de la gestión por procesos influyen en la calidad del servicio en la unidad de gestión educativa local N° 06 del distrito de Ate Vitarte.

Por otro lado desde el año 2011 los procedimientos administrativos en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) y sus siete Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) se trabajaba en base a la Resolución Ministerial N° 114-2011-ED, este documento fue derogado desde el mes de abril del 2015 que entro en legislatura el (MOP), que es el Manual de Operaciones de la DRELM y sus siete UGEL, como un nuevo cambio de la política de modernización de la Educación Peruana, dicho documento fue implementado por el Ministerio de Educación según la Resolución Ministerial N° 215-2015 MINEDU

, el MOP es un instrumento de gestión técnico- normativo que establece su estructura orgánica y funcional, así como los principales procesos y productos que facilitan el cumplimiento de su objetivo y funciones con la finalidad de optimizar los servicios que brinda el sector Educación y sus siete UGEL. Es entonces que la DRELM se convierte en un ente desconcentrado del Ministerio de Educación a través del despacho Viceministerial de Gestión Institucional, y se convierte como responsable del servicio educativo y de los programas de atención integral en su jurisdicción, de igual manera cumple la función de evaluar y supervisar a las UGEL de Lima Metropolitana y cuenta con autonomía administrativa, económica presupuestal (RDR. 2016).

Por lo tanto, La UGEL N°06 de Ate Vitarte, en la actualidad de acuerdo con el MOP de la DRELM cuenta con la siguiente estructura orgánica: Dirección de la UGEL. Órgano de Control Institucional (control). Área de Asesoría Jurídica y Área de Planificación y Presupuesto (asesoramiento). Área de Administración y Área de Recursos Humanos (apoyo). Área de Gestión de Educación Básica Regular y Especial. Área de Gestión del Educación Alternativa y Técnico-Productiva. Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo (línea), donde cada una de las áreas tiene sus respectivas funciones. Consecuentemente dicha entidad pública tiene diversos equipos de trabajo y cada uno de ellos tienen demasiada carga de expedientes que se encuentran en trámite y que no tienen ninguna respuesta al usuario en su momento oportuno, asimismo se puede constatar que la mayoría del personal administrativo de la UGEL 06 por diversos factores desconoce el proceso para efectuar la depuración y actualización de las planillas de pensiones por orfandad por estudios superiores, previo al proceso de programación en el sistema único de pensiones (SUP); dichas inacciones han dado lugar a que se siga programando irregularmente planillas de pensiones cuando los requisitos para percibir pensión por orfandad se habían extinguido.

De igual manera no se informa en su debida oportunidad al equipo de planillas a fin de realizar el corte respectivo de los haberes por licencia sin goce de haber, faltas injustificadas de los docentes, personal administrativo y otros de la jurisdicción de la UGEL 06, ceses voluntarios, por lo que se genera pagos indebidos y consecuentemente daño al Estado. Asimismo, también no se informa

en su debida oportunidad las licencias por maternidad y por enfermedad, perjudicando la información del PDT donde se declara mensualmente a la SUNAT los subsidios de los trabajadores de manera retroactiva. También se observa que el Comité Especial Permanente de Adjudicaciones Directas y de Menor Cuantía incurren en errores en la elaboración de las bases y como debe llevarse a cabo los procesos de adquisición de bienes y servicios que la UGEL debe adquirir durante su periodo presupuestal, estas deficiencias ocasionan carga procesal en la comisión de procesos administrativos disciplinarios de la UGEL 06 y por ende un proceso administrativo a los responsables de dicha inacción administrativa. Estas falencias administrativas ocasionadas por los servidores públicos de dichas áreas/o equipos de trabajo de la UGEL 06 se debe a diversos factores y al desconocimiento de la gestión de procesos de dichos expedientes a ejecutarse, lo cual ocasiona en los usuarios un malestar y demora para que realicen otros trámites administrativos y por lo cual los servidores de la UGEL, incluyendo a la titular de la entidad están propensos a una denuncia administrativa e inclusive penalmente.

La preocupación de las diversas áreas y sobre todo del área de recursos humanos actualmente debe avocarse a un nuevo enfoque donde debe primar la gestión del talento humano y además que cada uno de los servidores públicos de dicha entidad conozca el enfoque de la gestión por procesos, estos dos aspectos se convertirá en el socio estratégico, competente y apto de potenciar e impulsar el trabajo en equipo y sobre todo transformar la organización publica moderna de manera eficaz y eficiente en beneficio de los usuarios de dicha entidad, este es el gran reto que debe tenerse que los servidores públicos se sientan y actúen como socios estratégicos de dicha entidad y participen de manera continua y activa a nivel personal y organizacional y ser protagonistas del cambio sustancial y de las mejoras continuas de dicha organización, lo cual conllevara a dar un servicio de calidad en la UGEL 06.

Por lo manifestado, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar cómo la gestión de recursos humanos, gestión por procesos influye en la calidad de los servicios en la UGEL 06 durante el año 2017. Es una investigación básica con diseño correlacional de enfoque cuantitativo, la muestra

estuvo conformada por 123 servidores, la técnica que se aplicó fue la encuesta y para la recopilación se utilizó el instrumento del cuestionario, que fueron tres, una para la variable Gestión del talento humano con 43 ítems, para la variable Gestión por procesos 21 ítems y para la variable calidad de servicio que constó de 25 ítems. Para la fiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alpha de Cronbach. Así mismo la investigación se dividió en siete capítulos: El capítulo I, está referido a la introducción, antecedentes, a la fundamentación teórica y práctica; así mismo comprende la justificación, los problemas, las hipótesis y los objetivos de la investigación. El capítulo II, está integrado por el marco metodológico, donde se desarrolla las variables, la operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño. Además se estudió la población, muestra y muestreo. Así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. El capítulo III: corresponde a los resultados de nuestra investigación, donde se ha procesado con la estadística descriptiva e inferencial, como regresión logística multinomial, para variables no paramétricas. El capítulo IV, hace referencia a la discusión del trabajo de estudio, donde se ha contrastado los resultados de nuestra investigación con los resultados de las investigaciones señaladas o consideradas en los antecedentes. El capítulo V: contiene las conclusiones del trabajo de estudio, donde se ha realizado el trabajo de campo; el cual fue procesado con un programa estadístico y de las cuales de acuerdo a cada prueba de hipótesis se han obtenido las conclusiones. El capítulo VI y VII, contiene las recomendaciones y las referencias bibliográficas de la investigación, según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad. Finalmente se presentan los anexos recogidos y trabajados en la investigación y se muestran organizados en los anexos correspondientes.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos Previos Internacionales.

Majad (2016) realizó una investigación titulada: *Gestión del talento humano en organizaciones educativas*. Fue un estudio que tuvo como objetivo conocer la gestión del talento humano para fortalecimiento de las escuelas estatales como trabajo corporativo. Utilizó un método de investigación descriptiva con diseño de

campo no experimental de tipo transversal. La población estuvo conformada por 20 escuelas estatales del municipio San Cristóbal, estado de Táchira, en Venezuela, de los cuales se aplicó el instrumento de recolección de datos a 431 docentes y 40 directivos mediante los cuestionarios conformados por 30 ítems. Los resultados a que llegó el investigador en cuanto la planificación y la fijación de los objetivos de la institución fueron medianamente favorables. Favorable la toma de decisiones y a la información que llega a tiempo para poder seguir con el plan de acción o tener la necesidad de modificar su curso. Mientras que los docentes percibieron que los directivos nunca ejercen responsabilidad de dirigir las acciones de los subordinados para el logro de los objetivos institucionales. Referente a la gestión el talento humano no existió respeto sobre el conocimiento y destreza profesional a la hora de ubicar al personal, donde respondieron los docentes que nunca se hace, así mismo los encuestados mencionaron que no se valora el compromiso individual de los trabajadores. Sobre el sistema productivo en el estrato docente tuvieron una situación poco favorable porque un número mayor al 50% que a veces consideraron que no hay reconocimiento personal, ni amplias posibilidades de desarrollo y crecimiento de los trabajadores, así también consideraron que a veces la administración del talento humano tiene un impacto positivo en la productividad y el desempeño laboral. En conclusión, en las organizaciones educativas estudiadas, en función de las competencias individuales de cada persona y para la consecución de los objetivos organizacionales, respetando las etapas de planificación, ejecución y control bajo los principios de identidad, cultura y filosofía, no se da de manera idónea, por ello se hizo viable un diseño de modelo de GTH para el fortalecimiento del trabajo corporativo. Para transformar la administración de personal en una interrelación humana, llevando la inducción a un proceso constante de adaptación y conocimiento general y la evaluación del desempeño se transforme en una oportunidad de crecimiento, teniendo en cuenta los principios y objetivos organizacionales, además los reconocimientos de debe dar de acuerdo con capacidades, conocimientos y productividad. Es decir, la capacitación se parecerá más a la educación; las normas serán paulatinamente remplazadas por los criterios y los manuales se convertirán en guías de trabajo. De esta manera, se gestionarán seres humanos y no recursos. Por otro lado, se debe tener una

clara definición de los deberes, derechos y actividad de cada persona.

Rodríguez (2015) realizó una investigación titulada: *Valor del capital humano: como las prácticas estratégicas de recursos humanos maximizan la contribución del capital humano al desempeño organizacional*. Realizo el estudio con la finalidad de medir y determinar si las estrategias de negocio y determinación de objetivos inciden en el desarrollo de las prácticas estratégicas de recursos humanos (reclutamiento, selección, adiestramiento, desarrollo y compensación, por ultimo desempeño) y si a la vez las prácticas de estrategias de RRHH influyen en el nivel de valor del capital humano, a la vez si el valor del capital humano determinado por el alineamiento, capacidades y compromiso impactan en el desempeño organizacional de la empresa. La población estuvo conformada por personal gerencial de las empresas privadas de la industria de Puerto Rico. La muestra fue de 125 empresas y el instrumento para la recolección de los datos fue el cuestionario de 55 items. Sobre los resultados a que llego fue que alrededor del 75% de la muestra considera un desacuerdo a si el área de la gerencia del capital humano asume un rol macro hacia el crecimiento de la organización, solo un 25% le atribuyo un rol importante al departamento de RRHH como clave para el crecimiento de la organización, además un 65% de las empresas expresaron no alcanzar los niveles de cumplimiento de los objetivos de la empresa. Por otro lado, el 59% estuvo en desacuerdo entre el nivel de alineamiento entre el desempeño del capital humano y los objetivos o resultados del negocio clave, otro factor es que el 72% no observo ni considero que el área de Recursos Humanos (RRHH) atraiga, desarrolle y retenga las capacidades del talento disponible y finalmente un 61% muestro un nivel bajo de compromiso con la organización que laboran; estos resultados guardan relación con la variable de alineamiento, capacidades y compromiso. En conclusión, el investigador infiere que las organizaciones deben adjudicar un rol estratégico al área de RRHH y que deben diseñar un sistema y practica de acuerdo con las necesidades de la empresa, de acuerdo a indicadores claves del negocio a la vez una gestión estratégica de políticas y prácticas de la gerencia de recursos humanos contribuirá en los altos niveles de alineamiento, capacidad y compromiso del capital humano. Es decir, estos tres

factores desarrollados de manera efectiva impactaran en el desempeño de la empresa estableciendo y cumpliendo los objetivos y su crecimiento económico.

Reyes (2014) en su investigación titulada: *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share-Sede Huehuetenango*, planteo como objetivo general verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango, la metodología utilizada; en cuanto al tipo de investigación fue de tipo experimental de enfoque cuantitativo, la población y muestra estuvo formada por el personal y clientes de la asociación SHARE, en total 200 clientes; la encuesta la realizaron en dos tiempos: primero en 100 antes del experimento y los otros 100 fueron encuestados en julio del 2013 después del experimento, se utilizaron encuestas y al coordinador entrevista. Se llegó a las siguientes conclusiones a) Que después de la capacitación de la calidad de servicio el 64% indico que han recibido este tipo de capacitación, lo cual es de bastante utilidad porque orienta a brindar calidad de servicio b) Se puede determinar que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio el 72% indica que la califica como buena c) Se puede observar también que después de la implementación de la capacitación de la calidad de servicio el 95% está satisfecho con la calidad de servicio que recibe d) Se determina que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantener satisfechos y contentos; utilizando contratación de personal idóneo para asesorar a los clientes, reconocimiento en el día de su onomástico, hacen descuentos y ampliación crediticia y así dar solución a sus problemas crediticios.

1.2.2 A nivel nacional.

Gutiérrez (2016) en su investigación titulada: *Habilidades directivas, Capacitación y gestión del talento humano, Ministerio de vivienda construcción y saneamiento, Lima 2016*, su objetivo principal fue determinar los modelos de regresión logístico que describe la relación entre la habilidades directivas frente a la capacitación y la administración del talento humano en el ministerio de vivienda construcción y saneamiento, diseñaron un tipo de investigación de enfoque cuantitativa de diseño descriptivo, correlacional. La población y muestra fue

censal y estuvo conformada por 122 trabajadores administrativos. Los instrumentos para la obtención de los datos fueron tres encuestas una para las habilidades directivas de 27 preguntas, el segundo para la capacitación de 20 preguntas y el tercero para la variable gestión del talento humano de 30 preguntas. Se llegó a las siguientes respuestas el 67.2% de los trabajadores del ministerio de vivienda consideran que la capacitación es de un nivel inadecuada, según la gestión del talento humano el 68% percibió un nivel regular, referente a la hipótesis concluyo que el modelo de regresión logística estimado de habilidades directivas frente a la capacitación y la gestión del talento es significativo, en otras palabras menciona que las variables independiente influyen de manera significativa en la variable dependiente.

Sánchez (2016) en su investigación titulada: *Gestión del talento humano y gestión directiva en la gestión por procesos de las instituciones educativas de la UGEL 04*. Fue una investigación que tuvo como objetivo determinar si influye la gestión del talento humano y la gestión directiva en la gestión de procesos en las instituciones educativas de la UGEL del distrito de Puente Piedra. Su estudio fue enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional causal múltiple. Su población y muestra fue de 245 docentes, para a recolección de la información utilizaron la encuesta para las teres variables de alta confiabilidad probada con el Alpha de Cronbach. El resultado índico que existe influencia de la variable gestión del talento humano y la gestión directiva en la gestión por procesos en las instituciones educativas de la UGEL 04. Donde Pseudo R cuadrado de Nagelkerke =0.356 =35.6%, área de la curva COR=0.553=55.3% de incidencia.

Padilla (2016). Realizo una investigación titulada: *Calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano en los servicios postales del Perú. SERPOST. Lima. 2016*, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables, para la cual utilizo como método de investigación el hipotético deductivo, fue de diseño no experimental de nivel multicorrelacional. La población y muestra de estudio fue censal con 110 trabajadores y para la recolección de la información utilizo cuestionarios para la variable calidad, con preguntas tipo Likert y con cinco escalas, de igual manera fueron el cuestionario de satisfacción y de talento humano. Finalmente, el investigador concluye que si existe evidencia

significativa que indico que la calidad de relaciona con la satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano en los servicios postales del Perú.

Inca (2015) realizó una investigación titulada: *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas*, en el cual planteo como objetivo determinar cuál era relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. La metodología que empleo para su estudio fue de diseño transeccional – correlacional, de enfoque cuantitativo, para la obtención de la información utilizó la encuesta el cual fue aplicado a 104 trabajadores administrativos entre mujeres y varones. Referente al instrumento que utilizo para la recolección de datos; el investigador hizo uso del cuestionario, siendo una para la variable gestión del talento humano que estuvo compuesto por 12 ítems y la otra para la variable desempeño laboral, que consto de 06 ítems. Fueron preguntas de escala tipo Likert. Se llegó a las siguientes conclusiones donde se sometieron al Rho de Sperman. La gestión del talento humano y el desempeño laboral obtuvieron una correlación positiva alta entre las dos variables; Entre la selección del personal y la calidad de trabajo demostró que existió una correlación positiva moderada, referente a la selección de personal y trabajo en equipo obtuvieron una correlación positiva moderada. La capacitación de personal y calidad de trabajo en la municipalidad demostró que existe una correlación positiva alta. Finalmente, la capacitación de personal y trabajo en equipo de la municipalidad, indico una correlación positiva moderada. Así mismo sobre la percepción del talento humano el 26% considero estar en desacuerdo con ello y un 31.7% ni de acuerdo ni desacuerdo.

Chacaltana (2015) Realizó un estudio titulado: *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del hospital nacional Luis N. Sáenz PNP*. Tuvo como objetivo determinar el grado de relación positiva entre la gestión de recursos humanos y la calidad de la atención de los pacientes, para la cual utilizaron un tipo de investigación no experimental, descriptiva y correlacional de enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo compuesta por la totalidad del personal que labora en el área de otorrinolaringología, cirugía de cabeza y cuello, durante el mes de enero, siendo un total de 31 por lo tanto fue un

muestreo censal. Tuvo como resultado un análisis descriptivo desde la óptica de los pacientes, donde el tiempo de espera de los pacientes en su mayoría fue de dos horas en un 40.7%, 1 hora un 33%. La mayoría del personal de salud que labora en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, refiere que la Gestión de Recursos Humanos es regular. Los pacientes encuestados manifestaron que la atención en el servicio de Otorrinolaringología es regularmente amable y cordial (51.6%), brinda regular confianza y seguridad en el diagnóstico médico (48.4%), donde la disponibilidad es regularmente inmediata (32.2%), los equipos que cuenta el servicio son regularmente funcionales (38.7%), el tiempo en la sala de espera es regularmente adecuado para el paciente (38.7%), la infraestructura que ofrece este servicio cumple regularmente con los estándares de salud (51.6%) las competencias y capacidades que presenta el personal de salud son regularmente y adecuadas a su profesión (48.8) y existe una buena explicación sobre el tratamiento en la enfermedad diagnosticada al paciente (61.3%). Por otro lado, la calidad de servicio fue regular, así mismo también en una misma proporción se observa que si la motivación es adecuada se reflejará en una calidad de atención buena a los pacientes del hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Una mejor percepción de los resultados es la relación que existe entre la motivación del personal prestador de salud con la calidad de atención de los pacientes del Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú, existiendo un grado de relación positivo de 56.9%; es decir a mayor motivación por parte de la Gestión de Recursos Humanos, existirá una mejor calidad de servicio.

Salazar y Vegas (2014) realizaron una investigación titulada: *Gestión de procesos administrativos y calidad de servicios los usuarios de la UGEL de Comas en el año 2013*. Utilizaron un método de estudio cuantitativo y lógico, de modelo descriptivo correlacional. Tuvieron como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de procesos administrativos y la calidad de servicio en los usuarios de la UGEL 04 Comas en el año 2013, La población estuvo conformada por los usuarios que diariamente asistían a solicitar servicios en la institución, la muestra fue elegida de manera intencional siendo 50 usuarios por semana por seis semanas. El instrumento que utilizaron para la recolección

de los datos fue el cuestionario con preguntas tipo Likert conformada por 20 items para cada variable. Tuvieron como resultados que un 74% de los usuarios encuestados perciben un nivel bajo en los procesos de gestión administrativo, el 94.86% consideraron que la gestión de tramites documentales es bajo, además demostraron que la ejecución de servicios es bajo en un 85.71%, además que la información del trámite es bajo en 88.29%. Referente a la calidad de servicio en los usuarios el 82.86% e ellos percibieron que fue de nivel bajo. Por otro lado, demostraron que existió una relación positiva y significativa entre ambas variables y cada una de sus dimensiones.

1.3. Teorías relacionadas a la variable gestión del talento humano

1.3.1. Enfoque de gestión humana

A lo largo de la historia de la humanidad la gestión humana ha evolucionado con grandes cambios, originando nuevas formas indefinidamente de administrar a las personas. Es en este periodo que se distingue la era industrial clásica, era industrial neoclásica y la era de información. (Chiavenato, 2014, p. 25)

A continuación, se detalla los enfoques que están relacionadas con nuestra investigación como es la variable gestión del talento humano.

Enfoque clásico

Se da a mediados del siglo XX (1950), se caracterizó por ser la era de mayor auge de la industrialización en todo el mundo, emergiendo los países desarrollados e industrializados que se caracterizaba por la búsqueda de la eficacia organizacional, partiendo de la idea que la organización era un todo y de su estructura sean órganos como ambientes, departamentos o las personas. Este modelo se caracterizaba por ser un modelo organizacional donde se buscaba conservar los valores tradicionales donde las personas o trabajadores eran considerados recursos de producción como las máquinas, equipos y capital (tierra, capital y trabajo) bajo este sistema los trabajadores o personas están visto como relaciones industriales, considerada como el agregado de las máquinas y por lo tanto eran estandarizado en la medida posible. (Chiavenato, 2014, p. 61).

Para Machado (2011), menciona que es un enfoque donde el modelo de gestión tiene como principal papel el desempeño de funciones o también llamados tareas independientes son llevados a cabo de manera independiente o aisladas que se constituyen en fines y no en medios, es decir cada uno logra cuando se hace cumplir las responsabilidades a través de los cuales se agrega valor a otros procesos organizacionales.

Enfoque humanista

Nace este enfoque a partir de la teoría de las relaciones humanas, en los Estados Unidos en 1930 donde se da mayor prioridad a las personas y sus grupos sociales, pasando del aspecto técnico, el interés por las máquinas y el método de trabajo a lo sociológico y psicológico de las relaciones humanas, en este sentido lo que buscaba las organizaciones una mayor eficiencia en la obtención de ganancias sin chocar con los objetivos individuales del personal involucrado, considerando para entonces armonizar dos funciones básicas de las empresas industriales como es la función económica es decir producir bienes o servicio y por el otro lado la función social, satisfaciendo a los trabajadores, de esta manera buscaron el equilibrio externo e interno (Chiavenato, 2014, p. 84).

Enfoque sistémico

Este enfoque hace referencia a un conjunto de elementos que se interactúan a su necesidad de integración para formar un todo organizado que se beneficia u obtiene mayor resultado que si fueran independientes, es lo último donde se hace uso de todas las ciencias y conocimientos para un mayor e eficiente rendimiento servicio y productividad (Chiavenato, 2014, p.301).

1.3.1.1. Teoría de gestión humana

En la presente investigación se abordó algunas teorías que nos permite tener una visión referida del desarrollo de las instituciones, en este caso de nuestra UGEL 06 con el objeto de tener propuestas por diferentes autores de como el ser humano desde diferentes puntos de vista hoy en día es considerado el centro de las empresas u organizaciones.

Teoría general de sistemas

La teoría general de sistemas (TGS), referida a las organizaciones comprende como la integración de cada una de sus sistemas y subsistemas revolucionando la visión de las instituciones, un ejemplo serio el subsistema de administración del personal que a su vez este puede ser integrado por otro subsistema como desarrollo, mantenimiento, aplicación, supervisión etc. La TGS se basa en tres principios fundamentales como el expansionismo, el pensamiento sintético y la teología.

El expansionismo; Principio por el cual se dice que todo fenómeno es parte de un fenómeno mayor, es decir el desempeño de un sistema dependerá de la forma como se relaciona con el todo mayor del cual forma parte, por lo que de esta manera estaría enfocada en un sistema.

El pensamiento sintético; principio denominado también productor – producto, en el cual el enfoque sistémico se caracteriza por reunir las cosas, explicada en términos del papel que se desempeña. Es fundamental ya que todo profesional debe incluir y tener en cuenta el medio donde se desarrolla como un elemento fundamental en sus procesos, en este caso se considera la intervención humana como cultura y clima organizacional, por cuanto si no se trabaja en el medio adecuado es muy difícil que las causas por sí solas produzcan los efectos esperados.

Teología; principio por el cual nos da entender que la causa es una condición necesaria, pero no suficiente para llegar a producir un efecto probabilística, en otras palabras, la teología estudia el comportamiento para alcanzar objetivos, en relación que produce o que pretende producir (Chiavenato, 2014, p. 303).

Teoría humanista

Nace en Estados Unidos como dejando el interés por las máquinas y dándole mayor valor a las personas donde el trabajador pasa por dos etapas en su desarrollo, siendo una de ellas el análisis del trabajo y la adaptación del trabajador

al mismo, que se caracteriza por analizar las exigencias de cada trabajo o tarea exige para seleccionar al empleado idóneo, aquí llega a predominar la selección del personal, orientación, capacitación, aprendizaje, estudios de los accidentes entre otro. La segunda etapa de adaptación del trabajo al trabajador se caracteriza porque predomina los aspectos individuales y sociales del trabajo, sobre los aspectos productivos como la motivación, los incentivos, la comunicación las relaciones interpersonales y otros (Chiavenato, 2014, p. 71).

Teoría del capital humano

Una teoría que nos dice que los recursos internos son los elementos claves para la obtención de ventajas competitivas sostenibles, por lo que el conocimiento son los activos intangibles de las empresas por lo que ellas las instituciones deben de contar con personal competitivo, profesionales adecuados, con actitud y de habilidades intelectuales, que trabajen en buena relación, fidelidad y con una buena tecnología en el trabajo (Tejeiro, García y Mariz, 2011, p.45).

Teoría de las competencias

Gallego (2013) menciona que esta teoría agrega valor a los procesos de gestión humano de las instituciones, se basa en una visión estratégica, concediendo a la gestión humana como un subsistema de la institución u organización y este a la vez interactúa con los otros sub sistemas como producción, mercado, finanzas, entre otros recibiendo estímulos internos y externos y que a su vez la institución solicita o necesita de insumos, de la manera de ejecutar procesos y de cómo generar productos alineando los proceso por la misión, visión a través de sus distintos procesos como son selección, diseños de cargos, capacitaciones, desarrollo y gestión de desempeño. Etc. El investigador hace referencia a que hay tres aspectos básicos en el desempeño: La primera relacionada a las Competencias Relacionadas Con el saber; que tiene que ver con los Conocimientos técnicos y de gestión. La segunda competencias relacionadas con el saber hacer; que vendría a ser las habilidades innatas o fruto de la experiencia y del aprendizaje y Tercero las competencias relacionadas con el ser: Aptitudes personales, actitudes, comportamientos, personalidad y valores.

1.3.1.2. Objetivo de la gestión del recurso humano

Las personas o trabajadores son la parte activa e eficiente de las empresas o instituciones y cualquier organización que busque o este en la búsqueda del éxito pueden crecer y obtenerla si se prepara y capacita a todos los socios y básicamente a los trabajadores o servidores para obtener de ellos (empleados, recursos humanos y funcionarios) la colaboración eficaz y eficiente aumentando sus fortalezas y disminuyendo sus debilidades dependiendo siempre de cómo se trate al personal. Por lo que deben cumplir lo siguiente: a) Apoyar a las instituciones u organizaciones alcanzar sus metas y objetivos realizando su misión. b) Se utiliza las fuerzas y habilidades del capital humano procurando facilitar, buscando dar competitividad a las organizaciones. c) La organización debe busca tener empleados motivados y entrenados, dándoles recursos y conocimientos, obteniendo por ellos no solo el dinero, es necesario percibir también recompensas justas por los buenos resultados obtenidos, teniendo siempre claro sus objetivos. d) Se debe tener personal satisfecho en las instituciones, porque los servidores o trabajadores insatisfechos procuran desvincularse de su institución, produciéndose ausencia laboral perjudicando el éxito de cualquier organización. e) Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, los trabajadores deben sentir y percibir a la institución como un lugar agradable y deseable, donde tengan la libertad y autonomía para que puedan tomar sus decisiones, así como brindar un ambiente de trabajo agradable, seguridad en sus empleos, tareas dignificantes y horas apropiadas. f) Administrar el cambio, en este sentido se debe adaptar las instituciones a las nuevas tendencias y enfoques que son más flexibles y ágiles garantizando la supervivencia de la organización. g) Establecer políticas éticas y comportamiento socialmente responsables, en este contexto las exigencias se dan tanto para la institución, pero en especial para los trabajadores.

1.3.1.3. Modelos de planeación de recursos humanos

En la presente investigación se hace referencia a modelos de planeación de recursos humanos, tomando como criterio para ello la base de demanda y la oferta de trabajo, es decir si la demanda de trabajo excede a la oferta de trabajo,

se debe adecuar condiciones para ello como reclutamiento externo, subcontratación de trabajadores, hacer uso de horas extras o utilización de personal temporal entre otras respuestas a esta demanda; muy por el contrario si la oferta de trabajo supera la demanda de la misma se esperaría como respuesta a ello reducción de salario, de horas de trabajo, desvinculación de personal entre otros; muy diferente a si la demanda de trabajo es igual a la oferta de trabajo; donde se tomaría como condición adecuada recontractación del personal que en algún momento fue desvinculado. Destaca entonces que un metódico o escrupuloso planeación estratégica de recursos humanos es primordial es para alcanzar todo el potencial de realización, la organización debe tener en cuenta que el personal que contrata es la adecuada y con capacidad para el cargo a desempeñar. Los modelos además nos hablan de que hay planeaciones de recursos humanos genéricos que compromete o incluye a toda la organización en todos sus estratos, por otro lado, están también los específicos que son planeaciones que solo afectarían a determinados áreas o unidades. A continuación, se mencionará algunos modelos (Chiavenato, 2008, p. 56).

Modelo basado en la búsqueda estimada del producto o servicio

Método basado en las necesidades del trabajador, es una variable que depende de la búsqueda estimada del productor y está predispuesto por la modificación, la productividad, disponibilidad interna y externa de recursos económicos y disponibilidad de trabajadores en la institución. Este modelo no toma en consideración hechos imprevistos como estrategias de sus competidores, clientes, falta de materia prima, huelgas y situaciones del mercado. (Chiavenato, 2008, p.56).

Modelo de situación de carga clave

Este modelo se caracteriza por que recibe los nombres u organigramas de carreras para la planeación de trabajadores, se visualiza como un trabajador puede sustituir a otro en una eventualidad futura en la organización. (Chiavenato, 2008, p.56).

Es decir, en un momento dado el encargado de recursos humanos o gerente puede introducir cambios en una situación de carga clave, teniendo como base el organigrama del personal, proporcionando y rediseñando cargos de los trabajadores, fortaleciendo los equipos con personas capacitadas que estimule su alto desempeño y participación dentro de la institución.

Modelo basado en el flujo de personal

Es el modelo donde se diseña el flujo de las personas o trabajadores cuando ingresa a la institución, durante el tiempo de permanencia en ella, así como al retirarse de ella esto permite la predicción a corto plazo de las necesidades de la organización. (Chiavenato, 2008, p.56).

Modelo basado en segmentos de cargos

Este tipo de modelo consiste en que selecciona como sus factores fundamentales el nivel de las ventas, volumen de su producción y plan de expansión, además establecen los niveles pasados y futuros de cada sector que usan como estrategia. Otra focalización es que determinan los niveles históricos o pasados de labores de cada unidad y finalmente calculan y hacen una proyección de los niveles futuros de la fuerza laboral de cada unidad. (Chiavenato, 2008, p.56).

Modelo de planeación integrada

Es un modelo amplio y tiene en cuenta cuatro factores en el momento de la admisión de insumos o recurso humano. El primero es el volumen de la producción calculado o proyectado por la institución. Segundo sobre los cambios tecnológicos en la institución que de una u otra manera modifica la producción del personal. Tercero factor que tienen en cuenta es las condiciones oferta y demanda en el mercado, así como la actuación o conducta de los clientes y cuarto tiene en cuenta la planeación de carrera dentro de la institución. (Chiavenato, 2008, p.56).

1.3.1.4. Modelos de gestión estratégicas de recursos humanos

Con el tiempo o los pasos de los años la gestión de los recursos humanos ha ido cambiando al igual que la gestión de las organizaciones, debido a las exigencias de sistemas de gestión en el que se encuentran emergidos. En este ámbito el desarrollado de la tecnología, de las comunicaciones y de la información han emergido o incrementado las habilidades, inteligencia y talentos de los trabajadores, desarrollando un papel más protagónico en las organizaciones que buscan la competitividad sustentable, por lo que se requiere que se utilice modelos apropiados y convenientes de la gestión de los recursos humanos, consiguiendo personal idóneo que haga diferencia de una organización a otra en la competitividad sostenible y depende de los factores socioeconómicos condicionantes, por lo que menciona o hace usos de diferentes modelo para la aplicación práctica de sistemas de gestión y cuya adopción dependerá del análisis de la situación específica de la empresa y del entorno (Aduna, Gracia y Chávez, p.7).

Modelo de Besseyre Des Horts (1990)

Este modelo plantea que es los recursos humanos quien asegura la gestión de las competencias de la empresa (saber, saber hacer, saber estar de los individuos que la integran), en este contexto la misión del sistema desarrolla la praxis primero de adquirirlas, luego estimularlas y desarrollarlas. Cuando se habla de adquirirlas se debe contemplar la definición de puesto y sus funciones (se define los perfiles de puestos), así como también se tendrá en cuenta el sistema de clasificación. Por otro lado, al referirse a estimularlas, se da con la finalidad de optimizar los resultados, desarrollando enfoques tipo gestión participativa (aquí interviene las prácticas de mejora de las condiciones de trabajo). Finalmente, al referirse al termino desarrollarlas, se está hablando de la formación del profesional información y comunicación. Se debe tener en cuenta el diagnóstico de la empresa u organización para establecer los objetivos y desarrollar buenas estrategias de adquisición, estimulación y desarrollo de RH (Aduna, Gracia y Chávez, p.8)

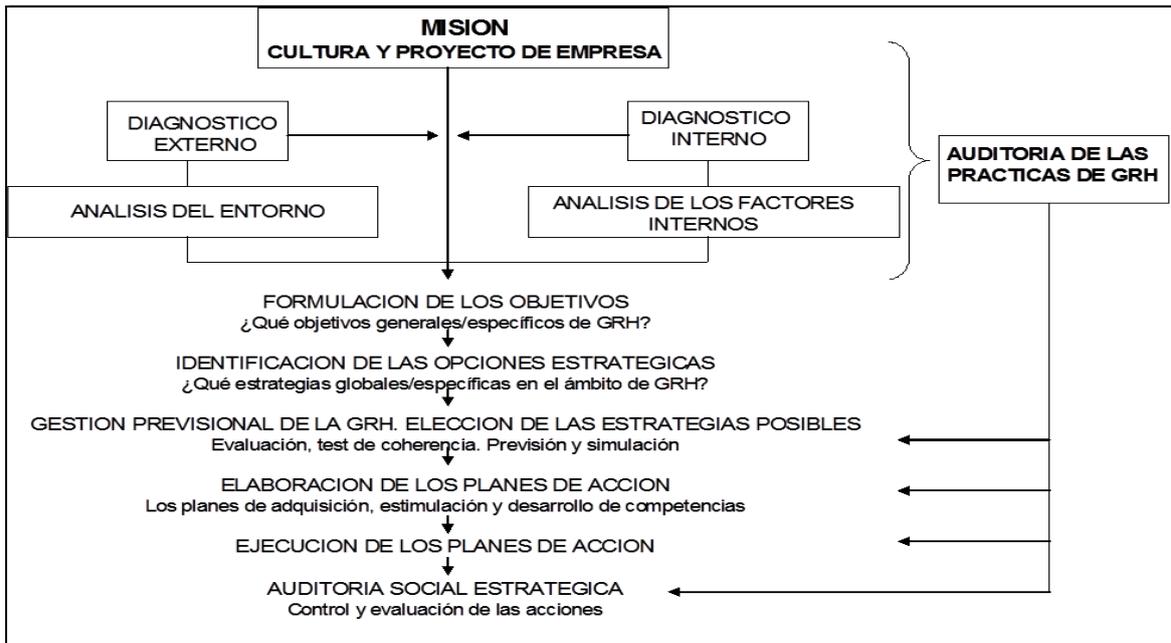


Figura 1. Gestión estratégica de los recursos humanos.

Fuente: Tomado de "Besseyre Des Horts (1990)", por Aduna, Gracia y Chávez. Editorial Deusto, Madrid, España.

Modelo de Beer y colaboradores (1990)

Este modelo integra todas las actividades de la gestión de recursos humanos en cuatro áreas. En este modelo se da prioridad a la influencia de los trabajadores en su participación e involucramiento y que estos actúan sobre las demás áreas o políticas de los recursos humanos como sistema de trabajo, flujo de recursos humanos y sistema de recompensas.

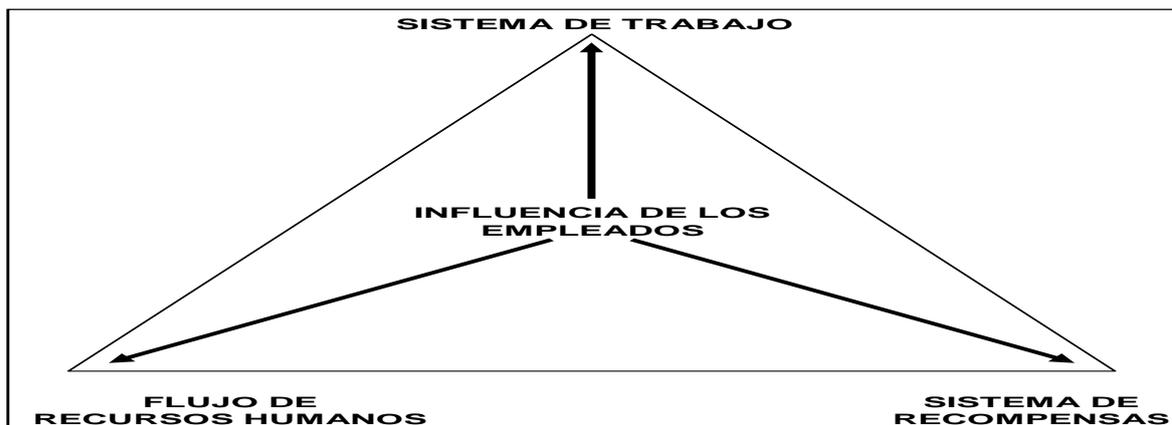


Figura 2. Gestión de recursos humano de Beer y colaboradores

Fuente: Tomado de Cuesta (1999). Tecnología de gestión de recursos humanos, Editorial Academia, La Habana, Cuba.

Modelo de Werther y Davis (1991)

Modelo que da importancia a la interdependencia entre las actividades claves de recursos humanos que son esenciales e importantes en la gestión de los recursos humanos, los objetivos sociales, organizativos, funcionales y personales que rigen a la empresa. La deficiencia de este modelo es que no cuenta con la proyección estratégica, pero sí como elemento de retroalimentación y continuidad en la operación de la gestión. Los elementos que los conforman son: a) Fundamentos y desafíos; consiste en ayudar a las organizaciones a mejorar su efectividad y su eficiencia la economía, las alternativas de mercado y las disposiciones oficiales. B) Planeación y selección; que es el Corazón y esencia de la gestión de los recursos humanos. C) Desarrollo y evaluación; donde es la orientación que recibe el personal de la política y procedimiento de la organización. d) Las compensaciones; es la motivación a la fuerza de trabajo. e) servicios al personal; son las condiciones laborales. f) relaciones con el sindicato. G) Perspectiva generales de la administración de personal.

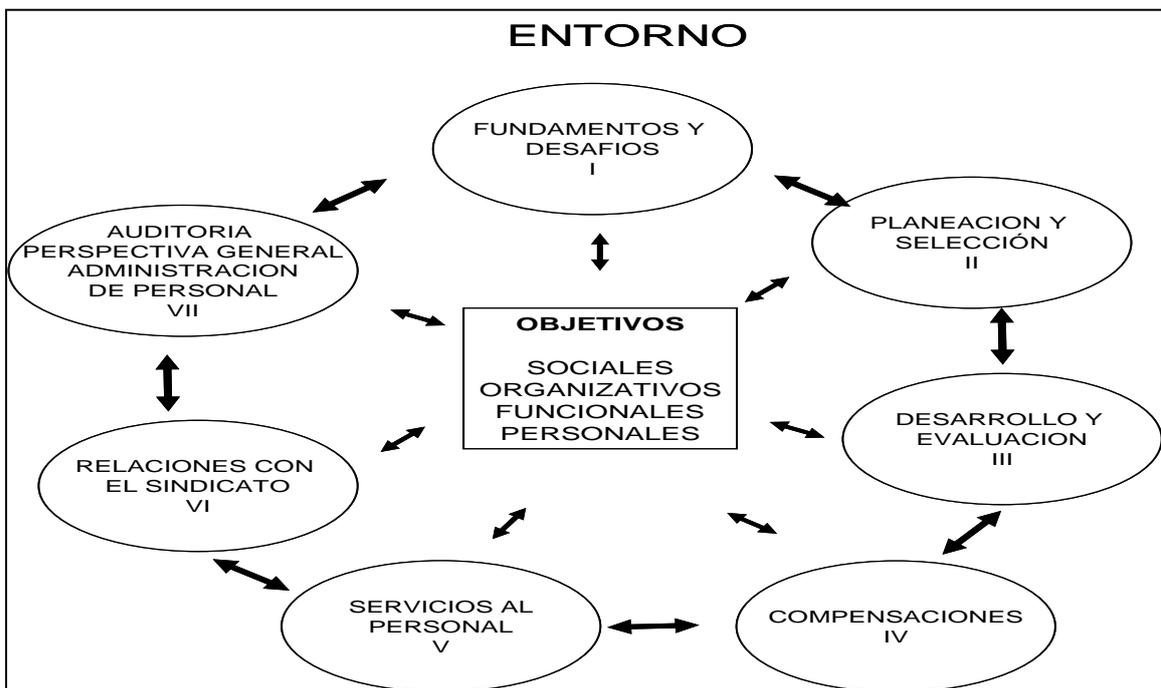


Figura 3. Modelo de la administración de los recursos humanos de Werther y Davis

Fuente: Tomado de Werther y Davis, K. (1991). Administración de personal y Recursos Humanos, Editorial Mc Graw-Hill, México.

Modelo Quintanilla

El investigador expone en su modelo de gestión de recursos humanos los principales alumnos y funciones a partir de su entorno relaciona con la organización implantando la política para el personal, planteando las funciones como subsistemas de integración y socialización.

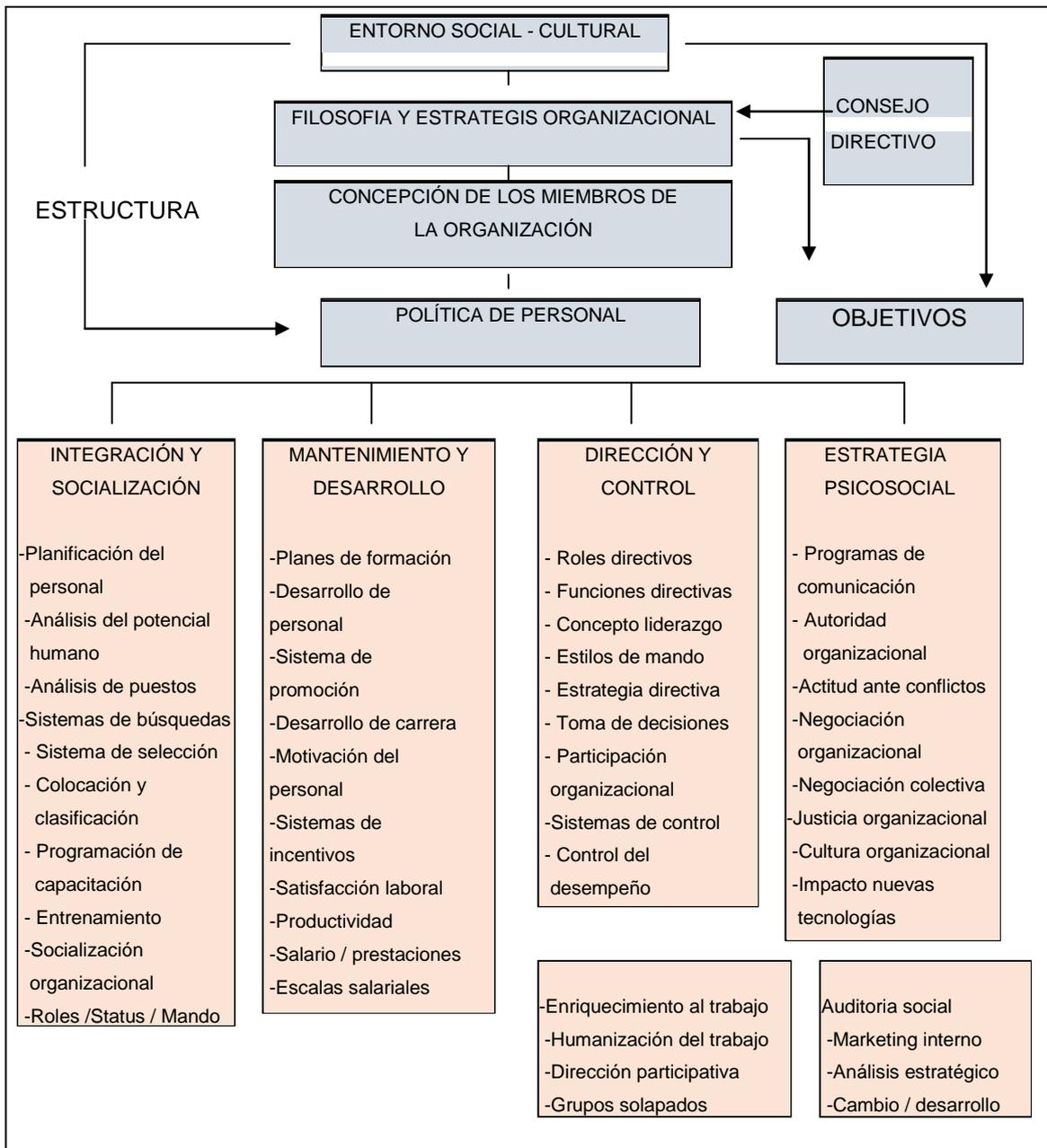


Figura 4. Gestión de recursos humano de Quintanilla

Fuente: Tomado de Quintanilla, I. (1991). Recursos humanos y marketing interno, Editorial Pirámide, S.A., Colección Psicología, Madrid, España.

Modelo de Harper y Lynch (1992)

Se caracteriza este modelo porque se basa que menciona que la organización requiere en calidad y cantidad los recursos humanos, e inicia la demanda con el inventario del personal y la evaluación del potencial humano. Manifiesta que toda la etapa del proceso se necesita un seguimiento permanente verificando la exigencia de la organización. Este tipo de modelo o idea es de naturaleza descriptivo pues sólo señala y demuestra las actividades relacionadas con la GRH para lograr su optimización, pero no en su dinámica y operación. Una perspectiva que destaca de manera importante como mecanismo de control en este sistema es la auditoria de RH.

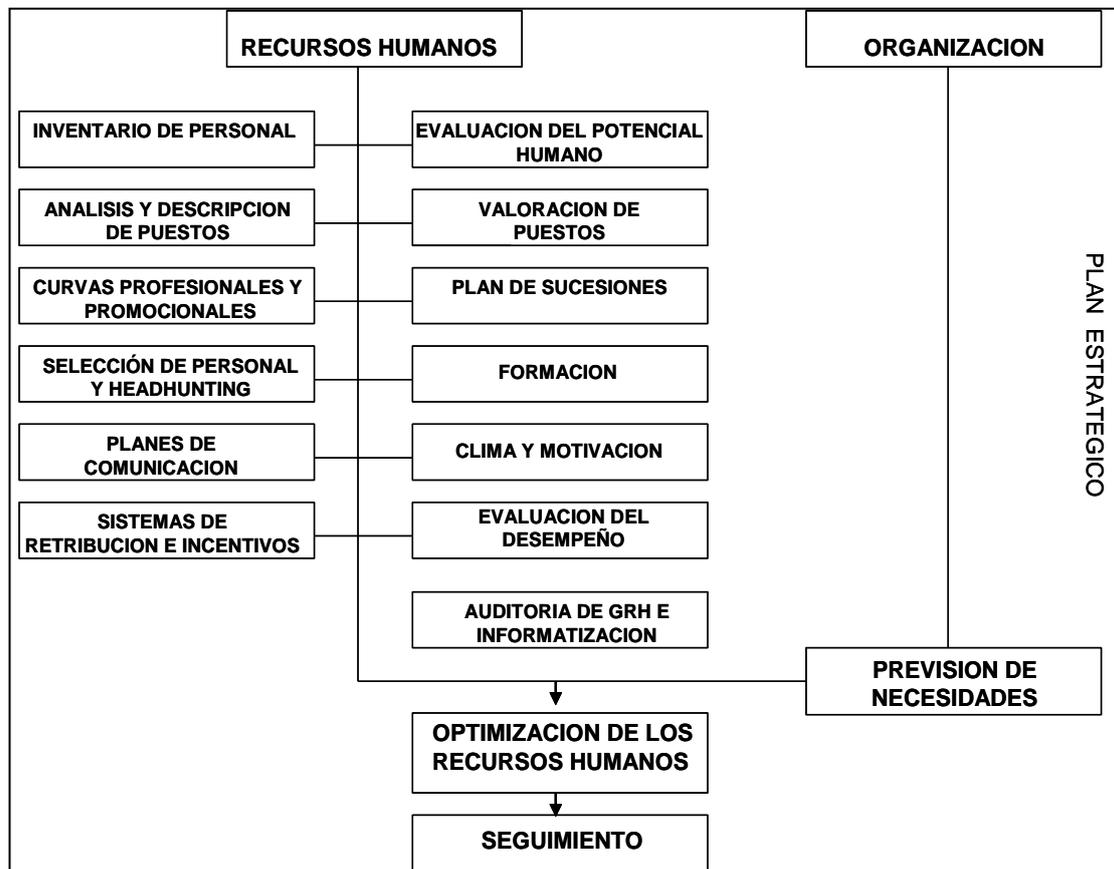


Figura 5. Modelo conceptual de Gestión de recursos humanos de Harper y Lynch
 Figura: Tomado de Cuesta (2005). Tecnología de gestión de recursos humanos, Editorial Academia, La Habana, Cuba

Modelo de Chiavenato (2000)

Este modelo refiere que la administración de recursos humanos establece que está organizada por subsistemas independientes, siendo: a) Subsistema de alimentación; conformado por una previa indagación o sondeo de la mano de obra en el mercado. b) Subsistema de aplicación; se refiere al análisis y aplicación del cargo, integración, evaluación del desempeño y movimientos del personal. c) Subsistema de mantenimiento; comprende las remuneraciones, beneficio social, higiene y seguridad en el trabajo, registros y controles del personal. d) Subsistema de desarrollo; tiene en cuenta los entrenamientos y los planes de desarrollo del personal. e) Subsistema de control; se integra los bancos de datos, sistema de información de recursos humanos y la auditoría de los recursos humanos.

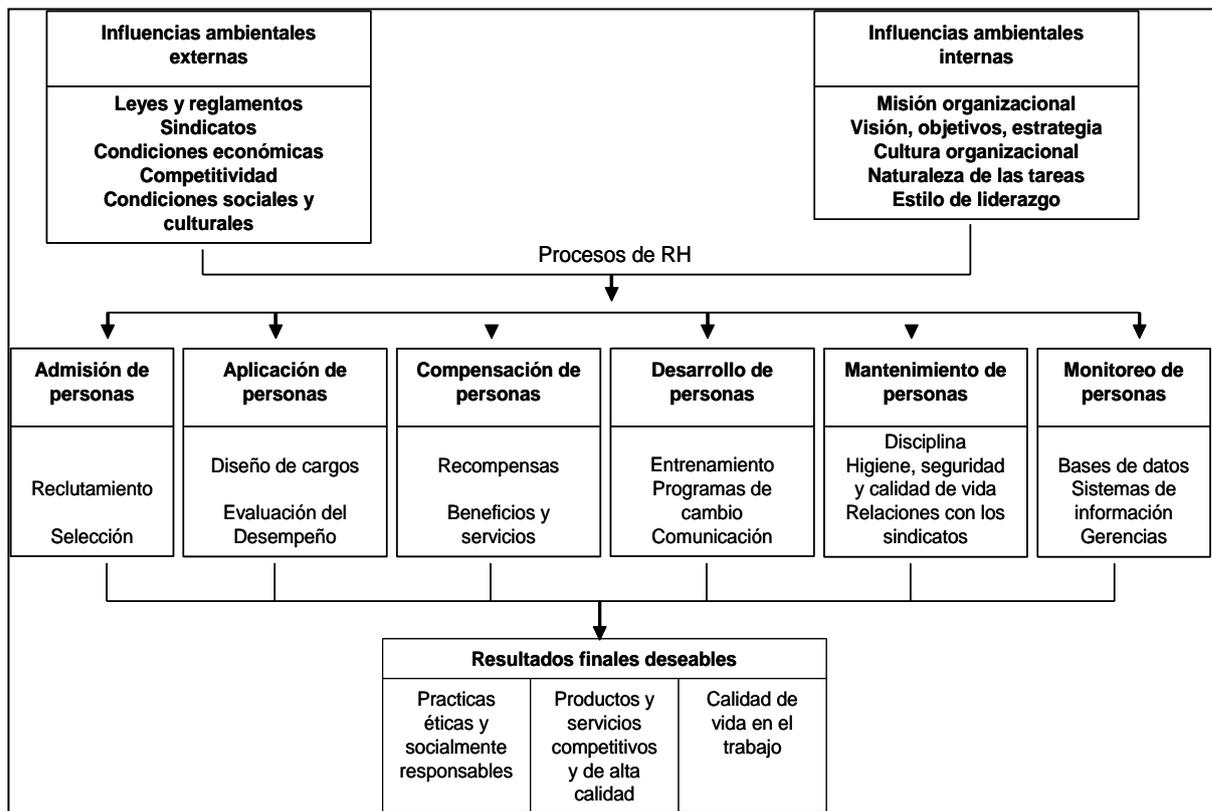


Figura 6. Modelo de la administración de recursos humanos

Figura: Tomado de Chiavenato (2000). Gestión del Talento Humano. Ed. Prentice Hall, Bogotá, Colombia.

1.3.1.5. Variable gestión del talento humano.

Según la Real Academia Española de la Lengua (RAE) explica aquella persona inteligente en el sentido que entiende y comprende, apta para determinado trabajo u ocupación y con la capacidad de resolver problemas, ya que posee las habilidades, destrezas y experiencia necesaria para ello y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Así mismo Castillo (2012) implica sobre la gestión del talento humano como “Los seres humanos están tomando mayor conciencia de la trascendental y fundamental importancia que tiene el intelecto del ser humano en la verdadera planificación y logro de las metas de las distintas organizaciones”. (p.33)

Sobre lo mencionado por el autor antes mencionado, debe interpretarse que hace muchos años atrás las organizaciones no le han dado el valor fundamental a la Gestión del Talento Humano no ha tenido la importancia debida, por lo cual se puede deducir que los equipos o áreas de trabajo solamente se han limitado a administrar planillas y las relaciones mancomunadas de trabajo laboral, si uno ve la realidad de las organizaciones en este momento todavía existen algunas instituciones u organizaciones trabajando mediante este enfoque tradicional difícil de poder cambiar. En toda organización el área de Recursos humanos debe cumplir un rol fundamental en el crecimiento de la empresa en la medida que fije su atención en las personas, en la inversión que se debe hacer en capacitar al personal, buscar su desarrollo integral, crear un clima favorable para el trabajo, potenciar el trabajo individual y colectivo, de esta manera la empresa se transformara y se potenciara. Las organizaciones ahora deben buscar desarrollar competencias específicas en cada integrante que los diferencie de los demás y de las otras empresas, logrando así ventajas competitivas para la organización que, si bien es un proceso complejo y requiere un trabajo a largo plazo, esto se verá reflejado cuando se logre la misión de la empresa.

Además, para Jericó (2001) el talento humano lo define “Como aquella gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización”. Asimismo, define al profesional con talento como

un capacitado, comprometido que pone en praxis sus capacidades y habilidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización” (p.18).

Sobre lo mencionado por el autor, se puede entender que el talento humano es esa capacidad que cuentan los seres humanos para resolver cualquier tipo de problemas que puedan tener de una manera inteligente utilizando todas sus habilidades, conocimientos, destrezas vivencias y sobre todo la iniciativa de querer dar solución para el desarrollo organizacional.

Por otro lado, Rodríguez (2009) señala que la gestión del talento se basa en: “un enfoque estratégico produciendo la mayor cantidad de beneficios a la organización señala: La finalidad del enfoque es maximizar la creación de valor hacia la organización empresarial, debe estar enlazado de acciones orientadas que el trabajador debe estar capacitado en conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas para lograr los objetivos y estar competitivos en el mercado laboral que vivimos” (p.38).

Es importante mencionar la importancia del enfoque estratégico que toda organización debe tener y aplicarla con cada uno de sus trabajadores, para lo cual dicha organización debe brindarle u orientar a una capacitación adecuada y luego impulsar la maximización en la producción y por ende la cristalización de los objetivos trazados institucionales. El autor para un mejor entendimiento da a conocer el enfoque de la gestión del talento humano, analizándola desde la óptica de dos dimensiones fundamentales, una desde la perspectiva del trabajador, que lo llama Dimensión interna e integra los conocimientos, habilidades, motivaciones, actitudes y segundo la dimensión externa; que comprende el clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, reconocimiento y estimulación.

Otro autor como Chiavenato (2009) que señala “que los responsables de dirigir la organización y las áreas que estas comprenden deben desempeñar cuatro funciones administrativas en su trabajo, estas están compuesta por el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p.6).

Es importante indicar que los responsables de dirigir una organización tienen una gran responsabilidad; de hacer cumplir las cuatro funciones administrativas que constituyen el pilar de toda organización con la finalidad de transformar las diversas áreas de la organización, esto implicaría salir de lo tradicional, burocrático en un componente netamente estratégico que será de gran utilidad para lograr los objetivos trazados en toda organización.

Además, el mismo Chiavenato (2009) en su libro gestión del talento humano señala que: “Los cambios económicos, tecnológicos, sociales, culturales, jurídicos, políticos, demográficos y ecológicos que actúan de manera conjunta y sistémica en un campo dinámico de fuerzas para producir resultados inimaginables, que originan imprevisibilidad e incertidumbre en las organizaciones. El área de recursos humanos es una que más cambios experimenta” (p.3).

En el mundo globalizado que actualmente vivimos, existen grandes cambios que últimamente en muchas organizaciones, en muchos lugares el nombre o calificación de administración de Recursos humanos (ARH) está remplazándose por gestión de talento humano, llamado también gestión de socios o de colaboradores, así también gestión del capital humano administración del capital intelectual e inclusive gestión de personas, estas denominaciones se deben a los cambios ya indicados por el autor antes mencionado.

Por otro lado, el mismo Chiavenato (2009) señala que la gestión del talento humano es “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección. La formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.9).

Es importante indicar que la gestión del talento humano es imprescindible en una entidad pública, para lo cual los responsables de dirigir una organización tienen que dar la debida importancia a las personas que laboran en dicha organización, para lo cual debe cumplirse con todos los procesos que requiere el captar personal nuevo para dicha institución lo cual constituirá el pilar fundamental

de dicha organización y así cumplir los objetivos trazados en la visión y misión de toda organización.

Finalmente, Chiavenato (2012) la gestión del talento humano se basa en tres aspectos primordiales y son: “la primera considerada como la más importante es que está compuesta por seres humanos, hace referencia a que cada persona tiene sus propias habilidades, talento y características, su propia cultura, capacidades y actitudes, por lo que deben ser considerados y vistos como tal. El segundo aspecto considerado por Chiavenato son los activadores inteligentes de los recursos organizacionales, que vienen a ser aquellas personas o grupo de personas que sobresalen del resto por su dinámica en la participación de la organización, enriqueciendo la organización, este grupo con características especiales comparten su aprendizaje y capacidad con los demás, logrando el beneficio de todos. Finalmente el tercer aspecto se refiere a los socios de la organización, que está referido al trato de los altos ejecutivos de la empresa, quienes según Chiavenato deben de asumir a los trabajadores son socios y ser tratados como, de tal manera que se sientan motivados y que puedan cumplir sus actividades laborales con mayor compromiso y dedicación, aquí debe tener presente que los trabajadores o servidores se dedican e invierten su tiempo, esfuerzo y lealtad, en la espera de alguna recompensa, en muchos de los casos esto no se da (p. 93).

1.3.1.6. Dimensiones de la variable Gestión del talento humano.

Chiavenato (2012) señala: Que en la gestión de talento humano para el presente estudio se considera las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: *Admisión de personas*

Chiavenato, (2012) con respecto a la administración de personas afirma:

Que es la puerta de entrada para las personas que serán consideradas posibles candidatos y que deben cumplir con cierta peculiaridad y competencias personales que se adapten a las que prevalece y requiere la institución. Para ello deben pasar por

métodos de filtración, que buscan encontrar al personal idóneo con características deseables y fundamentales que les permita alcanzar sus objetivos y cultura interna, de la organización. En este sentido se hace uso de procesos de reclutamiento y selección de personal (p. 102).

Dimensión 2: *Aplicación y compensación de personas*

Chiavenato, (2012) con respecto a la aplicación de las personas afirma:

Que es la aplicación de las personas consiste en la integración y orientación de las personas en sus distintas actividades dentro de la organización dejando claro sus funciones y objetivos según sus cargos, para lo cual se tendrá presente el diseño, análisis y descripción del cargo, así como sus evaluaciones del desempeño laboral. Además la compensación y beneficios constituye los elementos primordiales que incentiva y motiva a los colaboradores de cualquier organización siempre y cuando los objetivos de la organización se han cumplidos y los objetivos personales sean satisfechos, es decir son los beneficios que satisfacerla las necesidades de los colaboradores, para lo cual la institución debe llevar y desarrollar una buena política en sus remuneraciones y otras iniciativas que contribuya a una armonía entre el personal que labora y la organización o institución (p. 214- 278).

Dimensión 3: *Desarrollo de las personas*

Chiavenato, (2012) respecto a la dimensión desarrollo de las personas define:

Que es la necesidad que tiene el ser humano de exteriorizar sus potenciales y habilidades internos. Consiste en el entrenamiento, capacitación, educación desarrollando el potencial profesional y personal, ya sean innatos o adquiridos, a la vez este proceso implica la capacitación, el desarrollo de las personas y el desarrollo organizacional. En esta fase la institución u organización busca

valorar al personal o colaborador que labora promoviendo ascensos dentro del área o interáreas (p. 316).

Dimensión 4: *Mantenimiento y /o evaluación de personas*

Chiavenato, (2012) respecto al mantenimiento y evaluación de las personas afirma:

Que es el proceso por el cual se logra captar y aplicar de forma aprovechable y oportuno los recursos humanos y a la vez mantenerlos satisfechos a largo plazo dentro de su organización creando condiciones físicas, psicológicas y sociales, realizando actividades como gestión de la disciplina, higiene, seguridad y cálida de vida, así como las relaciones entre trabajadores, superiores entre otros. Finalmente, el autor considera que la supervisión de la administración de recursos humanos dejó de ser autoritario-coercitivo para migrar hacia la atribución de facultades a las personas. Nos hace referencia que la jornada laboral flexible con diferentes alternativas como la semana laboral reducida, el horario laboral maleable, el trabajo compartido, el trabajo a distancia y el trabajo de tiempo parcial para satisfacer las necesidades de las personas. Así mismo tiene que ver con el balance social es un documento que recapitula datos que permiten apreciar las acciones de la organización en el terreno social y significa la contabilidad de la administración de recursos humanos y el capital intelectual (p. 440 - 531).

1.3.2. Teoría de la variable gestión por procesos

1.3.2.1. Modelos de gestión por procesos

Modelo EFQM

Alcalá (2016) menciona que es un modelo europeo (European Foundation for Quality Magnament) de índole normativo que desarrolla el pensamiento de la calidad total y siempre orientado hacia la excelencia. Este modelo integra

herramientas como el ISO que reconoce la excelencia de una organización que se puede lograr de manera sostenida mediante distinto enfoque. A la vez se basa en resultados excelentes con relación de rendimiento de la organización, a los clientes, las personas y la sociedad, reconociendo diferentes grupos de intereses. Se puede apreciar el modelo en el siguiente gráfico.



Figura 7. Modelo EFQM de excelencia.

Fuente: Tomado de Alcalá (2016) European Foundation for Quality Magnament

Existen dos criterios del modelo, en dos grupos, uno son los agentes que son propiamente la causa de los resultados, que tienen un enfoque integrado y fundamentado en el cual se revisa su efectividad periódicamente con la finalidad de aprender y mejorar. El segundo son los resultados; que se espera que sean de tendencia positiva

Modelo ISSO 9001 – 2015

Tiene como principio la gestión de la calidad, donde la promoción que adopta es de un enfoque basado en procesos, dentro un sistema de gestión de la calidad, con un sistema orientado a tener buenos resultados empresariales. Este mismo principio sustenta que un resultado se llega a alcanzar de manera eficiente cuando todas las actividades y los recursos se tramitan y ejecutan como un proceso. Este modelo se orienta a una gestión más horizontal, para lograr la gestión y control con cada una de las interacciones dadas entre los procesos y las

jerarquías para alcanzar una organización que continuamente mejore su gestión de calidad y consecuente con sus objetivos.

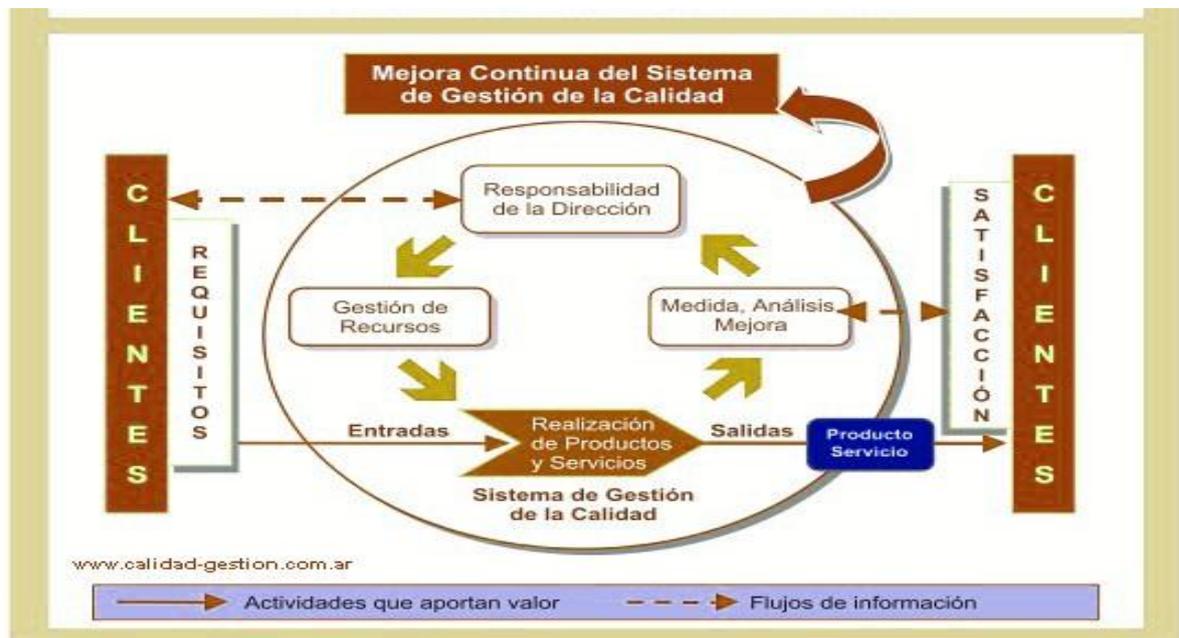


Figura 8. Modelo de proceso ISO 9001.

Fuente: Tomado de Gonzales (2013). "Calidad y gestión – Enfoque basado en procesos como principio de gestión"

1.3.2.2. El enfoque basado en procesos

Chiavenato (2013) señala: "En una organización un proceso es cualquier actividad que convierte elementos de entrada en resultados que tienen un valor agregado a como ingresaron y pueden convertirse en entrada de otro proceso, como muestra el gráfico adjunto". (p.12)

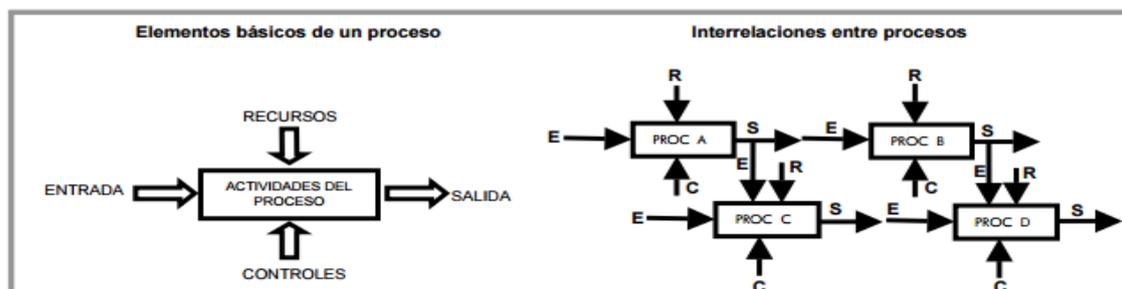


Figura 9. Enfoque por procesos.

Figura: Tomado de Chiavenato (2013). Gestión del talento humano, México: Mc Graw-Hill

Según el autor, se puede apreciar que todas las actividades realizadas dentro de la organización están enlazadas entre sí, lo que permitirá que las organizaciones busquen lograr una gestión eficiente, así mismo es necesario definir y controlar estas actividades enlazadas entre sí que forman parte de un proceso y conlleven a un resultado determinado. Para que una organización logre altos índices de eficiencia y eficacia debe utilizar la gestión por procesos que le permitirá lograr la mejora continua y la plena satisfacción del usuario y de sus necesidades, para cumplir con la visión y misión de la organización se debe contar con una estructura proporcionada por quienes lo dirigen y es la gestión por procesos la que permite lograr una gestión más efectiva.

Además, Chiavenato (2013) plantea que: “En una organización se debe conocer todas las actividades, es decir los procesos en la organización que se desarrollan al interior de ella si desea adoptar un enfoque basado en procesos. El mapa de procesos viene a ser la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las tareas o grupos de actividades planificadas en su elaboración participan todos los integrantes de la organización a través de equipos multidisciplinarios pues sirve para tener en cuenta las actividades que aportan valor al producto/servicio que recibirá los usuarios”, estas actividades no deben ser ordenadas de manera predeterminada pues el proceso cruza transversalmente el organigrama de la organización y se enfoca al resultado, alinea los objetivos de la organización con las carencias, exigencias y expectativas de los usuarios, sin atender de manera vertical a las relaciones funcionales clásicas. La gestión por procesos brinda a la organización una estructura de carácter horizontal con procesos interfuncionales y una visión orientada al usuario final, los procesos deben estar excelentemente definidos y documentados, detallando las responsabilidades de cada integrante, manejado por una persona encargada responsable y un equipo de personal encargado para ello. El único responsable quien ocupa una posición en el organigrama convencional es responsable de analizar el proceso, mejorarlo, así como conseguir sus objetivos, gestionándolos buscando su mejora continua y con suficiente autoridad para inspirar o promover los cambios necesarios que se consideren en el proceso. En la figura tres podemos el modelo de organización horizontal hay actividades relacionadas que buscan el producto y/o servicio final.

Por el contrario, en la organización verticales diferencia la organización de los departamentos independientemente uno de otros (p. 15)

Enfoque basado en procesos como principio de gestión

Se caracteriza porque es un enfoque básico como su nombre mismo lo dice se basa en procesos específica y primordialmente de resultados que conjuntamente con otros siete principios constituyen los principios de la gestión de la calidad las cuales se considera como requisitos indispensables para obtener buenos resultados en la organización.



Figura 10. Principios de gestión de calidad – ISO 9001.

Fuente: Tomado de Gonzales (2012). Calidad y gestión – Enfoque basado en procesos como principio de gestión

1.3.2.3. Variable gestión por procesos.

Bravo (2011) menciona que: “La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización

aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores” (p.9).

Según el autor, se puede apreciar que la gestión por procesos es todavía considerada como una disciplina que está en formación y que el objetivo fundamental es aumentar la productividad en la organización, la cual debe aportar con las estrategias necesarias para realizar una buena gestión y sobre todo en beneficio del cliente que es la razón de la existencia de dicha organización, de igual manera los miembros o implicados de los procesos deben estar sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados por ser parte del cambio.

Así mismo Bravo (2011) destaca que “La visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio” (p.12).

Según el autor, se puede entender que la gestión por procesos es de un aspecto globalizado, por lo cual debemos tener la visión que la responsabilidad de la organización es de todos, si el proceso de una organización no funciona, la responsabilidad es de todos por qué no funciona, a pesar de que de repente un trabajador hizo bien sus funciones encomendadas por la organización.

Otro concepto de proceso se refiere un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, es decir que si se agrupan las actividades entre sí se puede obtener de una manera eficiente los resultados aportando valor y a la vez ejerce control sobre el conjunto de actividades (ISOO 9001, citado por Gonzales, 2013).

Por su parte Chiavenato (2013) plantea que: “En una organización se debe conocer todas las actividades, es decir los procesos en la organización que se desarrollan al interior de ella si desea adoptar un enfoque basado en procesos. El mapa de procesos viene a ser la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las tareas o grupos de actividades planificadas en su elaboración participan

todos los integrantes de la organización a través de equipos multidisciplinarios pues sirve para tener en cuenta las actividades que aportan valor al producto/servicio que recibirá el usuario”, estas actividades no deben ser ordenadas de manera predeterminada pues el proceso cruza transversalmente el organigrama de la institución enfocándose al resultado, de tal manera que alinea las metas de la organización con las exigencias y expectativas de los usuarios, sin atender de manera vertical a las relaciones funcionales clásicas. La gestión por procesos brinda a la organización una estructura de carácter horizontal con procesos interfuncionales y una visión orientada al usuario final. Para lo cual los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, indicando las competencias de cada integrante, deben tener un responsable y un equipo de personas asignado. El responsable quien ocupa una posición en el organigrama convencional es responsable de analizar el proceso, mejorarlo, conseguir sus objetivos, gestionarlo, busca su mejora continua y debe tener la suficiente autoridad para promover los cambios que se consideren necesarios en el proceso. En la figura tres podemos observar que en la organización “horizontal” hay actividades relacionadas que buscan el producto y/o servicio final. En la organización “vertical” se observa la organización de los departamentos independientemente unos de otros” (p.15).

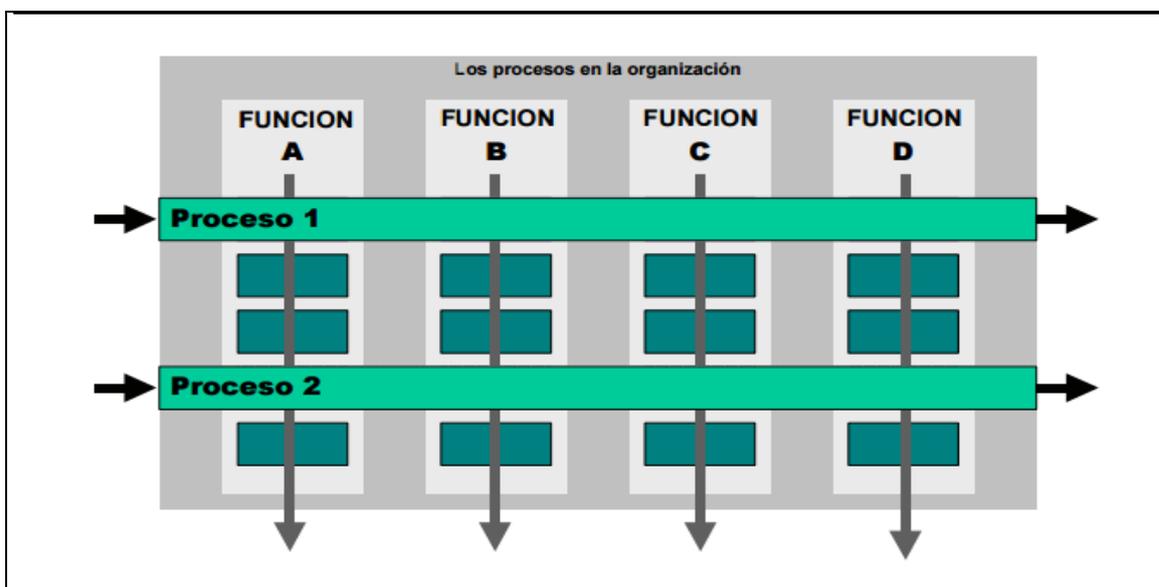


Figura 11. Procesos de una organización.

Fuente: Tomado de Chiavenato (2013). Gestión del talento humano. México: Mc Graw-Hill.

Según el autor, se puede apreciar que una gestión por proceso, desde el punto de vista de la organización basada en procesos, radica en una serie de actividades orientadas a producir un valor agregado sobre una entrada con el fin de obtener un resultado que guste plenamente los requerimientos del cliente como consecuencia de las actividades realizadas. Todo proceso debe tener un objetivo que se pueda describir de forma clara (en que consiste y para qué se realiza). Meta que debe recaer en un equipo o personal que asegure su cumplimiento y eficacia, teniendo bien identificados a sus proveedores y clientes (para quién se realiza). Por último, el resultado final ha de ser mensurable en la cantidad, la calidad y el tiempo invertido en su producción. Para el control de todo proceso es necesaria la creación de indicadores, lo que permite visualizar de forma gráfica su evolución, además de satisfacer la mejora continuada del mismo.

1.3.2.4. Dimensiones de gestión por procesos

Chiavenato (2013) muestra en la figura tres tipos de procesos que se forman en toda organización, para el presente estudio se tomaron en cuenta estas tres dimensiones que a continuación se describen

Dimensión 1: *Procesos operativos*

También llamados claves, son aquellos procesos que tienen contacto directo con el usuario y por el cual el cliente valorará su calidad y se da desde la recepción de un cliente en este caso de los archivos o expedientes, hasta la entrega del producto o servicio ofrecido el cual debe ser de manera eficiente y oportuna. Por lo que se debe filtrar en el reclutamiento o selección del personal el perfil requerido según los objetivos que desee alcanzar la organización. Este proceso genera un valor agregado a la organización (Chiavenato, 2013, p.88).

Dimensión 2: *Procesos estratégicos*

Son los que evalúan las necesidades y condiciones de la sociedad, del mercado y de los accionistas, para asegurar su atención y respuesta. Sus funciones que realizan dentro de la organización deben ser planificadas de acuerdo con las necesidades de cada área por lo que frecuentemente se debe establecer indicadores el grado de consecución de los objetivos de los procesos. Estos

procesos son el soporte para el establecimiento y alineaciones la empresa que presta un servicio (Chiavenato, 2013, p.88).

Dimensión 3: *Procesos de soporte*

Son aquellos que brindan a la organización los recursos humanos y materiales necesarios brindando el valor añadido al producto/servicio deseado por los clientes. La organización en este caso la UGEL 06 contara con recursos necesarios, infraestructura y tecnología necesaria que garantice la eficiencia de los procesos. Es el pilar fundamental que hace posible el soporte de los procesos en el direccionamiento estratégico y los procesos operativos (Chiavenato, 2013, p.88).

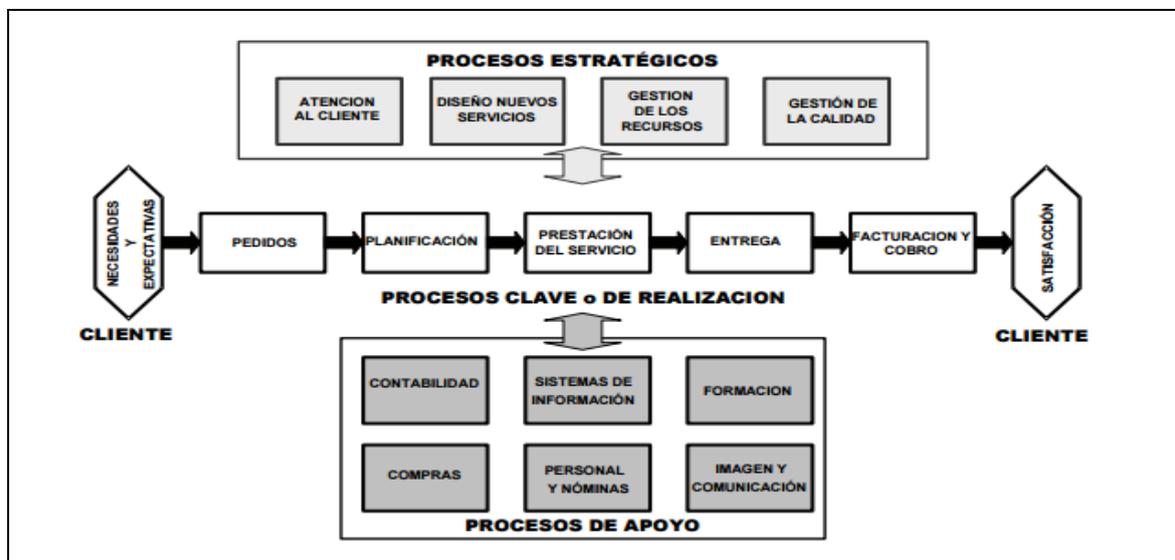


Figura 12. Mapa de procesos.

Fuente: Chiavenato (2013). Gestión de gestión del talento humano. México: Mc Graw-Hill

Según el autor se puede inferir que una gestión al servicio del ciudadano debe cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren y confirmen que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen un rendimiento e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. En la gráfica se puede contemplar la sucesión de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un

servicio) en una salida (la entrega de un bien o un servicio), añadiéndose valor en cada etapa de la cadena, esta secuencia o sucesiones de actividades que van añadiendo valor agregado mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones es de vital importancia en la etapa de una gestión de procesos.

Chiavenato (2013) También señala que los procesos clave son los que inciden de manera directa con la prestación del servicio y satisfacción del cliente por lo que se encuentran directamente relacionado con la misión de la organización, utiliza la mayor parte de los recursos de la organización y con los resultados económicos que se espera recibir. Un cliente satisfecho permitirá mayores ingresos a la organización, es por eso que estos procesos deben ser revisados y mejorados permanentemente. La figura cinco muestra los pasos para identificar los procesos clave para la satisfacción de los clientes. (p.17).

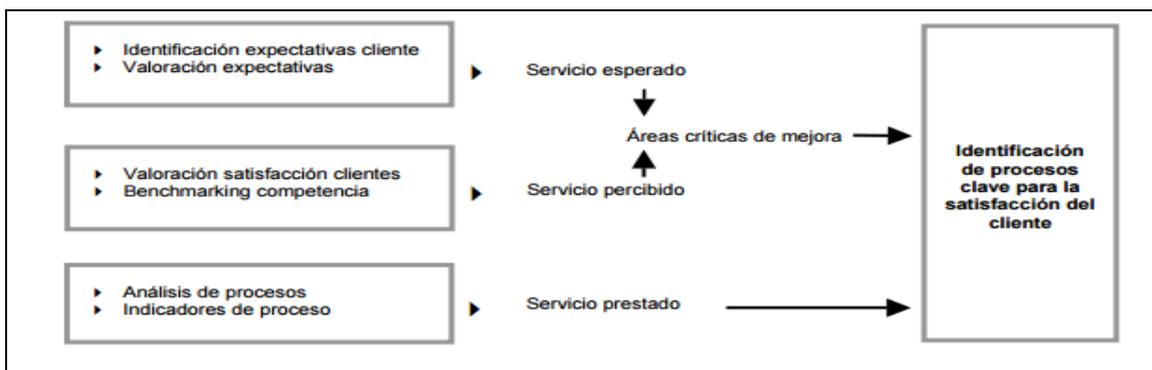


Figura13. Procesos clave para la satisfacción del cliente.

Fuente: Chiavenato (2013) Gestión del talento humano. Chiavenato México: Mc Graw-Hill

1.3.3. Variable Calidad de servicio

1.3.3.1. Modelos de calidad de servicio

Modelo de Malcolm Baldrige

Modelo americano llamado también Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), este modelo estuvo diseñado para ayudar a las organizaciones utilizando un enfoque integrado, considerando a la calidad como vital y necesario

para competir en el mercado, los criterios que establecieron dan a conocer que alcanzan las mejoras en la calidad de sus productos demostrando una gestión de calidad efectiva mediante la implicancia y formación de los trabajadores en todos los niveles o áreas en la mejora de la empresa. Además, este modelo implanta a que los líderes de las organizaciones deben estar guiados u dirigidos a dos prioridades; la dirección estratégica y a los clientes quienes, también menciona que para construir las estrategias claves se deben tener presente las medidas e indicadores del desempeño y el conocimiento organizativo, con esto busca mejorar el desempeño general de la organización y la satisfacción de los consumidores.

El modelo define como valores clave en el cual se basa sus logros y mejoras en siete áreas: El liderazgo, planificación estratégica, enfoque en el cliente y el mercado, medida, análisis y gestión del conocimiento, enfoque en los recursos humanos, gestión por proceso y resultados (Camisón 2006)

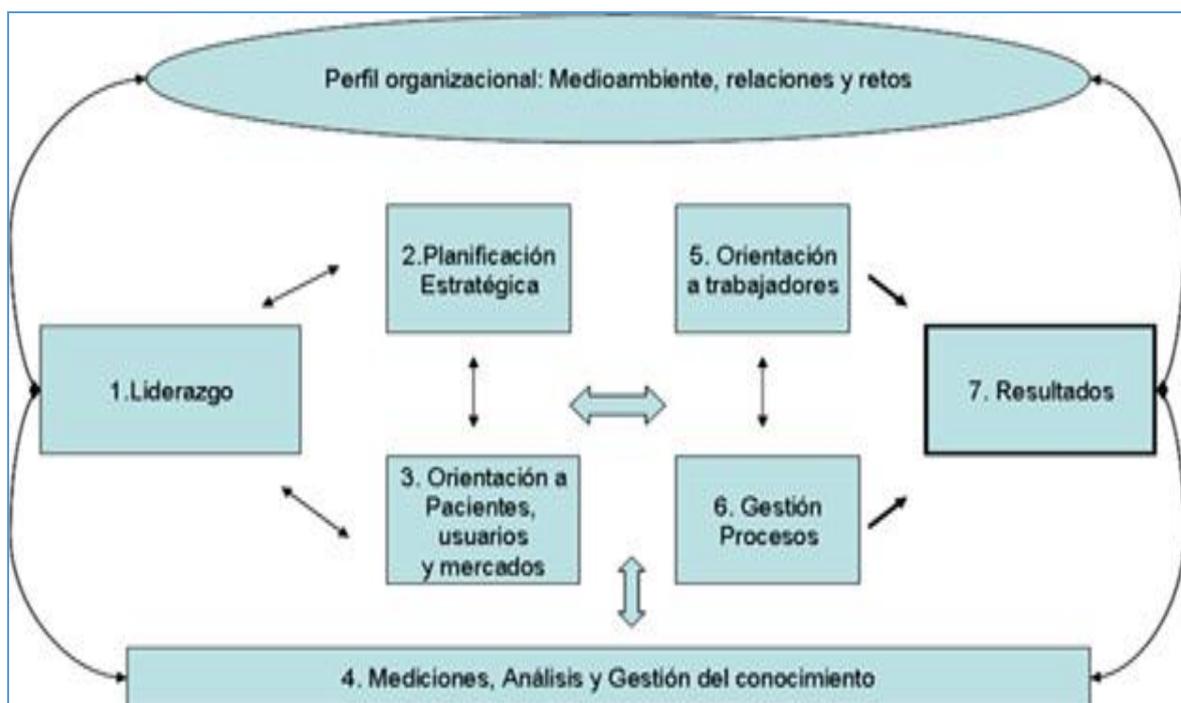


Figura14. Modelo de calidad Malcolm Baldrige (MBNQA)

Fuente: Tomado de Camisón (2006). Gestión de la calidad- Ed Pearson Educación, S. A., Madrid (España).

1.3.3.2. Importancia de la calidad de servicio

López (2013) Notoriamente el aumento de competitividad a incrementado en el servicio al cliente por lo que ellos se han vuelto más exigentes, mas conocedores y tiene la capacidad de decidir en donde adquirir el servicio que requieren, por lo que en este mundo globalizado es necesario como institución o empresa que presta un servicio u ofrece un producto ofrecer un valor agregado, una diferenciación porque los clientes además de buscar precios, ofertas entre otros , buscan algo más como un servicio rápido, un trato diferenciado o personalizado, un ambiente agradable, comodidad y buena pero muy buena atención. Por lo dicho los gerentes deben de asumir y obtener ventajas en la competitividad mediante el servicio diferenciado por que la gestión de las empresas es un elemento determinante en la calidad de las organizaciones (p.7).

1.3.3.3. Definiciones de la variable de calidad de servicio

Vargas y Aldana (2007) menciona lo siguiente: “La calidad es un modo de vida corporativa, forma de administrar una organización. La calidad no solo se centra en el proceso productivo, sino en todas las funciones administrativas de la organización, integrando así los conceptos de la teoría general de los sistemas de calidad”. (p.38)

Sobre, lo mencionado por el autor se debe tener presente que la calidad no solo se debe de exigir en el proceso productivo, sino también se debe de exigir en todas las áreas de la organización, ya que es muy importante que todos sigan el mismo camino e implementar sistemas de calidad, que permitan el crecimiento de la organización.

Según Melara (2013) la calidad del servicio es considerado como: “La evaluación del cumplimiento del servicio que se ofrece y la satisfacción del cliente por eso la calidad del servicio lo determina el cliente y no los que dirigen la organización, el cliente decide si el servicio es de calidad, si cubre sus expectativas y el cumplimiento de estas” (p.94)

Sobre, lo mencionado por el autor se debe tener presente que la calidad del servicio va hacer evaluado por el usuario o cliente, es quien va a determinar la

calidad del producto y así desvirtuar a muchas organizaciones que dicen brindar un servicio de calidad al 100% ese servicio lo reflejan en propagandas sutiles o en un costo adicional al cliente sobre la supuesta calidad del servicio que el consumidor asume, pero es en la prestación del servicio que se verá realmente la calidad o no de esta organización.

Galviz (2011) menciona que: “La Calidad de servicio es una prioridad para las organizaciones y para los departamentos de servicios de las empresas manufactureras. Debe ser el centro de la estrategia en las empresas de servicio con el fin de diferenciarse y de obtener eficiencia en los costos, por el crecimiento de su participación en el mercado” (p.44).

Sobre, lo mencionado por el autor se debe tener presente que la calidad de servicio es fundamental en toda organización y debe ser el eje central de la empresa con la finalidad de minimizar los costos pero que el producto sea de calidad para competir en el mercado globalizado que vivimos, eso va a permitir crear clientes permanentes que se sientan satisfechos de utilizar dichos productos, por eso debe tenerse presente que la calidad de servicio es una esencial estrategia para una organización y que esos numerosos elementos o características de la calidad (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega de producto libre de defectos al momento de la entrega ,precios justos).Evaluados por los clientes en relación a un servicio según la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Según Gronroos (1984, citado por De la Antonia ,2009) sostiene que: “La calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio percibido” (p.134).

Según el autor se puede interpretar que la calidad de servicio es la habilidad que posee el personal y que se mide a través de la satisfacción de sus necesidades del usuario. Un usuario satisfecho calificará a la organización como eficiente, llegando a recomendar los servicios a familiares, amigos, conocidos y creándose clientes seguros, lo cual mediante la prestación del servicio se verá realmente la calidad o no de esta organización.

Según Melara (2013) “la satisfacción del cliente es una respuesta emocional por la calidad del bien o servicio recibido en relación con sus expectativas, el costo y el tiempo invertido” (p.98).

Según el autor debe entenderse que la calidad del servicio se constituye en un elemento trascendental en la satisfacción del cliente, la calidad del servicio prestado está relacionada con las dimensiones del servicio, mientras que la satisfacción del cliente es mucho más complejo y amplio que no pasa solo por la recompensa recibida, sino también por cuestiones personales y de acuerdo con la situación que ya escapan del que brinda el servicio.

Stanton, Etzel & Walker. (2000) definen los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”. (p.6).

Según el autor debe entenderse que la atención que brinda la organización a los usuarios al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, y que el usuario obtenga un servicio de calidad, es decir recibir respuestas claras, precisas; para ello contara con ciertos factores que intervienen en el servicio como: amabilidad, rapidez en la atención, atención personalizada.

Fontalvo- Vergara (2010) en su libro Gestión de calidad en los servicios Iso 9001:2008 definen el concepto de calidad como: “El conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”. (p.22)

Fontalvo- Vergara (2010) en su libro Gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008 definen el concepto de servicio como: “como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes”. Por otro lado, una organización de servicios la podemos entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se determina por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes. (p.23)

Según las definiciones del autor respecto a calidad y servicios, debe entenderse que existen muchos autores con diversas definiciones e interpretaciones de diferentes perspectivas como por ejemplo Juran, (1990) concibe la calidad como “la adecuación al uso”, también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming, (1989) propone la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar el beneficio y placer del cliente. Feigenbaum tiene una visión más integral de la calidad pues éste considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

1.3.3.1. Dimensiones de la Calidad de servicio.

Para la presente investigación se utilizaron la calidad sugerida de ISO 9001: 2015 de la cuales se ha podido determinar cinco dimensiones que a continuación se mencionara.

Dimensión 1: Gestión de la calidad

ISO, (9001: 2015) es la gestión que se enfoca a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad. Para ello hace uso de requisitos generales y de documentación que las instituciones u organizaciones deben cumplir de manera coherente para brindar servicios que satisfagan los requisitos del usuario, estos requisitos deben establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y con ello se busca mejorar continuamente la calidad de servicio y eficacia continua (p. 5).

Dimensión 2: Responsabilidad

ISO, (9001: 2015) A través del liderazgo y su acción, la dirección de la institución debe de crear un ambiente apropiado donde el personal pueda desarrollarse y se sienta completamente involucrado. En este sentido los directivos deben de establecer y mantener una política de calidad y es primordial que se defina de manera clara los objetivos de la calidad en la institución, dentro de la responsabilidad se establecen los procesos de comunicación eficaces

transmitiendo y recibiendo información transmitiendo la importancia de la satisfacción del cliente (p.9).

Dimensión 3: Gestión de los recursos

ISO, (9001: 2015) Se incluye el suministro de los recursos, la capacidad de las personas o trabajadores para desarrollar sus funciones, las infraestructuras apropiadas o adecuadas, así como instalaciones y equipos (tanto hardware como software) un ambiente laboral adecuado para lograr la armonía con el requerimiento del servicio, calificando un sistema de seguridad y prevención de riesgos laborales, un entorno laboral ergonómico, higiene entre otros. La institución se encarga de revisar y evaluar a cada uno de los proveedores teniendo en cuenta, entre otras cosas su nivel de exigencia en calidad o el grado de conocimiento que la organización tenga de un determinado proveedor. Las preguntas que se hacen serian que necesitamos ya que la institución debe asegurarse de unos adecuados y específicos requisitos de compra, así como la verificación de esta (p.17).

Dimensión 4: Prestación de servicios

ISO, (9001: 2015) cualquier institución debe controlar la prestación de su servicio mejorando la eficiencia aumentando la productividad general de la institución. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del usuario (p. 24)

Dimensión 5: Evaluación, análisis y mejora

ISO, (9001: 2015) Cada institución planifica e implementa procedimientos de evaluación, análisis y mejoras para demostrar la conformidad de sus del servicio que presta y esta mejora la eficiencia de la continuidad de la calidad de servicio. En este caso se debe de realizar un seguimiento continuo y medición de la calidad (auditoria interna) (p. 26).

De lo mencionado por el autor se puede decir que las dimensiones mencionadas por el autor están vinculadas en el proceso de prestación de servicios, formando de esta manera la estructura de este proceso, con la finalidad de lograr la excelencia en cada una de las dimensiones mencionadas y lograr la

calidad total de servicio que toda empresa, organización anhela y por ende equilibrar las percepciones a las expectativas, la calidad objetiva o real a la calidad que el cliente esperaba, también se debe mencionar que de las cinco dimensiones, existe una que es la más importante: Es la confiabilidad, ella es la dimensión fundamental y básica de la calidad de servicio, la confiabilidad es una actitud, pues es un factor clave para lograr ser confiable.

De igual manera por otra parte Fontalvo- Vergara (2010) en su libro Gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008 menciona que la calidad de servicio tiene las siguientes dimensiones: a) Elementos tangibles; Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. b) Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. c) Capacidad de respuesta; Disposición y atención mostrada por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. d) Empatía, Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, incluye las dimensiones originales de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Como incide la gestión del talento humano y gestión por procesos en la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cómo incide la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión gestión de calidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?

Problema específico 2.

¿Cómo incide la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?

Problema específico 3

¿Cómo incide la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión gestión de los recursos de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?

Problema específico 4.

¿Cómo incide la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión prestación de servicios de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?

Problema específico 5.

¿Cómo incide la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?

1.5 Justificación del estudio**Justificación teórica**

El presente estudio se realizó en la UGEL 06 y tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión del talento humano y gestión por proceso en la calidad de servicio, 2018 con el propósito de crear, propagar reflexión y debate académico sobre lo ya existente en el conocimiento de los variables en estudio, confrontar teoría y resultados. A partir de ello se justifica la investigación. Por tal motivo nuestras variables se sustentan con la investigación y nos permite aportar resultados así como las conclusiones que serán de beneficio y gran aporte para la institución y de los servidores que se relacionan con nuestra UGEL 06, debido a que existe una predilección personal e institucional en mejorar y brindar un servicio de calidad; por otro lado nuestra investigación servirá como base para futuras investigaciones que estén relacionadas con nuestro propósito y que quieran contrastar con la realidad de nuestra institución .

Justificación práctica

La investigación se justifica porque está orientada a brindar un aporte referencial sobre la gestión del talento humano, siendo de vital importancia para conocer a la

gestión por procesos y por ende dar un servicio de calidad a los usuarios de dicha entidad pública, por lo que con esta investigación se pretende solucionar el problema de la falta de compromiso y la calidad de servicio que se brinda en la UGEL N° 06, así como el conocimiento que se tiene sobre la gestión por procesos para optimizar el servicio que brinda dicha entidad a seis distritos de su jurisdicción.

A la vez estos resultados de la investigación podrán ser utilizados por los funcionarios y directivos de la UGEL 06, con la finalidad de dar solución actual a los problemas que aquejan a la institución, estos resultados ayudaran a diagnosticar, plantear o replantear un diseño y estrategias, dando soluciones prácticas a la UGEL, que lo único que busca es brindar un buen servicio de calidad, eficiente, eficaz para beneficio de todos los usuarios y de la comunidad.

Justificación metodológica

La presente investigación pretende plantear un modelo de gestión, poniendo en práctica la gestión del talento humano por parte del área de recursos humanos de la UGEL 06 y darles a los servidores de dicha entidad el conocimiento respecto a los diversos procesos de las áreas correspondientes con la finalidad primordial de optimizar la calidad de servicio en la UGEL N° 06. Este estudio de Investigación pone en práctica el tipo de investigación básica-sustantiva, de nivel explicativo de enfoque cuantitativo, se ha planteado hipótesis por medio de las cuales se demostrará de qué manera influye la gestión del talento humano en la gestión de procesos y la calidad de servicio de la UGEL 06, se aplicará un cuestionario a la muestra y cuyos resultados servirán para medir las variables i dimensiones antes indicadas.

Justificación Epistemológica

La investigación tiene como base epistemológica el racionalismo crítico donde el máximo representante es Karl Popper, afirma que el criterio es fundamental para establecer una teoría, pues esta debe someterse a una prueba o a ser contrastada, el conocimiento que se adquiere se va modificando en la medida que se va encontrando nuevos resultados en las experiencias adquiridas, en la gestión

del talento humano y en la gestión por procesos es importante el conocimiento que se adquiere y como es utilizada en beneficio de la organización, en brindar un servicio de calidad, en satisfacer las necesidades del cliente.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específicas 1.

La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la dimensión gestión de calidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

Hipótesis Específicas 2.

La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

Hipótesis Específicas 3.

La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la dimensión gestión de recursos de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

Hipótesis Específicas 4.

La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la dimensión prestación de servicio de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

Hipótesis Específicas 5.

La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

1.7 Objetivos.

Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión del talento humano y gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL 06 - 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico1.

Determinar la incidencia de la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión gestión de calidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

Objetivo específico2.

Determinar la incidencia de la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

Objetivo específico3.

Determinar la incidencia de la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión gestión de los procesos de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

Objetivo específico 4.

Determinar la incidencia de la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión representación de servicio de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

Objetivo específico 5.

Determinar la incidencia de la gestión del talento humano y gestión por procesos en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) en este estudio se utilizará un diseño de investigación no experimental, transversal, explicativa

No experimental; puesta que, sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural, sin manipulación deliberada de variables, es decir se recopilarán los datos en un momento único para después ser analizados

Transversal; porque la aplicación de los instrumentos se realizará en un único momento en su contexto natural

Explicativa; porque está orientado a cuáles son las causas de los eventos o fenómenos dados, enfocándose en explicar porque ocurren los eventos o porque se relaciona dos o más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 98)

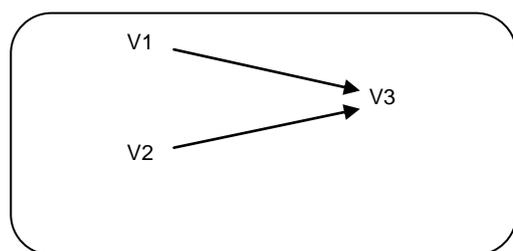


Figura 15. Diagrama correlacional multivariable. Relación de la variable 1 con las variables 2 y 3.

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 145)

Dónde:

Variable 1: Gestión del talento humano

Variable 2: Gestión de procesos

Variable 3: Calidad de Servicio

2.2 Variables, operacionalización

Variables

En la presente investigación se estableció como variable de estudio la incidencia de la gestión del talento humano, gestión por proceso y la calidad de servicio de la

UGEL 06 – 2018, siendo las variables de naturaleza cuantitativa y su ocurrencia en la institución se expresaron en categorías, las cuales se han determinados en valores asignados a los instrumentos, por lo que serán medidos de manera ordinal, permitiéndose establecer relaciones de tipo bajo, medio y alto.

Variable 1. Gestión del talento humano:

Chiavenato (2009) en su libro gestión del talento humano afirma:

Que la gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, para lo cual menciono las siguientes dimensiones que se detalla a continuación: El reclutamiento de personal, selección del personal, La formación del personal, y la evaluación del desempeño (p. 9)

Variable 2. Gestión por procesos:

Chiavenato (2013) plantea que:

En una organización se debe conocer todas las actividades, es decir los procesos en la organización que se desarrollan al interior de ella si desea adoptar un enfoque basado en procesos. El mapa de procesos viene a ser la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las tareas o grupos de actividades planificadas en su elaboración participan todos los integrantes de la organización a través de equipos multidisciplinarios pues sirve para tener en cuenta las actividades que aportan valor al producto/servicio que recibirá el usuario, para lo cual menciono las siguientes dimensiones que se detalla a continuación: Procesos clave, procesos estratégicos, procesos de soporte (p.15)

Variable 3. Calidad de servicio

ISO (9001 - 2015) afirma que:

Es cuando se mejora permanentemente la eficacia y eficiencia de las organizaciones y sus actividades, repercutiendo en el servicio que ofrece a sus clientes, considerando como cliente consumidor, intermediarios, terceros afectados, sociedad en general, etc. Además, las características que le satisfacen también pueden ser cualquiera de los elementos que habitualmente maneja el marketing (especificaciones tangibles, plazo de entrega, trato recibido, financiación, etc.). Debido a que se vive en un entorno donde los cambios que se viven son cada vez mayor rapidez ya que los competidores mejoran cada constantemente sus productos (p. 1).

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala e índice	Niveles y rangos
Admisión de personas	Reclutamiento personal	del 1-7		
	selección del personal	8		
Aplicación y Compensación de personas	Diseño de cargos	9		
	Evaluación de desempeño o cargo	del 10	Nunca (1)	Bajo (:30 – 50)
	Incentivos y beneficios	11 1		
Desarrollo de las personas	Capacitación Programa de comunicación	14 - 15 de 16 - 17	A veces (2)	Medio: (51– 71)
	Programa de cambio	18 - 19	Siempre (3)	Alto (72 – 90)
Mantenimiento y supervisión de los recursos humano	Relación con los empleados	los 20 -26		
	Seguridad e higiene	27 – 28		
	Administración de recursos humano	de 29 - 30		

La tabla uno, de operacionalización de la variable gestión del talento humano está dividido en cuatro dimensiones: Admisión de personas, que consta de dos indicadores (8 preguntas); Aplicación y compensación de personas conformada por tres indicadores (5 preguntas); desarrollo de las personas con tres indicadores (6 preguntas); mantenimiento y supervisión de los recursos humanos, conformado por tres indicadores (10 preguntas). La variable se mide bajo tres categorías: Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3) y niveles de rangos que va desde bajo (43-71), medio (72 – 100) y alto (101 – 129)

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala e índice	Niveles y rangos
Estratégicos	Planificación estratégica	1-3	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Bajo (21 – 35) Medio (36 – 50) Alto (51 – 63)
	Establecimiento de políticas	4-7		
	Fijación de objetivos	8-9		
	Provisión de comunicación	10-12		
Operativos	Datos y Medición de los resultados	13-16		
	Mejora de la eficacia y eficiencia	17-18		
De soporte	Recursos	19		
	Infraestructura	20		
	Tecnología	21		

La tabla dos, de operacionalización de la variable gestión por procesos está dividido en tres dimensiones: Estratégico, que consta de 4 indicadores (12 preguntas); Operativos, por dos indicadores (seis preguntas) y la tercera dimensión de soporte conformado por tres indicadores (3 preguntas). La variable se mide bajo tres categorías: Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3) y niveles de rangos que va desde bajo (1- 20), medio (21 – 40) y alto (41 – 60)

Tabla 3

Operacionalización de la variable calidad de servicio.

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala índice	e Niveles rangos	y
Gestión de calidad	Requisitos generales	1-2			
	Requisitos de la documentación	3			
Responsabilidad	Compromiso de la dirección	4-5			
	Política de calidad	6			
	Autoridad y comunicación	7-9			
Gestión de recursos	Recursos humanos	10-11	Siempre	Bajo	
	Infraestructura	12-13	(3)	(25 – 41)	
	Ambiente de trabajo	14-16			
Prestación de servicios	Planificación de la realización del producto	17	A veces	Medio	
			(2)	(42 – 58)	
	Procesos relacionados con el cliente	18	Nunca	Alto	
	Producción y prestación del servicio	19	(1)	(59 – 75)	
	Control de dispositivos de seguimiento y medición	20			
Evaluación, análisis y mejora	Seguimiento y medición	21-22			
	Control del producto / servicio no conforme	23			
	Análisis de datos y mejora	24-25			

La tabla tres, de operacionalización de la variable calidad de servicio, está dividido en cinco dimensiones: Gestión de calidad, que consta de cinco indicadores (3 preguntas); Responsabilidad, con dos indicadores (6 preguntas); Gestión de recursos con tres indicadores (6 preguntas); prestación de servicio con cuatro indicadores (4 preguntas) y evaluación, análisis y mejora con tres indicadores (5 preguntas). La variable se mide bajo tres categorías: Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3) y con rangos que va desde bajo (25- 41), medio (42 – 58) y alto (59 – 75).

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Para Sánchez y Reyes (2006) “Una población comprende a todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos” (p.143).

La población objeto de estudio está constituida por el personal de todas las áreas y equipos de trabajo, vale la redundancia de los trabajadores administrativos de la UGEL 06 inmersos en la Ley del Decreto Legislativo 276 nombrados y contratados, así como los trabajadores administrativos con la Ley N° 1024 Contrato administrativo cas (CAS). Para esta investigación la población, está constituida por un total de 123 servidores públicos contrato (CAS) de ambos sexos, así como 90 servidores públicos (CAP) haciendo un total de 213 servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ni 06 de Vitarte.

Tabla4

Tamaño de población de los trabajadores de la UGEL 06

Condición laboral	Población
CAS	123
CAP	90
Total, de trabajadores	213

2.3.2 Muestra

Para el presente trabajo de investigación no se utilizará la muestra porque se trabajará con la población universal de 213 servidores, siendo una investigación censal. Al respecto de la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2014) el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos que deben definirse y delimitarse de antemano con precisión. La muestra deberá ser representativa de dicha población. Utilizando el porcentaje de erro del 5% que es lo más común, con el nivel de confianza del 95%, con una población de 213 servidores y usando el 50% el término estadístico

más sofisticado, lo cual la muestra está constituida por 138 servidores públicos de la UGEL N° 06.

Criterios de inclusión

Todos los trabajadores de la UGEL 06

Se incluirá a todo el personal voluntario que asistió el día de la encuesta

Criterio de exclusión

No ser trabajadores de la UGEL 06.

Trabajadores que no deseen participar de la encuesta

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Landeau (2013), define técnica como “procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos” (p.47). En este caso de investigación se utilizará la técnica de la encuesta luego de realizar la Operacionalización de las variables: Variable 1 (gestión del talento humano), variable 2 (gestión por procesos), y variable 3 (la calidad de servicio). Mejía (2005) la técnica de la encuesta opera a través de la formulación de preguntas por parte del investigador y de la emisión de respuestas por parte de las personas que participan en la investigación. Estas opiniones, actitudes, intereses motivaciones, intenciones, deseos o conductas personales de los sujetos que responden, que es la información que realmente necesita el investigador (p.23).

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Para Landeau (2013), “Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas”. (p. 47)

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014). El instrumento que se utilizará para las variables será el cuestionario como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. (p. 217).

Durante el proceso de desarrollo de la presente investigación, en la cual existe una correlación de la Variable 1 (gestión del talento humano), variable 2 (gestión por procesos), y variable 3 (la calidad de servicio), se aplicará dos preguntas o ítems. Después de su confiabilidad y validez se aplicará a la muestra seleccionada de 138 trabajadores de las diversas áreas y equipos de trabajo de la UGEL 06.

Tabla 5

Ficha técnica de la variable gestión del talento humano

Denominación	Encuesta sobre gestión del talento humano
Autor	Mgtr. Adaptación de Chiavenato
Procedencia	Lima
País	Perú
Año	2018
Versión	Original en idioma español.
Edad de aplicación	De 18 años en adelante.
Administración	Colectiva
Duración	Aproximadamente 15 minutos.
Número de ítems	40

Tabla 6

Escala de evaluación para la variable 1.

Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

Nota. Tomado de la encuesta gestión del talento humano

Tabla 7

Ficha técnica de la variable gestión por procesos

Denominación	Encuesta sobre gestión por procesos
Autor	Mgtr. Alejandrino Benito Lavado Rodríguez
Procedencia	Lima
País	Perú
Año	2018
Versión	Original en idioma español.
Edad de aplicación	De 18 años en adelante.
Administración	Colectiva
Duración	Aproximadamente 20 minutos.
Número de ítems	21

Tabla 8

Escala de evaluación para la variable 2.

Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

Nota. Tomado de la encuesta gestión por procesos

Tabla 9

Ficha técnica de la variable calidad de servicio

Denominación	Encuesta sobre calidad de servicio
Autor	Adaptada de ISO (9001: 2000)
Procedencia	Lima
País	Perú
Año	2018
Versión	Original en idioma español.
Edad de aplicación	De 18 años en adelante.
Administración	Colectiva
Duración	Aproximadamente 20 minutos.
Número de ítems	25

Tabla 10

Escala de evaluación para la variable 3.

Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

Nota. Tomado de la encuesta calidad de servicio

2.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos**Validez**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014). El procedimiento que se utilizara será el juicio de expertos que se encuentra vinculada a la validez de contenido. (P.201).

La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación se realizará a través de la validez de contenido, es decir, se determinará hasta donde

los ítems que contiene el instrumento serán representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir.

Tabla 11

Resultados de validez del instrumento gestión del talento humano

Validador	Resultado
Experto 1: Luis Nuñez Lira	Aplicable
Experto 2: Paul Richard Huaman Canchari	Aplicable
Experto 3: Mariela Janet Silva Duran	Aplicable
Experto 4: Roberto Marroquín Peña	Aplicable
Experto 5: Américo Manuel Valencia Fernández	Aplicable

Tabla 12

Resultados de validez del instrumento gestión por procesos

Validador	Resultado
Experto 1: Luis Núñez Lira	Aplicable
Experto 2: Paul Richard Huaman Canchari	Aplicable
Experto 3: Mariela Janet Silva Duran	Aplicable
Experto 4: Roberto Marroquín Peña	Aplicable
Experto 5: Américo Manuelshiño Valencia Fernández	Aplicable

Tabla 13

Resultados de validez del instrumento la calidad de servicio

Validador	Resultado
Experto 1: Luis Nuñez Lira	Aplicable
Experto 2: Paul Richard Huaman Canchari	Aplicable
Experto 3: Mariela Janet Silva Duran	Aplicable
Experto 4: Roberto Marroquín Peña	Aplicable
Experto 5: Americo Manuelshiño Valencia Fernanadez	Aplicable

Validez del constructo de la primera variable Gestión del talento humano

Tabla 14

Resultados de validez Gestión del talento humano

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.875
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	4585.885
	gl	435
	Sig.	.000

Las comunalidades finales indica la variabilidad de cada variable que es explicada por el conjunto de componentes retenidas por el modelo y se observó que están representadas en el espacio de los factores y que están bien explicadas por más de 70.0 %, con e sección de algunos ítems

Tabla 15

	Comunalidades	
	Inicial	Extracción
VAR00001	1,000	,635
VAR00002	1,000	,684
VAR00003	1,000	,847
VAR00004	1,000	,714
VAR00005	1,000	,799
VAR00006	1,000	,710
VAR00007	1,000	,615
VAR00008	1,000	,716
VAR00009	1,000	,635
VAR00010	1,000	,737
VAR00011	1,000	,696
VAR00012	1,000	,704
VAR00013	1,000	,791
VAR00014	1,000	,754
VAR00015	1,000	,750
VAR00016	1,000	,759
VAR00017	1,000	,650
VAR00018	1,000	,624
VAR00019	1,000	,785
VAR00020	1,000	,787
VAR00021	1,000	,722
VAR00022	1,000	,728
VAR00023	1,000	,743
VAR00024	1,000	,748
VAR00025	1,000	,753
VAR00026	1,000	,759
VAR00027	1,000	,773
VAR00028	1,000	,785
VAR00029	1,000	,690
VAR00030	1,000	,653

Método de extracción: Análisis de Componentes principales

En la tabla 16, la regla de Kaiser proporciono una estructura factorial con siete factores que explican el 72,488% de la varianza total. Teniendo en cuenta los porcentajes en la varianza total explicada los seis primeros componentes son los que mayor peso tienen en el momento de explicar los datos. De tal manera que la primera pregunta explica un 39,242 % de la inercia total de la nube de puntos, la segunda un 9,637 %, seguida de la tercera con un 7,651%, una cuarta con un 5,170%, la quinta un 3,882%, la sexta con un 3,675% y el septo con 3,230%.

Tabla 16

Varianza total explicada de la primera variable

Compon ente	Autovalores iniciales		Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación			
	Total	% de la varianza	% acumula do	Total	% de la varianza	% acumula do	Total	% de la varianza	% acumula do
1	11,773	39,242	39,242	11,773	39,242	39,242	6,967	23,223	23,223
2	2,891	9,637	48,879	2,891	9,637	48,879	3,715	12,383	35,605
3	2,295	7,651	56,530	2,295	7,651	56,530	3,203	10,676	46,281
4	1,551	5,170	61,701	1,551	5,170	61,701	2,622	8,741	55,022
5	1,165	3,882	65,583	1,165	3,882	65,583	2,431	8,104	63,126
6	1,103	3,675	69,258	1,103	3,675	69,258	1,554	5,181	68,307
7	,969	3,230	72,488	,969	3,230	72,488	1,254	4,181	72,488
8	,794	2,646	75,134						
9	,735	2,451	77,585						
10	,679	2,262	79,847						
11	,640	2,132	81,978						
12	,553	1,845	83,823						
13	,519	1,731	85,554						
14	,492	1,640	87,195						
15	,426	1,421	88,615						
16	,420	1,401	90,016						
17	,384	1,279	91,296						
18	,333	1,109	92,405						
19	,301	1,005	93,410						
20	,285	,950	94,360						
21	,263	,878	95,237						
22	,216	,721	95,958						
23	,215	,716	96,674						
24	,196	,655	97,328						
25	,187	,625	97,953						
26	,169	,562	98,515						
27	,140	,467	98,982						
28	,124	,414	99,396						
29	,105	,349	99,745						
30	,077	,255	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Por otro lado, la estructura factorial que explica el 72,488% de la varianza se puede observar en la figura de sedimentación (figura 7). donde el punto de

inflexión - comienzo de la zona de sedimentación de la curva tras las 7 primeros componentes.

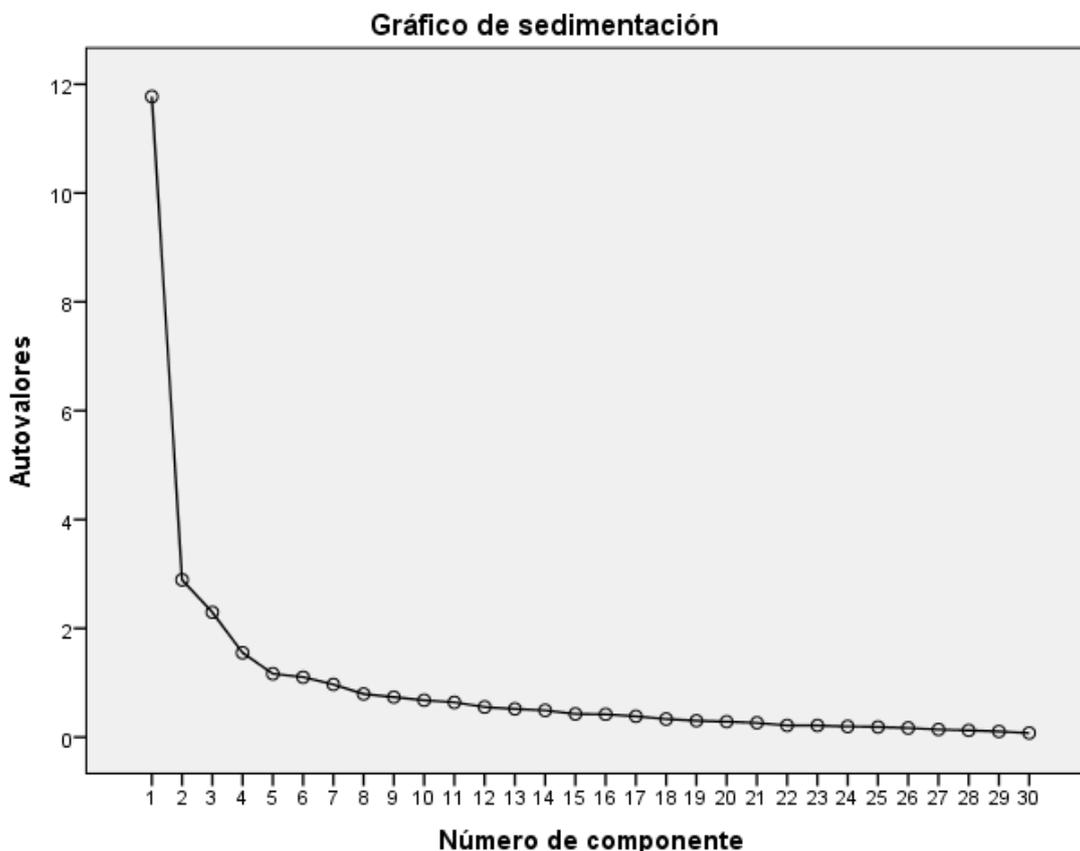


Figura 16. Sedimentación

En la tabla 17 interpretación de la matriz de componente antes de la rotación que se observó que la suma de los cuadrados de los valores de cada columna es coincidente con el autovalor correspondiente al componente asociado y la suma de los cuadrados de los valores de cada fila, a la vez este es coincidente con la comunalidad de cada variable. También se tuvo que el primer componente los ítems 1,2,10,24,25,31,32,33,37,38,40,43 están más asociados y tienen un valor explicativo de 39,242% de la varianza total. En el segundo componente los ítems ,28,36, 44 están más asociados con un valor explicativo de 9,637% de la varianza total, el tercer componente los ítems 21, 32, 41,42 se encuentran relacionadas con un valor explicativo 7,651%, el cuarto componente los ítems son 14,20 con valor explicativo de 5,170%. En el quinto componente los ítems 40,41 tienen valor explicativo de 3,882, además los ítems 9, 19, 39 en el sexto componente con un

valor explicativo de 3,675, y el ítem 4 en el séptimo componente con un valor explicativo de 3,230%

Tabla 17

Matriz de componente

	Matriz de componentes ^a						
	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
VAR00001	,712	-,035	-,334	,100	,001	,064	,037
VAR00003	,712	-,215	,209	,206	-,034	,186	,096
VAR00004	,170	,235	,164	,495	,417	,167	,538
VAR00006	,539	-,481	,167	,267	-,228	-,087	,181
VAR00007	,691	-,319	,252	,172	-,243	-,260	-,024
VAR00008	,660	-,403	,131	,181	-,081	-,178	,154
VAR00009	,590	-,022	-,120	,104	-,255	,383	,170
VAR00010	,774	,043	-,206	,061	-,185	-,113	-,148
VAR00013	,597	-,049	-,356	,083	,236	-,293	,026
VAR00014	,654	,063	-,247	,345	,164	-,103	-,297
VAR00019	-,079	,481	,442	-,361	-,019	,359	,052
VAR00020	,605	-,225	,233	-,417	,203	,084	-,103
VAR00021	,567	-,463	,392	-,103	,181	,113	-,214
VAR00024	,739	,138	-,293	-,293	,100	-,008	,081
VAR00025	,724	,112	-,248	-,362	,078	-,066	,107
VAR00027	,809	,030	-,220	-,192	-,035	-,117	,065
VAR00028	,303	,576	,274	,089	-,304	,169	,149
VAR00030	,689	,192	-,047	-,149	-,152	-,087	,240
VAR00031	,802	,151	-,083	-,228	-,198	-,085	,115
VAR00032	,718	-,212	,344	-,260	-,169	-,033	,103
VAR00033	,742	,171	-,007	-,065	-,314	,091	-,176
VAR00036	,228	,676	-,276	,260	-,085	,095	-,243
VAR00037	,784	,141	-,209	,053	,187	,164	,010
VAR00038	,731	,163	-,178	,113	,048	,273	-,257
VAR00039	,621	-,286	,278	,250	,106	,311	-,196
VAR00040	,718	-,191	,240	-,108	,306	,141	-,158
VAR00041	,390	,477	,426	-,141	,316	-,304	,001
VAR00042	,324	,504	,548	,145	,045	-,314	-,064
VAR00043	,730	,088	-,230	-,029	,243	,000	,193
VAR00044	,457	,423	,371	,240	-,082	-,191	-,163

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 7 componentes extraídos

En la tabla 18, nos indicó que las puntuaciones factoriales existe correlación y que las varianzas de las puntuaciones de los factores son distintas entre cada una de ellas. Donde el ítem uno se relaciona con el 6 y 7, así como

Tabla 18

Matriz de puntuación de componentes

Matriz de transformación de las componentes							
Componente	1	2	3	4	5	6	7
1	,718	,436	,386	,227	,301	-,011	,063
2	,185	-,484	-,396	,571	,324	,355	,129
3	-,452	,266	,420	,569	-,274	,382	,055
4	-,407	,382	-,229	,091	,525	-,327	,495
5	,048	-,527	,469	,106	-,157	-,438	,522
6	-,106	-,153	,343	-,512	,385	,603	,272
7	,259	,238	-,357	-,130	-,530	,258	,620

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

En la representación gráfica (grafico 17), tridimensional de las variables en el espacio de los factores nos permitió visualizar la estructura factorial, donde las variables se ubican más próximas con los factores o elementos con las que estaban correlacionadas

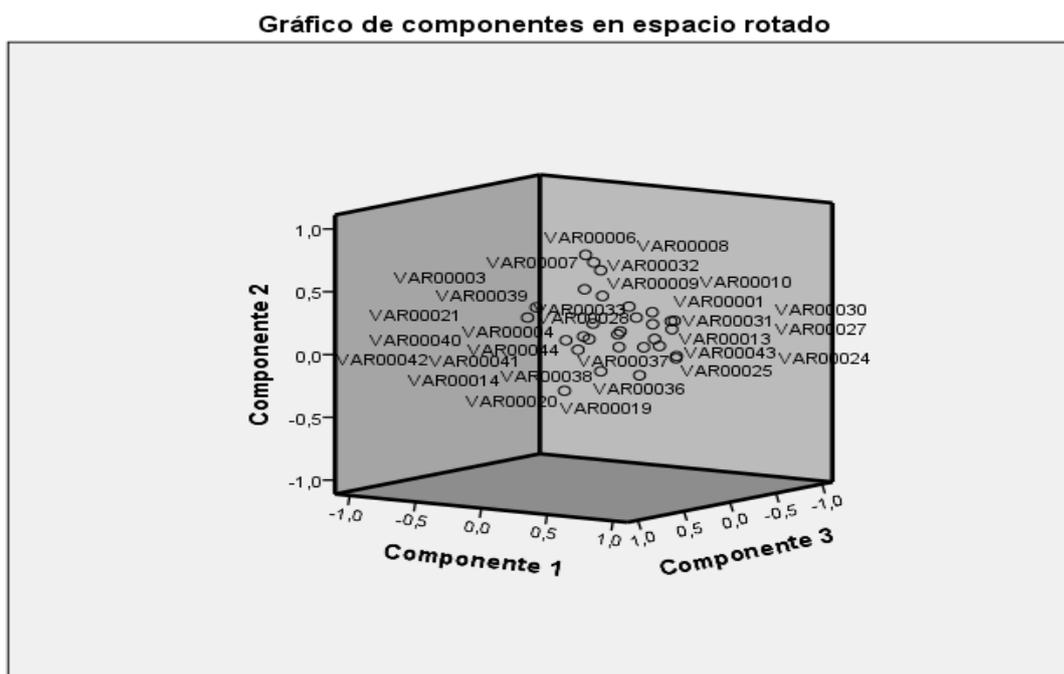


Figura 17. Gráfico de componentes en espacio rotado

Validez del constructo de la segunda variable, gestión por procesos

Tabla 19

Resultados de validez gestión por procesos

Prueba de KMO y Bartlett			
Medida de adecuación de muestreo	Kaiser-Meyer-Olkin		.912
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		4643.502
	gl		210
	Sig.		.000

Las comunalidades final indica la variabilidad de cada variable que es explicada por el conjunto de componentes retenidas por el modelo y se observó que están representadas en el espacio de los factores y que están bien explicadas por más de 70.0 %, con e sección de algunos ítems 4,7, 21.

Tabla 20

Comunalidades

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
VAR00001	1.000	.732
VAR00002	1.000	.826
VAR00003	1.000	.825
VAR00004	1.000	.626
VAR00005	1.000	.747
VAR00006	1.000	.789
VAR00007	1.000	.649
VAR00008	1.000	.776
VAR00009	1.000	.773
VAR00010	1.000	.801
VAR00011	1.000	.810
VAR00012	1.000	.772
VAR00013	1.000	.684
VAR00014	1.000	.721
VAR00015	1.000	.771
VAR00016	1.000	.709
VAR00017	1.000	.795
VAR00018	1.000	.819
VAR00019	1.000	.729
VAR00020	1.000	.717
VAR00021	1.000	.651

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 21, la regla de Kaiser proporcionó una estructura factorial con tres factores que explican el 74,869 % de la varianza total. Teniendo en cuenta los porcentajes en la varianza total explicada los tres primeros componentes son ellos los que mayor peso tienen en el momento de explicar los datos. De tal manera que la primera pregunta explica un 54,469 % de la inercia total de la nube de puntos, la segunda un 11,319 % y la tercera 9,081 %.

Tabla 21

Varianza total explicada

Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	11.439	54.469	54.469	11.439	54.469	54.469	7.423	35.346	35.346
2	2.377	11.319	65.788	2.377	11.319	65.788	5.376	25.602	60.948
3	1.907	9.081	74.869	1.907	9.081	74.869	2.923	13.921	74.869
4	.902	4.296	79.164						
5	.603	2.872	82.036						
6	.531	2.530	84.566						
7	.515	2.451	87.017						
8	.356	1.694	88.711						
9	.348	1.655	90.366						
10	.326	1.554	91.920						
11	.276	1.316	93.236						
12	.243	1.159	94.395						
13	.227	1.080	95.476						
14	.200	.950	96.426						
15	.155	.740	97.166						
16	.130	.620	97.786						
17	.123	.587	98.373						
18	.103	.490	98.863						
19	.094	.445	99.308						
20	.081	.384	99.692						
21	.065	.308	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Así en la estructura factorial que explica el 74, 869 % de la varianza se puede observar en la figura de sedimentación (figura 9). Donde el punto de inflexión - comienzo de la zona de sedimentación de la curva tras los tres primeros componentes.

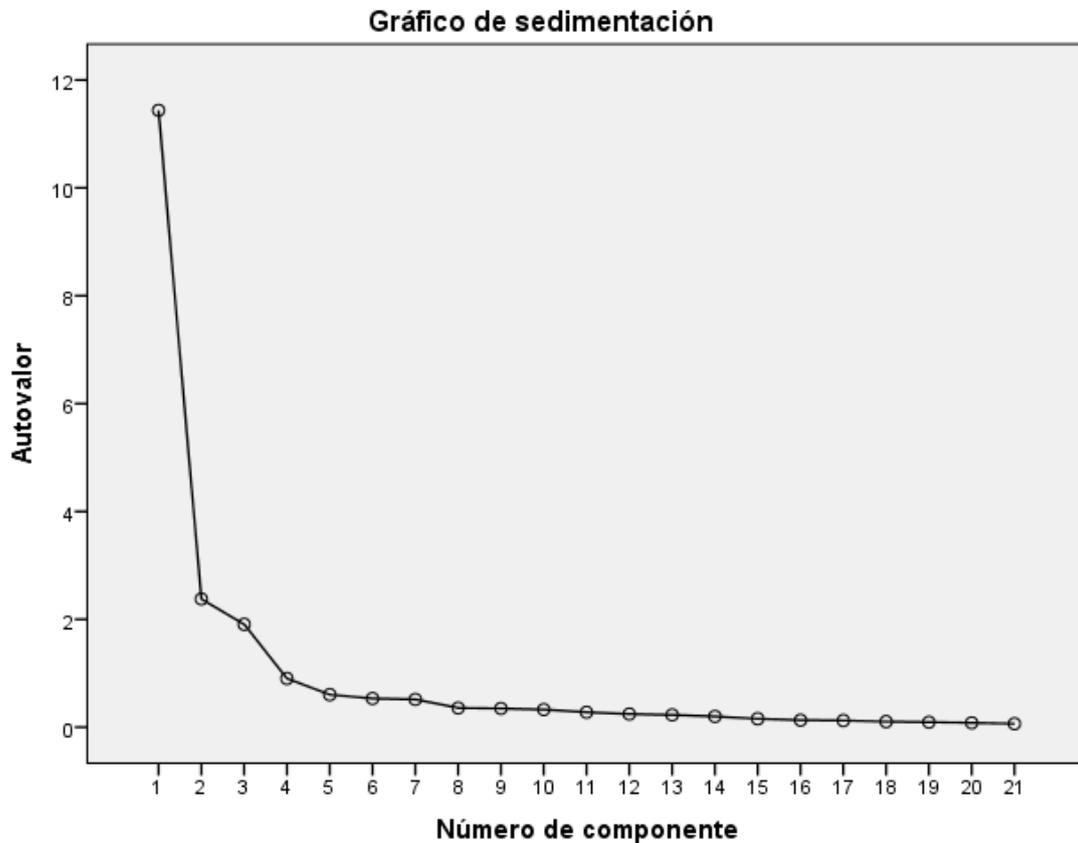


Figura 18. Gráfico de sedimentación

En la interpretación de la matriz de componente antes de la rotación donde se observó que la suma de los cuadrados de los valores de cada columna es coincidente con el autovalor correspondiente al componente asociado y la suma de los cuadrados de los valores de cada fila, a la vez este es coincidente con la comunalidad de cada variable. También se observó que los ítems 9, 10, 15, 17, 18, 19, 20 están relacionados en mayor medición con el primer componente y tienen un valor explicativo de 54,469 % de la varianza total. En el segundo componente los ítems ,4, 5, 7, están más asociados con un valor explicativo de 11,319 % de la varianza total, el tercer componente los ítems 6, 8, 11, 12, 21 se encuentran relacionadas teniendo un valor explicativo 9, 081 %,

Tabla 22

Matriz de componente de la segunda variable

Matriz de componente^a

	Componente		
	1	2	3
VAR00001	.835	.017	-.188
VAR00002	.496	.523	-.554
VAR00003	.541	.506	-.525
VAR00004	.366	.689	.133
VAR00005	.540	.667	.099
VAR00006	.787	.006	.412
VAR00007	-.010	.762	.261
VAR00008	.781	.019	.407
VAR00009	.871	.005	-.121
VAR00010	.889	.013	-.098
VAR00011	.793	.080	.418
VAR00012	.776	.056	.408
VAR00013	.774	-.243	-.159
VAR00014	.743	-.212	.351
VAR00015	.835	-.165	-.213
VAR00016	.787	-.211	-.214
VAR00017	.852	-.184	-.188
VAR00018	.836	-.292	-.187
VAR00019	.845	-.047	-.110
VAR00020	.811	-.181	-.163
VAR00021	.707	-.082	.380

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 23, nos indicó que las puntuaciones factoriales existe correlación y que las varianzas de las puntuaciones de los factores son distintas entre cada una de ellas. Donde el ítem uno se relacionó con los ítems 2.

Tabla 23

Matriz de puntuación de componentes

Matriz de transformación de componente

	1	2	3
1	.759	.603	.246
2	-.236	-.097	.967
3	-.607	.792	-.069

Método de extracción: análisis de componentes principales.
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

En la representación gráfica (grafico 19), tridimensional de las variables en el espacio de los factores nos permitió visualizar la estructura factorial, donde las variables se ubican más próximas con los factores o elementos con las que estaban correlacionadas

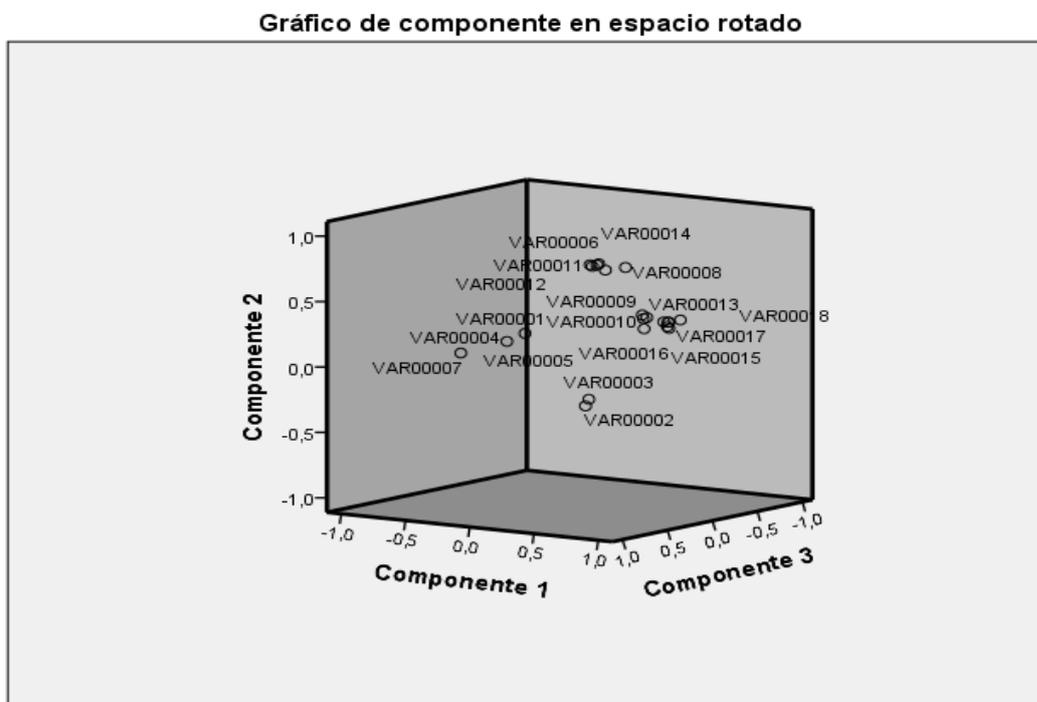


Figura 19. Gráfico de componentes en espacio rotado

Validez del constructo de la tercera variable calidad de servicio

Tabla 24

Resultados de validez Gestión por procesos

Prueba de KMO y Bartlett			
Medida de muestreo	Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de		.902
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		4984.407
	gl		300
	Sig.		.000

Las comunalidades final indica la variabilidad de cada variable que es explicada por el conjunto de componentes retenidas por el modelo y se observó que están representadas en el espacio de los factores y bien explicadas por el modelo por más de 70.0 %, con e sección de algunos ítems 2,8 y 11. La tabla contiene valores propios y las inercias demostrados por los ítems después de la extracción y de la rotación.

Tabla 25

Comunalidades

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
VAR00001	1.000	.760
VAR00002	1.000	.587
VAR00003	1.000	.757
VAR00004	1.000	.762
VAR00005	1.000	.655
VAR00006	1.000	.751
VAR00007	1.000	.702
VAR00008	1.000	.533
VAR00009	1.000	.652
VAR00010	1.000	.670
VAR00011	1.000	.596
VAR00012	1.000	.650
VAR00013	1.000	.692
VAR00014	1.000	.723
VAR00015	1.000	.828
VAR00016	1.000	.709
VAR00017	1.000	.777
VAR00018	1.000	.600
VAR00019	1.000	.795
VAR00020	1.000	.770
VAR00021	1.000	.795
VAR00022	1.000	.731
VAR00023	1.000	.821
VAR00024	1.000	.811
VAR00025	1.000	.861

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 26, la regla de Kaiser proporciono una estructura factorial con cuatro factores que explican el 71,950% de la varianza total. Teniendo en cuenta los porcentajes en la varianza total explicada los cuatro primeros componentes son los que mayor peso tienen en el momento de explicar los datos. De tal manera que la primera pregunta explica un 49,607 % de la inercia total de la nube de

puntos, la segunda un 9,771 %, la tercera con un 7,935% y la cuarta de 4,636. Se observa también que existe un componente cercano a la unidad y se podría incluir para la cual solo bastaría seleccionar un número fijo de componentes en extracción.

Tabla 26

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianz a	% acumula do	Total	% de varianza	% acumula do	Total	% de varianza	% acumula do
1	12.40								
2	49.607	49.607	49.607	12.402	49.607	49.607	7.672	30.688	30.688
3	2.443	9.771	59.378	2.443	9.771	59.378	6.043	24.172	54.859
4	1.984	7.935	67.313	1.984	7.935	67.313	2.941	11.765	66.624
5	1.159	4.636	71.950	1.159	4.636	71.950	1.331	5.326	71.950
6	.977	3.909	75.859						
7	.874	3.494	79.353						
8	.673	2.693	82.047						
9	.522	2.089	84.135						
10	.472	1.887	86.022						
11	.454	1.816	87.838						
12	.432	1.728	89.566						
13	.357	1.428	90.994						
14	.305	1.219	92.213						
15	.265	1.062	93.275						
16	.240	.962	94.237						
17	.231	.925	95.162						
18	.205	.820	95.982						
19	.193	.772	96.754						
20	.173	.692	97.447						
21	.163	.652	98.098						
22	.139	.555	98.653						
23	.105	.421	99.074						
24	.103	.412	99.486						
25	.071	.284	99.770						
25	.057	.230	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Así mismo la estructura factorial que explica el 71,950% de la varianza se puede observar en la figura de sedimentación (figura 11). donde el punto de inflexión - comienzo de la zona de sedimentación de la curva tras las 4 primeros componentes.

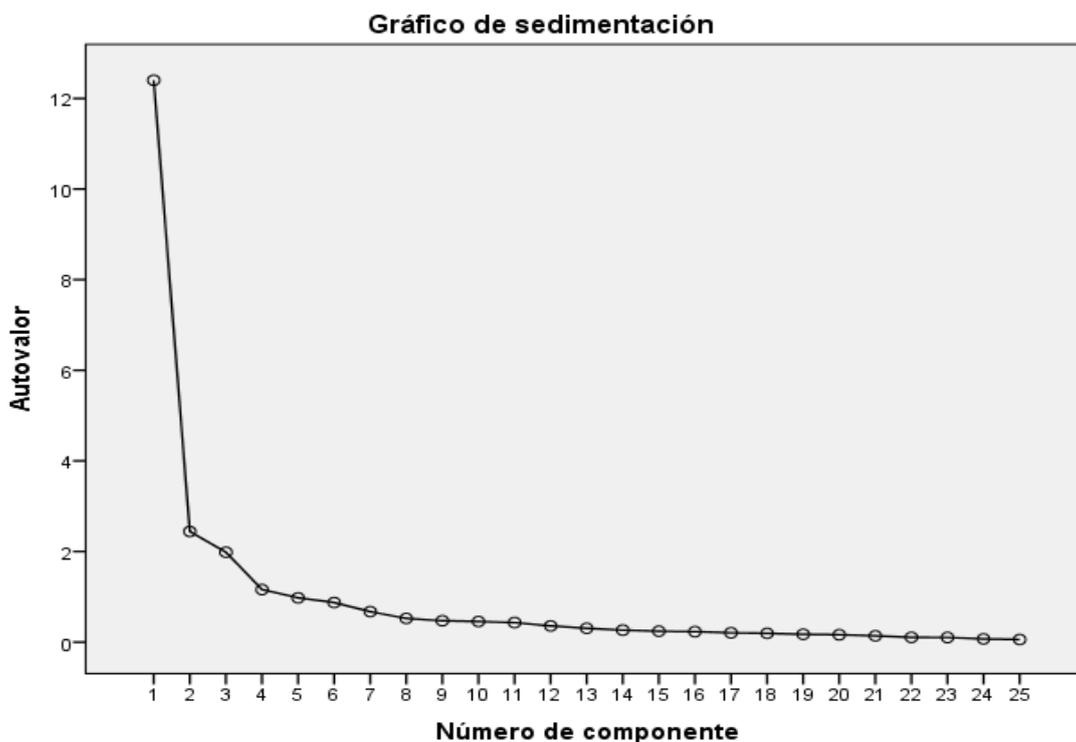


Figura 20. Sedimentación de la tercera variable

En la tabla 27 la interpretación de la matriz de componente antes de la rotación se observó que la suma de los cuadrados de los valores de cada columna es coincidente con el autovalor correspondiente al componente asociado y la suma de los cuadrados de los valores de cada fila, a la vez este es coincidente con la comunalidad de cada variable. También se tuvo que los ítems 3,4,5,8,17,19,20,21,22,23 están ciertamente relacionadas en mayor medida con el primer componente y tienen un valor explicativo de 49,607 % de la varianza total. Los ítems 1, 24 y 25 están relacionados con el segundo componente con un valor explicativo de 9,771 % de la varianza total, los ítems 2,15, y 16 se encuentran relacionadas con el tercer componente y tienen un valor explicativo de 7,935 %, finalmente el ítem 2 y 4 se relacionan con el componente cuatro con un valor explicativo de 4,636 %.

Tabla 27

Matriz de componente

Matriz de componente^a

	Componente			
	1	2	3	4
VAR00001	.750	-.442	.044	.008
VAR00002	.493	-.033	.502	-.301
VAR00003	.767	-.399	.006	.096
VAR00004	.774	-.369	-.002	-.162
VAR00005	.792	.116	-.106	.059
VAR00006	.830	.150	-.184	-.069
VAR00007	.747	-.374	-.025	-.062
VAR00008	.620	-.353	.145	.062
VAR00009	.776	.147	.005	.169
VAR00010	.738	.170	-.297	.087
VAR00011	.557	.273	-.410	-.206
VAR00012	.783	.112	-.089	.133
VAR00013	.771	.165	-.195	-.178
VAR00014	.236	-.323	.365	.656
VAR00015	.487	.087	.644	-.411
VAR00016	.536	.076	.624	-.163
VAR00017	.806	-.353	.036	-.018
VAR00018	.598	.151	-.386	-.266
VAR00019	.804	-.377	.028	-.080
VAR00020	.851	.125	-.135	-.111
VAR00021	.843	.113	-.059	.260
VAR00022	.821	.175	-.118	.116
VAR00023	.866	.157	-.058	.209
VAR00024	.410	.740	.295	.085
VAR00025	.477	.668	.381	.206

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 28, nos indicó que las puntuaciones factoriales existe correlación y que las varianzas de las puntuaciones de los factores son distintas entre cada una de ellas. Donde el ítem uno se relacionó con los ítems 2, 3,4.

Tabla 28

Matriz de puntuación de componentes

componente

Componente	1	2	3	4
1	.732	.602	.314	.048
2	.533	-.791	.288	-.082
3	-.383	.001	.828	.409
4	.183	-.104	-.364	.907

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

En la representación gráfica (grafico 21), tridimensional de las variables en el espacio de los factores nos permitió visualizar la estructura factorial, donde las variables se ubican más próximas con los factores o elementos con las que estaban correlacionadas

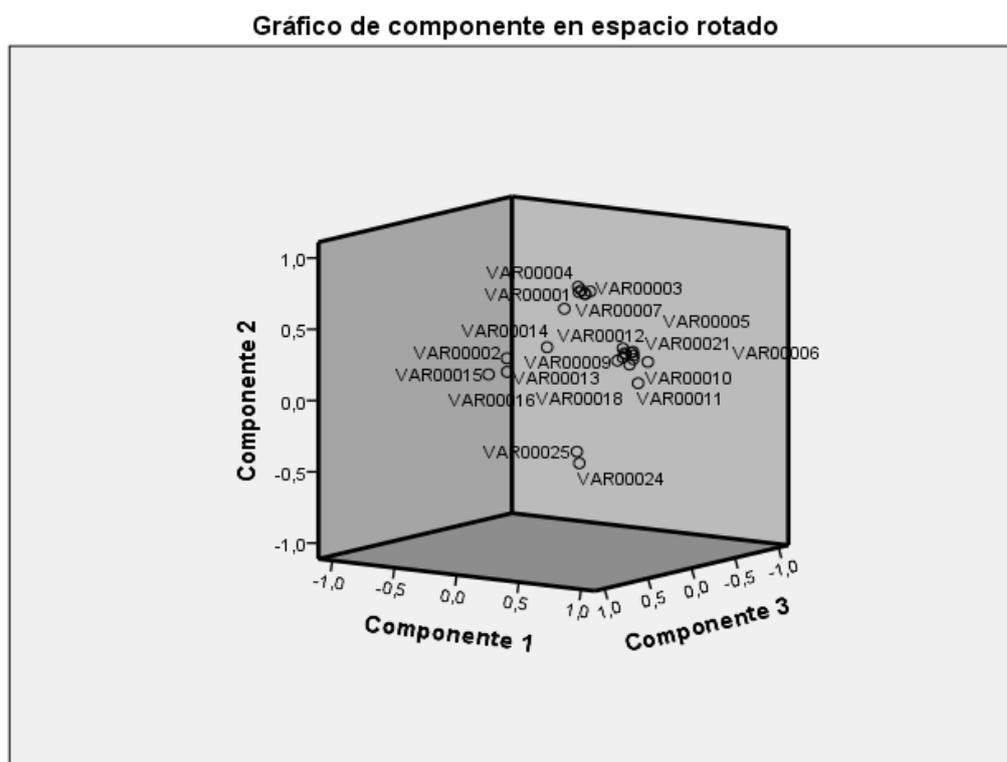


Figura 21. Gráfico de componentes en espacio rotado

Confiabilidad

Para Hernández, et al. (2014), “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). Para la confiabilidad se aplicará un estudio piloto a 30 servidores públicos de la UGEL N° 07, de similares características a los de la muestra. El procedimiento a utilizar será el coeficiente alfa de cronbach mediante el programa SPSS V.23, este coeficiente de confiabilidad requiere de una sola aplicación; y se fundamenta en la medición de la respuesta del sujeto a los ítems del instrumento.

Estadística de fiabilidad de la variable 1

Tabla 29

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	Números de elementos
Variable Gestión del talento humano	.937	30
Dimensión admisión de personas	.847	8
Dimensión aplicación y compensación	.842	5
Dimensión desarrollo de las personas	.870	.6
Dimensión mantenimiento y supervisión	.861	11

Tabla 30

Estadísticos de la variable 1

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	68,5236	98,127	,647	,934
VAR00002	68,7028	96,447	,679	,934
VAR00003	68,9340	102,925	,175	,939
VAR00004	68,6604	99,533	,483	,936
VAR00005	68,7925	96,488	,655	,934
VAR00006	68,8113	96,561	,608	,935
VAR00007	68,3726	99,666	,548	,935
VAR00008	68,5660	96,901	,725	,933
VAR00009	68,5142	97,881	,532	,936
VAR00010	68,3868	99,063	,605	,935
VAR00011	69,8019	105,155	-,043	,942
VAR00012	68,9104	96,366	,573	,935
VAR00013	69,1179	95,896	,521	,937
VAR00014	68,5425	97,207	,686	,934
VAR00015	68,5377	97,596	,673	,934
VAR00016	68,7217	95,159	,755	,933
VAR00017	68,9528	101,505	,318	,938
VAR00018	68,4292	97,649	,653	,934
VAR00019	68,6038	95,198	,767	,933
VAR00020	68,4953	96,915	,712	,934
VAR00021	68,7453	96,996	,692	,934
VAR00022	68,8160	102,530	,210	,939
VAR00023	68,5047	96,280	,746	,933
VAR00024	68,4811	97,094	,688	,934
VAR00025	68,5755	98,482	,593	,935
VAR00026	68,6934	96,830	,693	,934
VAR00027	69,1179	100,768	,411	,937
VAR00028	69,0377	101,145	,347	,937
VAR00029	68,5236	97,170	,682	,934
VAR00030	69,1368	99,626	,464	,936

Interpretación.

Considerando la siguiente escala (Cabrera, 2009).

De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación.

De 0.20 a 0.39 Baja correlación.

De 0.40 a 0.59 Moderada correlación.

De 0.60 a 0.79 Buena correlación.

De 0.80 a 1.00 Muy buena correlación.

Por lo tanto, siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90, nos muestra que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno

Tabla 31

Estadístico de fiabilidad de la variable 2

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	Números de elementos
Variable gestión por proceso	.950	21
Dimensión estratégicos	.902	12
Dimensión operativa	.940	6
Dimensión de soporte	.860	.3

Tabla 32

Estadísticos de la variable 2

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	46,7877	72,102	,797	,946
VAR00002	47,0613	75,518	,490	,950
VAR00003	47,0849	75,102	,536	,950
VAR00004	47,1934	77,607	,388	,951
VAR00005	47,2311	75,686	,564	,949
VAR00006	46,9623	73,041	,755	,947
VAR00007	47,7217	80,060	,011	,959
VAR00008	46,9481	72,609	,750	,947
VAR00009	46,7736	72,043	,839	,946
VAR00010	46,7642	71,480	,862	,945
VAR00011	46,8774	72,544	,770	,947
VAR00012	46,8868	72,376	,747	,947
VAR00013	46,7925	73,388	,719	,947
VAR00014	46,9906	73,090	,697	,948
VAR00015	46,8538	71,765	,792	,946
VAR00016	46,7736	72,584	,739	,947
VAR00017	46,8066	71,683	,807	,946
VAR00018	46,8160	72,625	,777	,947
VAR00019	46,7783	72,287	,813	,946
VAR00020	46,9245	71,132	,757	,947
VAR00021	46,9151	73,377	,664	,948

Interpretación.

Considerando la siguiente escala (Cabrera, 2009).

De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación.

De 0.20 a 0.39 Baja correlación.

De 0.40 a 0.59 Moderada correlación.

De 0.60 a 0.79 Buena correlación.

De 0.80 a 1.00 Muy buena correlación.

Por lo tanto, siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90, nos muestra que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno

Tabla 33

Estadístico de fiabilidad de la variable 3

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	Números de elementos
Variable calidad de servicio	.923	25
Dimensión gestión de calidad	.912	9
Dimensión responsabilidad	.815	6
Dimensión gestión de recursos	.887	.5
Dimensión prestación de servicio	.887	
Dimensión evaluación, análisis y mejora	.887	5

Tabla 34

Estadísticos de la variable 3

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	58,7934	94,485	,731	,917
VAR00002	59,1878	97,804	,465	,921
VAR00003	58,8545	94,068	,741	,917
VAR00004	58,7887	94,677	,723	,917
VAR00005	58,5164	95,383	,753	,917
VAR00006	58,5634	95,323	,759	,917
VAR00007	58,6667	95,421	,717	,918
VAR00008	58,6103	96,852	,591	,919
VAR00009	58,4883	95,515	,738	,917
VAR00010	58,5681	96,218	,657	,918
VAR00011	58,3192	99,652	,466	,921
VAR00012	58,6432	93,853	,752	,917
VAR00013	58,6526	95,039	,678	,918
VAR00014	58,5681	90,492	,220	,957
VAR00015	59,0563	98,252	,468	,921
VAR00016	59,0657	97,448	,554	,920
VAR00017	58,8028	93,989	,789	,916
VAR00018	58,4225	98,292	,509	,921
VAR00019	58,7277	93,944	,782	,916
VAR00020	58,5822	94,754	,785	,917
VAR00021	58,6244	93,821	,807	,916
VAR00022	58,6009	94,571	,752	,917
VAR00023	58,5681	94,407	,836	,916
VAR00024	58,8545	99,474	,360	,922
VAR00025	58,8545	98,342	,463	,921

Interpretación.

Considerando la siguiente escala (Cabrera, 2009).

De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación.

De 0.20 a 0.39 Baja correlación.

De 0.40 a 0.59 Moderada correlación.

De 0.60 a 0.79 Buena correlación.

De 0.80 a 1.00 Muy buena correlación.

Por lo tanto, siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90, nos muestra que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno

2.5. Métodos de análisis de datos

Hemos visto por conveniente para el desarrollo de la presente investigación aplicar el Método Hipotético Deductivo, toda vez que trabajaremos con las Hipótesis las que serán enfrentadas a posiciones de falsedad o refutación, de las cuales obtendremos conclusiones reales, que con un tratamiento de los datos obtenidos a través de las estadísticas y un enfoque cuantitativo. Para la presente la regresión logística que es una prueba estadística inferencial. Llegaremos a conclusiones sobre la existencia de problemas en relación a la gestión del talento humano, la gestión por procesos y la calidad de servicio en la UGEL 06.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el “Enfoque cuantitativo, se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p.4)

En el Método de análisis de la información, se realizarán las siguientes acciones:

1. La Codificación

A través de la codificación será posible organizar y ordenar los criterios, los datos y los ítems, de acuerdo al procedimiento estadístico de la tabulación empleada, que nos permita la agrupación de los datos.

2. La Tabulación

Mediante esta técnica nos permitirá elaborar los cuadros estadísticos con los datos codificadores utilizando la tabla de frecuencia y el análisis.

3. La Representación Estadística

La representación de los resultados obtenidos se realizará mediante cuadros y gráfico de barras.

4. Análisis e Interpretación de Datos

En lo referente al análisis de datos serán sometidos a un análisis y a un estudio sistemático, como a su interpretación pertinente, teniendo en cuenta los indicadores que estarán contrastados. El análisis será de carácter estadístico de regresión logística ordinal, que nos permitirá arribar a la obtención de frecuencias. Además, utilizaremos un análisis estadístico deductivo que nos permitirá interpretar los datos en función a la hipótesis y a los supuestos que se intenta comprobar.

2.6 Aspectos Éticos

En el presente trabajo de investigación se respetó la autoría bibliográfica, haciendo la referencia de los autores y datos de editorial. También se menciona a los autores, de quienes se tomaron citas de sus investigaciones para enriquecer el presente informe.

III. Resultados

3.1. Presentación de resultados

Tabla 35

Gestión del talento humano percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	2.8
Medio	89	41.8
Alto	118	55.4
total	213	100.0

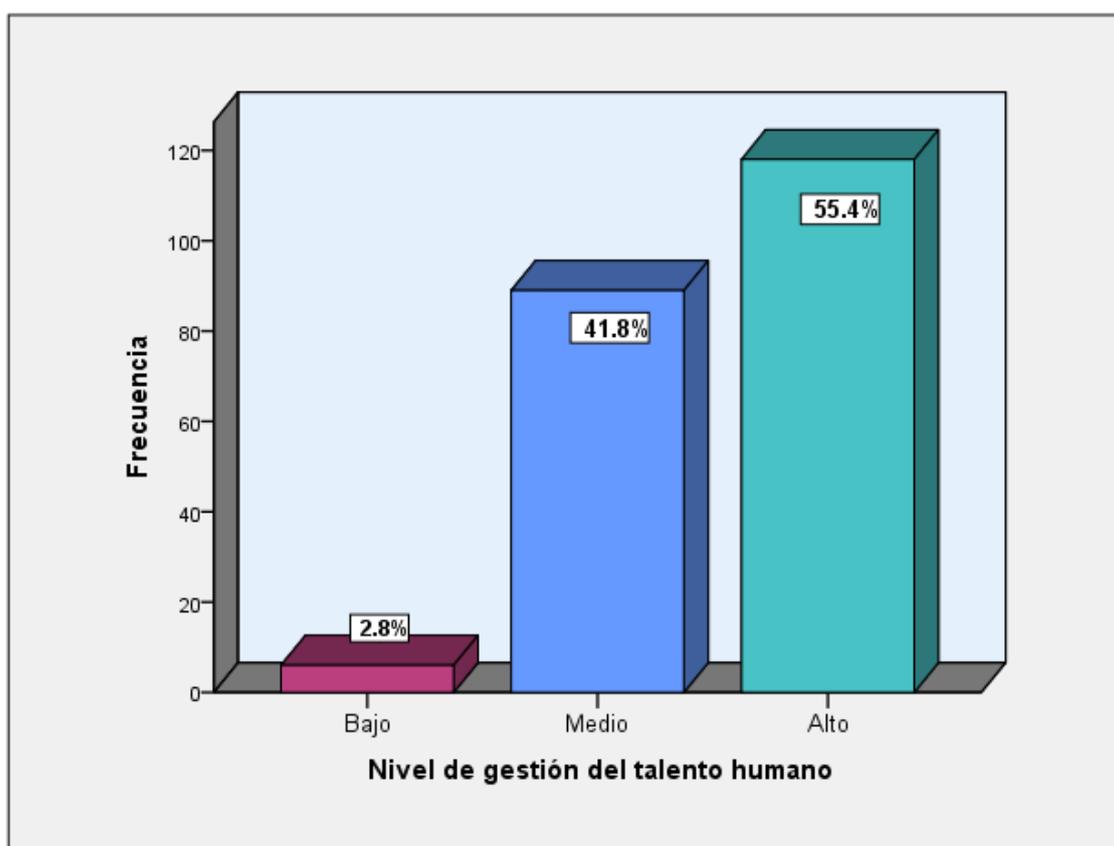


Figura 22. Niveles de la gestión del talento humano UGEL 06 – 2018

En la tabla 35 y figura 22 se observó que el 55.4 % de los trabajadores encuestados percibieron que la gestión del talento humano fue de nivel alto, en tanto que el 41.8 % lo consideraron de nivel medio y tan solo un 2.8 % de los trabajadores consideraron un de nivel bajo.

Tabla 36

Gestión por procesos percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	12.2
Medio	113	53.1
Alto	74	34.7
total	213	100.0

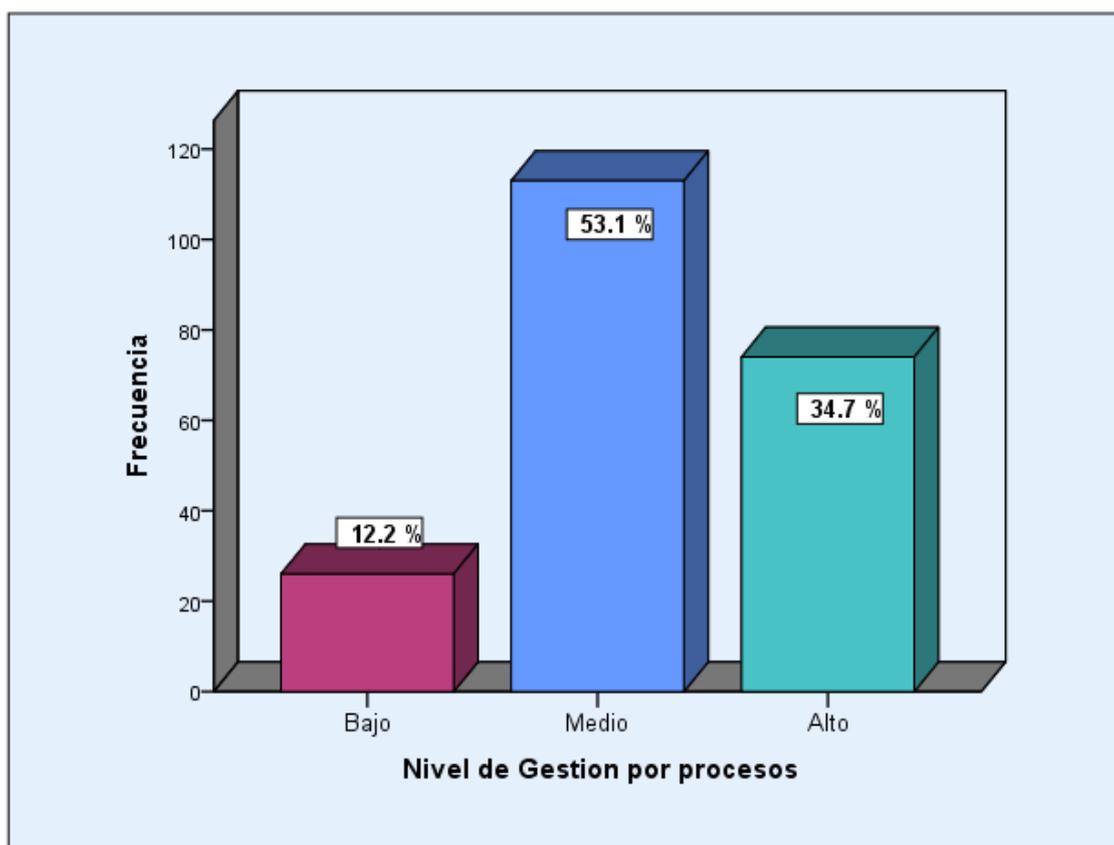


Figura 23. Niveles de gestión por procesos en la UGEL 06 – 2018

En la tabla 36 y figura 23 se observó que el 53.1 % de los trabajadores encuestados percibieron que la gestión por procesos fue de nivel medio, en tanto que el 34.7 % manifestaron un nivel alto y tan solo un 12.2 % de los trabajadores consideraron la gestión por procesos de nivel bajo.

Tabla 37

Calidad de servicio percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	4.2
Medio	73	34.3
Alto	131	61.5
total	213	100.0

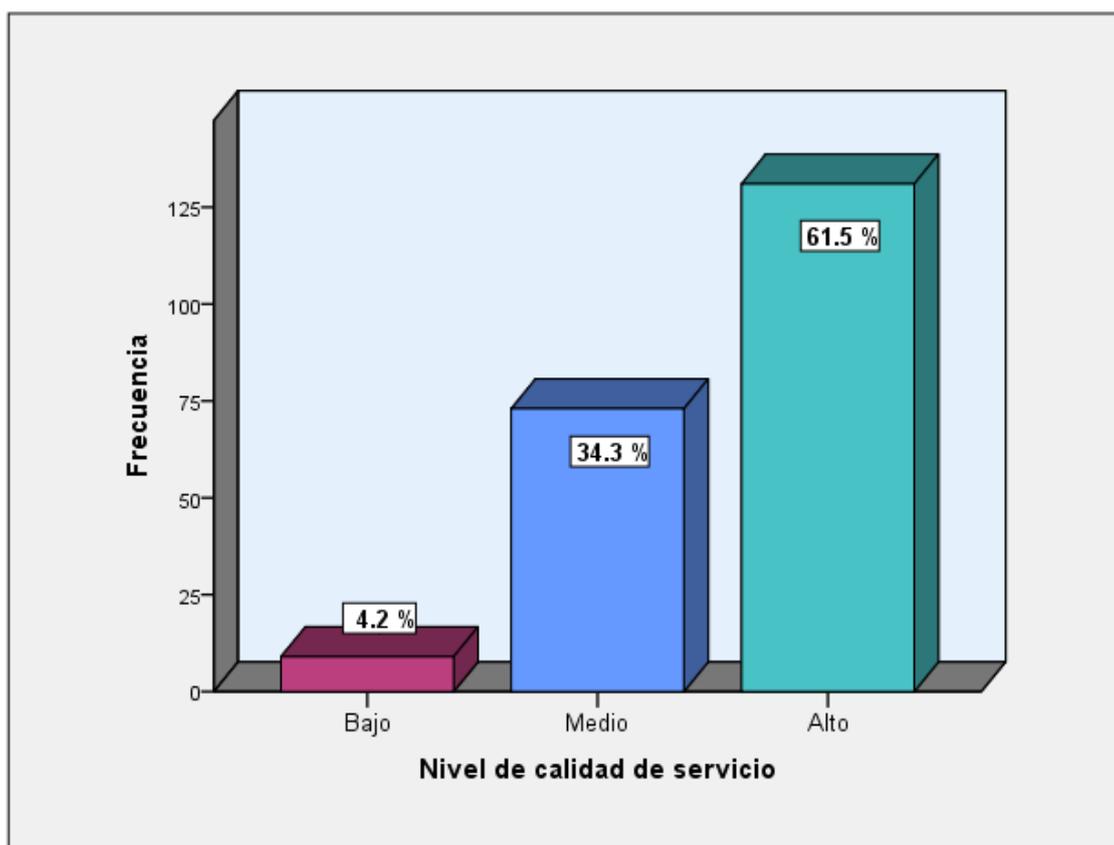


Figura 24. Nivel de Calidad de servicio en la UGEL 06 – 2018

En la tabla 37 y figura 24 se observó que el 61.5 % de los trabajadores encuestados en la UGEL 06 percibieron que la calidad de servicio fue de nivel alto, en tanto que el 34.3 % lo consideraron de nivel medio, y un 4.2 % de los trabajadores consideraron la calidad de servicio de nivel bajo.

Tabla 38

Gestión del talento humano por dimensiones percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018

Nivel	Percepción de la gestión del talento humano							
	Admisión de personas		de Aplicación y compensación de personas		y Desarrollo de las personas		Mantenimiento y supervisión de R .H	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	7	3.3	23	10.8	23	10.8	12	5.6
Medio	109	51.2	124	58.2	177	83.1	72	33.8
Alto	97	45.5	66	31	13	6.1	12	60.6
Total	213	100.	213	100.	213	100.	21	100.

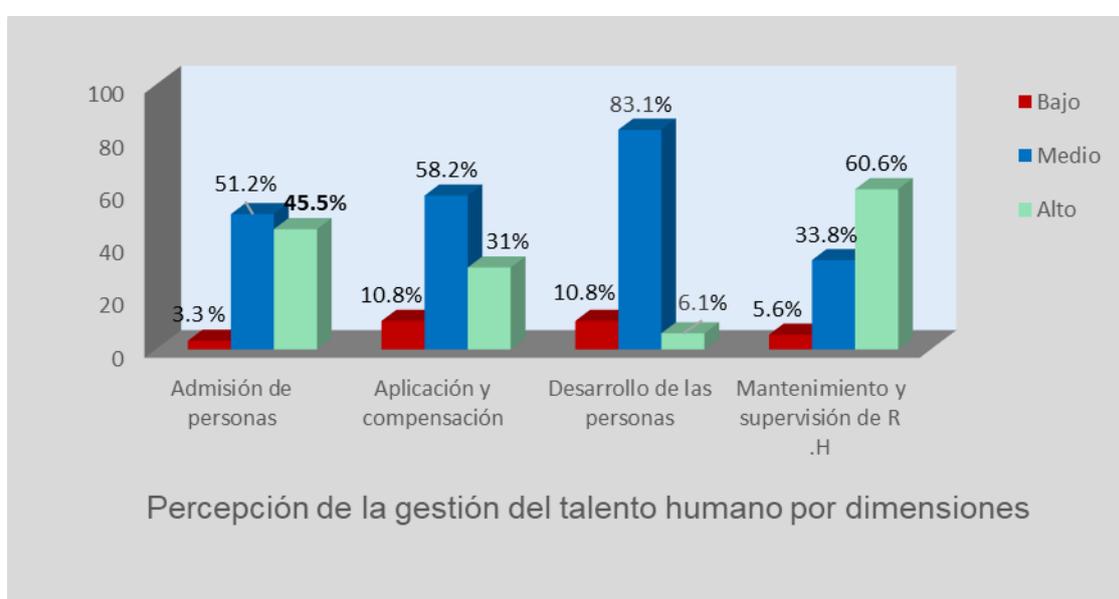


Figura 25. Nivel de gestión del talento humano por en la UGEL 06 – 2018

En la tabla 38 y figura 25 muestra que el 83.1 % de los trabajadores percibieron un nivel medio del desarrollo de las personas, encontramos además que estos porcentajes son similares en las otras dimensiones e septo del mantenimiento y supervisión de los recursos humanos donde se evidencio un nivel alto de 60.6% en comparación a las otras dimensiones. Así mismo cabe resaltar que en las dimensiones aplicación, compensación de personas y desarrollo de las personas son los que presentan un mayor porcentaje de trabajadores con niveles de percepción bajo (10.8%).

Tabla 39

Gestión por procesos según dimensiones percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018

Nivel	Percepción de gestión por procesos					
	Estratégico		Operativo		De soporte	
	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	16	7.5	19	8.9	32	15
Medio	107	50.2	88	41.3	106	49.8
Alto	90	42.3	106	49.8	75	35.2
Total	213	100.	213	100.	213	100.

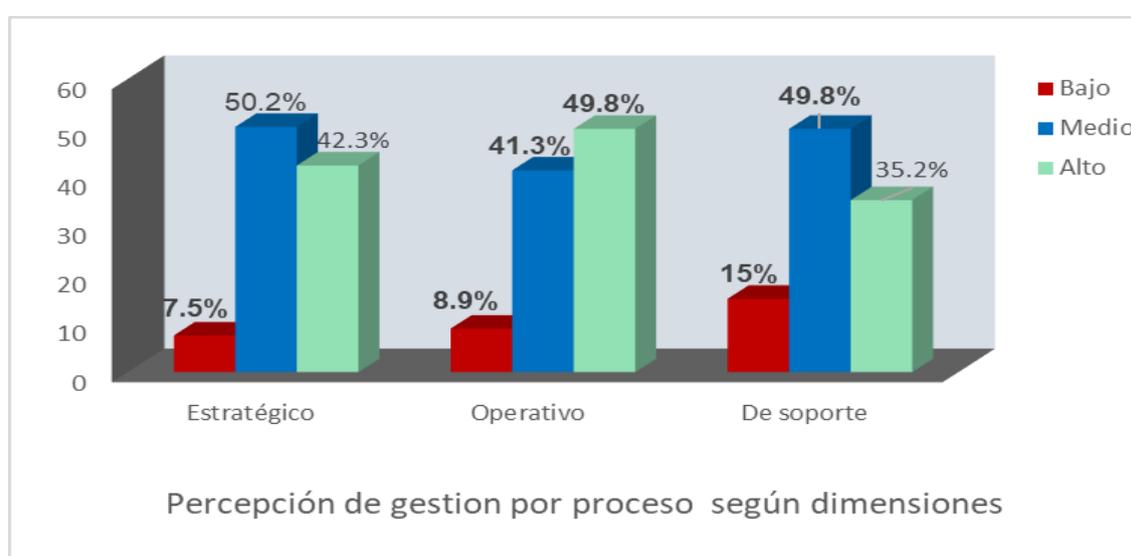


Figura 26. Niveles de Gestión por procesos según dimensiones en la UGEL 06 – 2018

En la tabla 39 y figura 26, muestra que el 50.2 % de los trabajadores percibieron un nivel medio en la dimensión estrategias de la gestión por proceso seguida de la dimensión de soporte con 49.8%. Cabe resaltar que un buen porcentaje de trabajadores evidenciaron altos niveles de la gestión por procesos, siendo en la dimensión operativo el más alto con 49.8% y aunque son pocos los trabajadores que evidenciaron niveles bajos de la gestión por procesos fueron en la dimensión de soporten donde se presenta un mayor porcentaje 15%.

Tabla 40

Calidad de servicio según dimensiones percibido por los trabajadores en la UGEL 06 – 2018

Nivel	Percepción de calidad de servicio según dimensiones									
	Gestión de calidad		Responsabilidad		Gestión de los recursos		Prestación de servicio		Evaluación, análisis y mejora	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	39	18.3	10	4.7	11	5.2	6	2.8	9	4.2
Medio	158	74.2	102	47.9	72	33.8	73	34.3	83	39
Alto	16	7.5	101	47.4	130	61.0	134	62.9	121	56.8
Total	213	100.	213	100.0	213	100.0	25	100.	25	100.

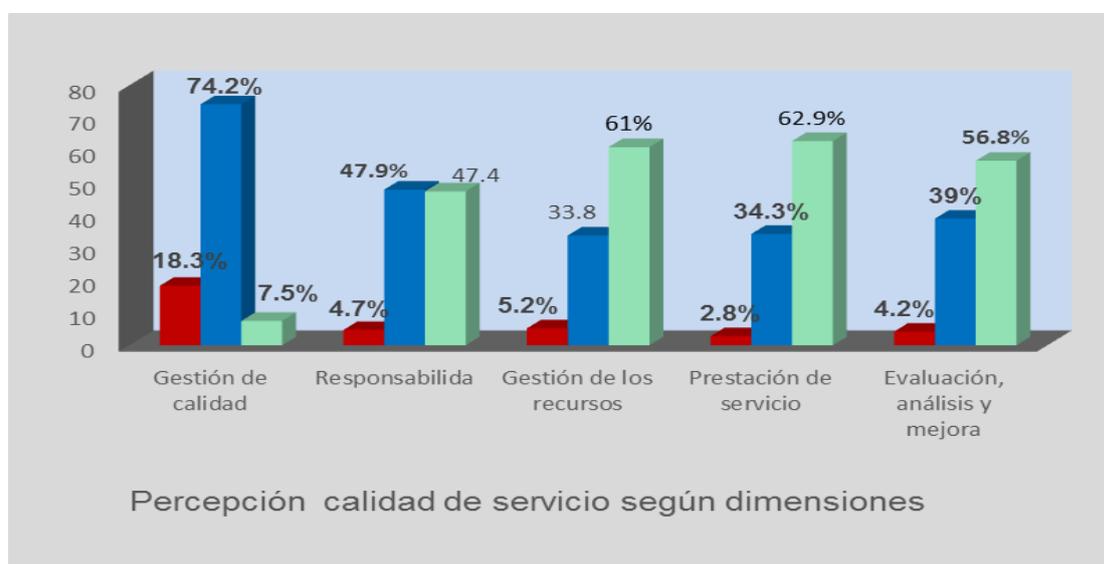


Figura 27. Nivel de Calidad de servicio según dimensiones en la UGEL 06 – 2018

En la tabla 40 y figura 27 muestra que los trabajadores percibieron un nivel alto de la calidad de servicio sobre todo en las dimensiones prestación de servicio, gestión de los recursos y/o evaluación, análisis y mejora (62.9%) (61%), (56.8%), seguida en menos proporción con la responsabilidad (47.4%). Además, también percibieron que la gestión de la calidad presento un nivel medio (74.2%), compartiendo un 47.9% con la dimensión responsabilidad. Finalmente son muy pocos los porcentajes de trabajadores que mostraron bajos niveles de calidad de servicio y es en la dimensión gestión de calidad donde se presenta un mayor porcentaje (18.3 %).

3.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

La prueba de hipótesis se realizó mediante la hipótesis estadística siguiente

H₀: La gestión del talento humano y la gestión por procesos no inciden significativamente en la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

H₁: La gestión del talento humano y la gestión por procesos si inciden significativamente en la calidad de servicio en la UGEL 06 – 2018

Se identificó a la variable calidad de servicio como la variable de respuesta (dependiente), la cual será explicada en términos de la variable gestión del talento humano y la gestión por procesos (independiente). Se realizó el análisis de la totalidad de los datos, con el objetivo de identificar características globales de los trabajadores seleccionados en la muestra de un total de 213.

A continuación tenemos que en la tabla 41, se presentó la prueba de la razón verosimilitud del modelo final; con una significancia menor 0.001 lo que nos da por concluir que en el modelo final los coeficientes del parámetro son cero, según la hipótesis nula.

Tabla 41

Contraste de la razón de verosimilitud

Efecto	Criterio de ajuste del modelo -2 log verosimilitud del modelo reducido	Contrastes de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	179,124 ^a	,000	0	.
V1	862,832 ^b	683,708	4	,000
V2	810,897 ^b	631,773	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia en las -2 log verosimilitudes entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de ese efecto son 0.

En la tabla 42, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad de chi – cuadrado de bondad de ajuste es de 66,494 con un valor de $p < 0,000$ nos dice que nuestro modelo en su conjunto o totalidad se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (en otras palabras un modelo sin predictores). Para medir

la calidad del ajuste del modelo se utilizó los coeficientes de Pseudo R – cuadrado de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden. Sus cálculos con Cox y Snell, midió (,268) difícilmente alcanzan un valor cercano a 1, pero se obtuvo un valor mayor a 0,2 por lo que se obtiene un buen ajuste. Con respecto a McFadden tiene un rango de $0 \leq R^2 \leq 1$, pero muy raramente se aproxima a 1 por lo que se considera buena calidad de ajuste cuando están en $0.2 \leq R^2 \leq 0.4$; por lo que tendríamos buen ajuste porque se obtuvo un valor de (,201). Por ello es preferible utilizar el coeficiente como medida de bondad de ajuste de Nagelkerke que obtuvo valores de (,336). Nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste bueno.

Tabla 42

Información de ajuste del modelo

Modelo	Criterio de ajuste del modelo	Contrastes de la razón de verosimilitud			Pseudo – R cuadrado	
	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,268
Sólo intersección	245,618				Nagelkerke	,336
Final	179,124	66,494	8	,000	Mc-Fadden.	,201

En conclusión el modelo explica que se tiene niveles de significación de este estadístico para contrastar el coeficiente de variables explicativa considerando un nivel de significancia de 0,05, con el 95 % de confianza, afirmándose que el modelo presenta un buen ajuste de calidad es decir el modelo predice bien la probabilidad de ocurrencias de las categorías de la variable dependiente, por lo que de acuerdo al pseudo cuadrado Nagelkerke la variable dependiente calidad de servicio es explicada por el 33.6% por las variables independientes gestión del talento humano y gestión por procesos. Por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, sean cero.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: La gestión del talento humano y la gestión por procesos no inciden significativamente en la dimensión gestión de la calidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

H₁: La gestión del talento humano y la gestión por procesos si inciden significativamente en la dimensión gestión de la calidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

En la tabla 43, se presentó la prueba de la razón verosimilitud del modelo final; con una significancia menor 0.0 05 para una de las variables y una significancia mayor a 0.005 para la gestión del talento humano lo que nos da por concluir que en el modelo final los coeficientes del parámetro son cero , según la hipótesis nula.

Tabla 43 *Contraste de la razón de verosimilitud*

Efecto	Criterio de ajuste del modelo -2 log verosimilitud del modelo reducido	Contrastes de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	26,998 ^a	,000	0	.
Gestión t	35,074	8,076	4	,089
Gestión p	68,845	41,847	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia en las -2 log verosimilitudes entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de ese efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final ya que la omisión del efecto no incrementa los grados de libertad.

En la tabla 44, de bondad de ajuste, la ratio de probabilidad de chi – cuadrado de bondad de ajuste es de 73,460 con un valor de $p < 0,000$ nos dice que nuestro modelo en su conjunto o totalidad se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (en otras palabras, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utilizó los coeficientes de Pseudo R – cuadrado de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden. Sus cálculos con Cox y Snell, midió (,292) difícilmente alcanzan un valor cercano a 1, pero se obtuvo

un valor mayor a 0,2 por lo que se obtiene un buen ajuste. Con respecto a McFadden tiene un rango de $0 \leq R^2 \leq 1$, pero muy raramente se aproxima a 1 por lo que se considera buena calidad de ajuste cuando están en $0.2 \leq R^2 \leq 0.4$; por lo que tendríamos buen ajuste porque se obtuvo un valor de (,237). Por ello es preferible utilizar el coeficiente como medida de bondad de ajuste de Nagelkerke que obtuvo valores de (,381). Nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste bueno.

Tabla 44

Información de ajuste del modelo

Modelo	Criterio de ajuste del modelo	Contrastes de la razón de verosimilitud			Pseudo – R cuadrado		
		-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	Nagelkerke
Sólo la intersección	100,458						,292
Final	26,998	73,460	8	,000		Nagelkerke	,381
						Mc-Fadden.	,237

En conclusión el modelo explica que se tiene niveles de significación de este estadístico para contrastar el coeficiente de variables explicativa considerando un nivel de significancia de 0,05, con el 95 % de confianza, afirmándose que el modelo presenta un buen ajuste de calidad es decir el modelo predice bien la probabilidad de ocurrencias de las categorías de la variable dependiente, por lo que de acuerdo al pseudo cuadrado Nagelkerke la variable dependiente calidad de servicio es explicada por el 38.1 % por las variables independientes gestión del talento humano y gestión por procesos. Por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, sean cero.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: La gestión del talento humano y la gestión por procesos no inciden significativamente en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

H₁: La gestión del talento humano y la gestión por procesos si inciden significativamente en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

En la tabla 27, se presentó la prueba de la razón verosimilitud del modelo final; con una significancia menor 0.005 lo que nos da por concluir que en el modelo final los coeficientes del parámetro son cero, según la hipótesis nula.

Tabla 45

Contraste de la razón de verosimilitud

Efecto	Criterio de ajuste del modelo -2 log verosimilitud del modelo reducido	Contrastes de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	84,120	56,466	2	,000
Gestión t	38,559	10,906	2	,004
Gestión p	64,892	37,239	2	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia en las -2 log verosimilitudes entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de ese efecto son 0.

En la tabla 46, de bondad de ajuste, la ratio de probabilidad de chi – cuadrado de bondad de ajuste es de 95,156 con un valor de $p < 0,000$ nos dice que nuestro modelo en su conjunto o totalidad se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (en otras palabras, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utilizó los coeficientes de Pseudo R – cuadrado de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden. Su cálculo con Cox y Snell midió (,360) difícilmente alcanzan un valor cercano a 1, pero se obtuvo un valor mayor a 0,2 por lo que se obtiene un buen ajuste. Con respecto a McFadden tiene un rango de $0 \leq R^2 \leq 1$, pero muy raramente se aproxima a 1 por lo que se considera buena calidad de ajuste cuando están en $0.2 \leq R^2 \leq 0.4$; por lo que tendríamos buen ajuste porque se obtuvo un valor de (,263). Por ello es

preferible utilizar el coeficiente como medida de bondad de ajuste de Nagelkerke que obtuvo valores de (,441). Nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste excelente.

Tabla 46

Información de ajuste del modelo

Modelo	Criterio de ajuste del modelo	Contrastes de verosimilitud	de la razón de	Pseudo – R cuadrado
	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig. Cox y Snell
Sólo la intersección	122,809			Nagelkerke ,360
Final	27,653	95,156	4	Mc-Fadden. ,000

En conclusión el modelo explica que se tiene niveles de significación de este estadístico para contrastar el coeficiente de variables explicativa considerando un nivel de significancia de 0,05, con el 95 % de confianza, afirmándose que el modelo presenta un excelente ajuste de calidad es decir el modelo predice bien la probabilidad de ocurrencias de las categorías de la variable dependiente, por lo que de acuerdo al pseudo cuadrado Nagelkerke la variable dependiente calidad de servicio es explicada por el 44.1 % por las variables independientes gestión del talento humano y gestión por procesos. Por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, sean cero.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: La gestión del talento humano y la gestión por procesos no inciden significativamente en la dimensión gestión de los recursos de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

H₁: La gestión del talento humano y la gestión por procesos si inciden significativamente en la dimensión gestión de los recursos de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

En la tabla 29, se presentó la prueba de la razón verosimilitud del modelo final; con una significancia mayor a 0,005 para la variable gestión del talento humano lo que nos da por concluir que es poco significativo para introducir información para mejorar el modelo. Por el contrario la variable gestión por procesos con una significancia menor que 0.005 lo que se tomara en cuenta para que en el modelo final los coeficientes del parámetro son mayores de cero, según la hipótesis nula

Tabla 47

Contraste de la razón de verosimilitud

Efecto	Criterio de ajuste del modelo -2 log verosimilitud del modelo reducido	Contrastes de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	25,389 ^a	,000	0	
Gestión t	30,310 ^b	4,921	4	,295
Gestión p	210,290 ^c	184,901	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia en las -2 log verosimilitudes entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de ese efecto son 0.

En la tabla 48, de bondad de ajuste, la ratio de probabilidad de chi – cuadrado de bondad de ajuste es de 212,880 con un valor de $p < 0,000$ nos dice que nuestro modelo en su conjunto o totalidad se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (en otras palabras, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utilizó los coeficientes de Pseudo R – cuadrado de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden. Sus cálculos con Cox y

Snell, midió (.632) difícilmente alcanzan un valor cercano a 1, pero se obtuvo un valor mayor a 0,2 por lo que se obtiene un excelente ajuste. Con respecto a McFadden tiene un rango de $0 \leq R^2 \leq 1$, pero muy raramente se aproxima a 1 por lo que se considera buena calidad de ajuste cuando están en $0.2 \leq R^2 \leq 0.4$; por lo que tendríamos un excelente ajuste porque se obtuvo un valor de (.609). Al utilizar el coeficiente como medida de bondad de ajuste de Nagelkerke que obtuvo valores de (.784). Que nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste excelente.

Tabla 48

Información de ajuste del modelo

Modelo	Criterio de ajuste del modelo	Contrastes de la razón de verosimilitud	gl	Sig.	Pseudo – R cuadrado	
	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado			Cox y Snell	,632
Sólo la intersección	238,269				Nagelkerke	,784
Final	25,389	212,880	8	,000	Mc-Fadden.	,609

En conclusión el modelo explica que se tiene niveles de significación de este estadístico para contrastar el coeficiente de variables explicativa considerando un nivel de significancia de 0,05, con el 95 % de confianza, afirmándose que el modelo presenta un excelente ajuste de calidad es decir el modelo predice bien la probabilidad de ocurrencias de las categorías de la variable dependiente, por lo que de acuerdo al pseudo cuadrado Nagelkerke la variable dependiente calidad de servicio es explicada por el 78.4 % por las variables independientes gestión del talento humano y gestión por procesos. Por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, sean cero.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: La gestión del talento humano y la gestión por procesos no inciden significativamente en la dimensión prestación de servicio de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

H₁: La gestión del talento humano y la gestión por procesos si inciden significativamente en la dimensión x prestación de servicio de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

En la tabla 31, se presentó la prueba de la razón verosimilitud del modelo final; con una significancia menor 0.005 lo que nos da por concluir que en el modelo final los coeficientes del parámetro son cero, según la hipótesis nula.

Tabla 49

Contraste de la razón de verosimilitud

Efecto	Criterio de ajuste del modelo -2 log verosimilitud del modelo reducido	Contrastes de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	28,010 ^a	,000	0	
Gestión t	9353,401 ^b	9325,391	4	,000
Gestión p	90,805	62,796	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia en las -2 log verosimilitudes entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de ese efecto son 0.

En la tabla 50, de bondad de ajuste, la ratio de probabilidad de chi – cuadrado de bondad de ajuste es de 185,194 con un valor de $p < 0,000$ nos dice que nuestro modelo en su conjunto o totalidad se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (en otras palabras, un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utilizó los coeficientes de Pseudo R – cuadrado de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden. Sus cálculos con Cox y Snell, midió (,581) difícilmente alcanzan un valor cercano a 1, pero se obtuvo un valor mayor a 0,2 por lo que se obtiene un excelente ajuste. Con respecto a McFadden tiene un rango de $0 \leq R^2 \leq 1$, pero muy raramente se aproxima a 1

por lo que se considera buena calidad de ajuste cuando están en $0.2 \leq R^2 \leq 0.4$; por lo que tendríamos un excelente ajuste porque se obtuvo un valor de ($,573$). Al utilizar el coeficiente como medida de bondad de ajuste de Nagelkerke que obtuvo valores de ($,744$). Que nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste excelente.

Tabla 50

Información de ajuste del modelo

Modelo	Criterio de ajuste del modelo	Contrastes de la razón de verosimilitud	Pseudo – R cuadrado			
	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,581
Sólo la intersección	213,203				Nagelkerke	,744
Final	28,010	185,194	8	,000	Mc-Fadden.	,573

En conclusión el modelo explica que se tiene niveles de significación de este estadístico para contrastar el coeficiente de variables explicativa considerando un nivel de significancia de 0,05, con el 95 % de confianza, afirmándose que el modelo presenta un excelente ajuste de calidad es decir el modelo predice bien la probabilidad de ocurrencias de las categorías de la variable dependiente, por lo que de acuerdo al pseudo cuadrado Nagelkerke la variable dependiente calidad de servicio es explicada por el 74.4 % por las variables independientes gestión del talento humano y gestión por procesos. Por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, sean cero.

Prueba de hipótesis específica 5

H₀: La gestión del talento humano y la gestión por procesos no inciden significativamente en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

H₁: La gestión del talento humano y la gestión por procesos si inciden significativamente en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018

En la tabla 33, se presentó la prueba de la razón verosimilitud del modelo final; con una significancia menor 0.005 lo que nos da por concluir que en el modelo final los coeficientes del parámetro son cero, según la hipótesis nula.

Tabla 51

Contraste de la razón de verosimilitud

Efecto	Criterio de ajuste del modelo -2 log verosimilitud del modelo reducido	Contrastes de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	28,015 ^a	,000	0	
Gestión t	40,20 ^b	12,185	4	,016
Gestión p	87,613	59,508	4	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia en las -2 log verosimilitudes entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de ese efecto son 0.

En la tabla 52, de bondad de ajuste, el ratio de probabilidad de chi – cuadrado de bondad de ajuste es de 195,261 con un valor de $p < 0,000$ nos dice que nuestro modelo en su conjunto o totalidad se ajusta significativamente mejor que un modelo vacío (en otras palabras un modelo sin predictores). Para medir la calidad del ajuste del modelo se utilizó los coeficientes de Pseudo R – cuadrado de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden. Sus cálculos con Cox y Snell, midió (.600) difícilmente alcanzan un valor cercano a 1, pero se obtuvo un valor mayor a 0,2 por lo que se obtiene un excelente ajuste. Con respecto a

McFadden tiene un rango de $0 \leq R^2 \leq 1$, pero muy raramente se aproxima a 1 por lo que se considera buena calidad de ajuste cuando están en $0.2 \leq R^2 \leq 0.4$; por lo que tendríamos un excelente ajuste porque se obtuvo un valor de (.557). Al utilizar el coeficiente como medida de bondad de ajuste de Nagelkerke que obtuvo valores de (.744). Que nos demuestra que nuestro modelo presenta un ajuste excelente.

Tabla 52

Información de ajuste del modelo

Modelo	Criterio de ajuste del modelo	Contrastes de verosimilitud	de la razón de	Pseudo – R cuadrado
	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig. Cox y Snell
Sólo la intersección	223,336			Nagelkerke ,600
Final	28,105	195,261	8	,000 Mc-Fadden. ,744

En conclusión el modelo explica que se tiene niveles de significación de este estadístico para contrastar el coeficiente de variables explicativa considerando un nivel de significancia de 0,05, con el 95 % de confianza, afirmándose que el modelo presenta un excelente ajuste de calidad es decir el modelo predice bien la probabilidad de ocurrencias de las categorías de la variable dependiente, por lo que de acuerdo al pseudo cuadrado Nagelkerke la variable dependiente calidad de servicio es explicada por el 74.4 % por las variables independientes gestión del talento humano y gestión por procesos. Por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, sean cero.

IV. Discusión

De acuerdo con los resultados estadísticos con relación a la hipótesis general, si las variables independientes gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden o no inciden en la variable dependiente calidad de servicio, se obtuvo de acuerdo con el índice de Nagelkerke, que las variables independientes uno y dos, inciden positivamente en la variable dependiente en un 33,6% y una significancia estadística de 0.000.

Según el resultado la influencia de las variables gestión del talento humano y la Gestión por proceso, refiere Chiavenato una organización que cuente con un capital humano capacitado que a la vez adopte un enfoque basado en procesos que cuente con una representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades y que por otro lado cuente con un personal o trabajadores involucrados e identificados con la política y objetivo de calidad se verá influenciada inevitablemente en brindar una eficaz y eficiente servicio de calidad a los servidores que lo requieran. Pero para ello la institución debe contar con documentación objetiva y una política de calidad que identifique los objetivos que deseen alcanzar.

En este sentido los resultados muestran que en la UGEL 06, según las encuestas obtenidas de la gestión el talento humano es alto, es decir se cuenta con un personal satisfecho en el trato y logros obtenidos en el desarrollo de su carrera personal y laboral en la institución y se demuestra con trabajo en equipo, capacitación y una buena comunicación entre trabajadores y superiores. Por otro lado referente a la variable gestión por procesos los resultados nos muestran un nivel medio, esto debido que no hace mucho se viene implementando este enfoque por procesos en nuestra institución, los resultados nos indica sobre todo un nivel de mayor desarrollo en el proceso operativo es decir en aquellos procesos donde el trabajador tiene un mayor contacto directo con el usuario, analizando esta perspectiva se puede decir que de cierta manera estas dos variable influye en la variable calidad de servicio en un 33.6%. Que cuenta con un personal que brinda una información agilizada, demostrando una buena gestión de los recursos, prestación de servicio. Así mismo la institución cuenta con un proceso de evaluación análisis y mejora que asegura la conformidad del sistema de calidad de servicio.

Además estos hallazgos de la hipótesis general concuerdan con el antecedente nacional, Sánchez (2016) en su investigación titulada Gestión del talento humano y gestión directiva en la gestión por procesos de las instituciones educativas de la UGEL 04, cuyos resultados nos indica que sus variables independientes influyen significativamente (55.3%) en su variable dependiente

Así mismo concuerda con el antecedente nacional de Gutiérrez (2016) en su investigación titulada Habilidades directivas, capacitación y gestión del talento humano, Ministerio de vivienda construcción y saneamiento, Lima; donde indicó que sus resultados sobre sus variables independientes influyeron en su variable independiente de manera significativa (48,2 %)

Otro antecedente nacional con el que concuerda fue con Padilla (2016) en su investigación titulada Calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano en los servicios postales del Perú. SERPOST. Lima. 2016, el investigador concluye que si existe evidencia significativa que indicó que la calidad se relaciona con la satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad.

De acuerdo con los resultados estadísticos con relación a la hipótesis específica uno, si la gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden o no inciden positivamente en la dimensión gestión de la calidad de servicio en la UGEL 06, se obtuvo de acuerdo con el índice de Nagelkerke que las variables independientes 1 y 2 incide inciden positivamente en la dimensión gestión por procesos en un 38,1% y una significancia estadística de 0.000.

Los resultados de la hipótesis específica uno, nos muestra que existe una influencia entre las dos variables independientes y la dimensión gestión por procesos y que esto demuestra que no solo se necesita tener un personal que labore en un ambiente agradable, si no que se necesita una planificación estratégica, un enfoque de los recursos humanos, gestión por procesos y gestión de la calidad, donde la institución cuente con documentaciones de políticas y objetivos de calidad y registros que proporcione información que permita orientar la organización de manera eficaz.

De acuerdo con los resultados estadísticos con relación a la hipótesis específica dos, si la gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden o no inciden positivamente en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06, se obtuvo de acuerdo con el índice de Nagelkerke que las variables independientes 1 y 2 incide inciden positivamente en la dimensión responsabilidad en un 44,1% y una significancia estadística de 0.000.

Lo que nos quiere decir que guarda una influencia entre las variables debido que una buena gestión de los recursos humanos y gestión por proceso se verá reflejado en un trabajador altamente comprometido e involucrado con el usuario, porque sabe la importancia de la satisfacción de los mismos como calidad de servicio, porque los mismo que ellos han sido capacitados y concientizados de la importancia y factor clave de una institución competitiva es la calidad del servicio que brinda a los usuarios y sociedad en sí.

Teniendo en cuenta que la responsabilidad de la calidad de servicio va de la mano con el liderazgo ejercida por los directivos para crear un ambiente apropiado donde el personal se sienta involucrado manteniendo un a política y objetivo de calidad con la responsabilidad de satisfacción de los usuarios. Se tiene los hallazgos de antecedente internacional de Majad (2016) con su investigación titulada Gestión del talento humano en organizaciones educativas, que difieren totalmente de nuestro resultado ya que indica como resultado el investigador que los docentes percibieron que los directivos nunca ejercen responsabilidad de dirigir las acciones de los subordinados para el logro de los objetivos institucionales. Referente a la gestión el talento humano índico que no existió respeto sobre el conocimiento y destreza profesional a la hora de ubicar al personal, más aún nunca se hacía; por otro lado, en su investigación concluyo que no se valora el compromiso individual de los trabajadores, que no hay reconocimiento personal, ni amplias posibilidades de desarrollo y crecimiento de los trabajadores. Por lo que la gestión del talento humano en la institución no sería el idóneo y se vería reflejado en la calidad del servicio.

Por otro lado de acuerdo con los resultados estadísticos con relación a la hipótesis específica tres, si la gestión del talento humano y la gestión por

procesos inciden o no inciden positivamente en la dimensión gestión de los recursos en la UGEL 06, se obtuvo de acuerdo con el índice de Nagelkerke que las variables independientes dos incide positivamente en la dimensión de la dimensión gestión de los recursos en un 78,4 % y una significancia estadística de 0.000.

Referente a la hipótesis específica tres las variables gestión del talento humano y gestión por procesos inciden en la gestión de los recursos, este fue en un mayor porcentaje, debido que un colaborador con una buena política de gestión del recursos humanos y una acertada gestión por procesos se maximiza con un ambiente apropiado y adecuado desarrollando a lo máximo la capacidad funciones de los trabajadores, de acuerdo al nivel de exigencia de calidad de la institución.

Así mismo de acuerdo con los resultados estadísticos con relación a la hipótesis específica cuatro, si la gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden o no inciden positivamente en la dimensión prestación de servicios de la calidad de servicio en la UGEL 06, se obtuvo de acuerdo con el índice de Nagelkerke que las variables independientes 1 y 2 inciden positivamente y significativamente en la dimensión prestación de servicios en un 74,4 % y una significancia estadística de 0.000.

De acuerdo a la hipótesis específica cuatro se concluyó que hay una gran influencia entre las dos variables dependientes ya que cualquier institución para mejorar la su eficiencia debe controlar el servicio que presta, salvaguardando los servicio o beneficios de los usuarios.

Finalmente, de acuerdo con los resultados estadísticos con relación a la hipótesis específica cinco, si la gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden o no inciden positivamente en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la calidad de servicio en la UGEL 06, se obtuvo de acuerdo con el índice de Nagelkerke que las variables independientes 1 y 2 inciden positivamente en la dimensión evaluación análisis y mejora, en un 74,4 % y una significancia estadística de 0.000.

De acuerdo a los resultados de la quinta hipótesis específica se determinó que si hay una influencia marcada ente las variables y la dimensión evaluación,

análisis y mejora, debido a que cada institución cuenta con un plan de evaluación y buscar la mejora porque con ello determinara la conformidad del servicio que presta, este procedimiento o plan de mejora a la vez asegura la continuidad de la calidad de servicio.

V. Conclusiones

Primera

La gestión del talento humano y gestión por procesos influyen positivamente en la calidad de servicio en la UGEL 06 – 2018, en un 33,6% como se demostró con la capacidad predictora de significancia 0,000

Segunda

La gestión del talento humano y gestión por procesos influyen positivamente en la dimensión gestión de la calidad de servicio en la UGEL 06 – 2018, en un 38,1% como se demostró con la capacidad predictora de significancia 0,000

Tercera

La gestión del talento humano, gestión por procesos influyen positivamente en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 – 2018, en un 44,1 % como se demostró con la capacidad predictora de significancia 0,000

Cuarta

La gestión del talento humano, influyen positivamente en dimensión gestión de los recursos de la calidad de servicio en la UGEL 06 – 2018, en un 78,4 % como se demostró con la capacidad predictora de significancia 0,000

Quinta

La gestión del talento humano, gestión por procesos influyen positivamente en la prestación de servicio de la calidad de en la UGEL 06 – 2018, en un 74,4 % como se demostró con la capacidad predictora de significancia 0,000

Sexta

La gestión del talento humano, gestión por procesos influyen positivamente en la evaluación, análisis y mejora de la calidad de servicio en la UGEL 06 – 2018, en un 74,4 % como se demostró con la capacidad predictora de significancia 0,000

VI. Recomendaciones

Primera

Se sugiere que los directivos de la institución cumplan con sus metas u objetivos con una gestión pública adaptada a los tiempos que vivimos por lo que se deben adoptar estrategias organizativas adecuándose a las necesidades de los ciudadanos que sirven o hacen uso de ellas integrándose para ello la gestión de recurso humanos y gestión por procesos haciendo uso de las nuevas tecnologías para facilitar la comunicación y desarrollo oportuno, garantizando la satisfacción por ende la calidad en el servicio, eficiente, ético y legal al usuario

Segunda

Se sugiere que los altos directivos de la UGEL 06 deben planificar y desarrollar en su conjunto actividades que comprometa al personal con la misión, visión, objetivos de la institución para la cual debe involucrar desde los más altos directivos hasta el más bajo integrantes de la misma, dándole importancia a la gestión por procesos que se debe desarrollar por cada área o unidad de la organización comprometidos con la política de calidad, para lo cual se debe contar con personal adecuada para que puedan desarrollar sus funciones con eficacia y actitud garantizando la continuidad y mejora continua en todos los procesos de la organización.

Tercera

Se sugiere que los directivos deben de establecer en la institución UGEL 06 una política de calidad con objetivos claros, con la participación, compromiso y liderazgo que debe ejercer todos los miembros del directivo, dentro de la responsabilidad se debe implantar sistemas o procesos de comunicación donde se transmita y reciba la importancia de la satisfacción y expectativa del usuario.

Cuarta

Se sugiere a la UGEL 06 hacer buen uso de los suministros de recursos, como la infraestructura y equipos necesarios de avanzada, como también a la vez calificar al personal y capacitarlos en los temas de gestión por procesos, recursos humanos y calidad de servicio desarrollando en ellos mayor capacidad en sus funciones.

Quinta

Se sugiere que en la UGEL 06 se debe implementar el uso de las buenas prácticas, controlando la prestación del servicio buscando siempre la eficiencia, reducir los tiempos y burocracia en la atención que brindan y a la vez aumentaría su productividad, transmitiría transparencia y responsabilidad dando la perspectiva a los usuarios de una mejora en su atención y buena imagen de la institución.

Sexta

Se sugiere complementar un proceso de evaluación para el análisis y mejora de la UGEL 06 sobre la prestación de su servicio, la cual debería ser por área u unidad de servicio y conocer en profundidad la realidad de la UGEL 06 y de sus integrantes que la conforman.

VII. Referencias

- Alcalá, C. (2016). *La gestión por procesos – modelo EFQM*. Recuperado de: <https://gestionprocesosblog.wordpress.com/2016/01/26/que-es-el-modelo-efqm>
- Álvarez, M. (2012). *La gestión por procesos en la investigación universitaria, como búsqueda de calidad educativa* (Tesis Doctoral). Universidad de Deusto. Recuperado de: <file:///C:/Users/Nexus07/Downloads/2009alvarlages.pdf>
- Arambulet, N. (2014). *Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7583.pdf>
- Bravo C. (2011). *Gestión de procesos – Alineados con la estrategia*. Recuperado de: www.evolución.cl/resumenes/Resumen_libro_gestion_de_procesos_JBC_2011.pdf.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (3ra Ed)*. Colombia: Personal- Educación
- Besseyre, Ch. (1990). *Gestión Estratégica de los Recursos Humanos*. Editorial Deusto. Madrid, España.
- Cabrera, E. (Abril – junio 2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de sperman caracterización*. Revista Habanera de ciencias médica. Vol VIII, N°2. Recuperado de: versión On-line ISSN 1729-519X
- Castillo, F. (2012). *Importancia de la Gestión del Talento Humano*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Camison, C. Cruz, S.Y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Pearson educación S.A. México. Recuperados de: <https://www.freelibros.org/.../gestion-de-la-calidad-conceptos-enfoques-modelos-y-sis>.
- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en Mejora de la Calidad de Servicio y Atención al Usuario en el año 2011* (Tesis de

- grado). Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Recuperado de repositorio.utn.edu.ec/.../1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf
- Cuesta, A. (1999). *Tecnología de gestión de recursos humanos*, Editorial Academia, La Habana, Cuba. Recuperado de: www.gecyt.cu/redcapitalhumano/libros/libro3.pdf
- Chacaltana, R. (2015). *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Saenz PNP*. (Tesis de maestría). Universidad privada Norbert Wiener. URI: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1430>
- Chacón, L. (2016). *Diseño e implementación de un modelo de gestión de talento humano basado en competencias, para la empresa Crédi Útil de la ciudad de Latacunga* (Tesis de Maestría). Escuela Politécnica Nacional. Recuperado de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/16117>
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw-Hill
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>.
- Chiavenato I. (1987). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw-Hill
- Chiavenato I. (1997). *Administración de recursos humanos* (Segunda Ed). México: Mc Graw-Hill
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del Talento Humano*. Editorial Prentice Hall, Bogotá, Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc GrawHill
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Grrw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc GrawHill Companies, Inc.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano Tercera Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). *Gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008*

- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicio, Vereda del Lago Maracaibo Venezuela*
- Gallego, M. (2007). *Gestión humana basada en competencias (I.)*. Recuperado de www.arearh.com/rrhh/Teoriadecompetencias.htm
- Goleman, D. (1999): *La inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Javier Vergara, Buenos Aires
- Gonzales, H. (2013). *Calidad y gestión - enfoque basado en procesos como principio de gestión*. Recuperado de: <https://calidadgestion.wordpress.com/.../enfoco-basado-en-procesos-como-principio>
- Gutiérrez, M. (2016). *Habilidades directivas, Capacitación y gestión del talento humano, Ministerio de vivienda construcción y saneamiento, Lima 2016*. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Guanín, A. y Andrango, M. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar* (Tesis de Maestría). Escuela Politécnica Nacional. Recuperado de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>
- ISO (9001: 2000) *Sistema de gestión de la calidad*. Recuperado de: <https://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/23C12F312179.../ISO90012000.pdf>
- ISO (9001: 2000) *Sistema de gestión de la calidad*. Recuperado de https://www2.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=4314
- ISO (9001: 2008) *La gestión de la calidad en los servicios*. Recuperado: [dehttps://www2.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=4314](https://www2.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=4314)
- ISO (9001: 2015) *Nueva norma ISO 9001 versión 2015*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/182186758/Presentacion-completa-de...>
- López, E. (2009). *Importancia de la calidad del servicio al cliente, un pilar en la gestión empresarial*. Recuperado de: ww.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf
- Majad, M. (2016). *Gestión del talento humano en organizaciones educativas, revista de investigación científica, vol, 40, num. 88, mayo-agosto, 2016,*

pp. 148-165 caracas Venezuela. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376147131008>.

Mayorga, B. (2012).” *Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad de servicio académico – Administrativo en los usuarios de la oficina central de registros y servicios académicos en la universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el 2012.*”. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.

Melara, M. (2013). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado de: <http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>.

Oscoco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha. Andahuaylas – Apurímac, 2014*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de:
 URI: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/192>

Ospina, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*. Recuperado: de
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwj_4s6R5PfSAhXDiZAKHakzCDAQFggBMAA&url=http%3A%2F%2Froderic.uv.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F10550%2F43626%2FTesis%2520Doctoral_Santiago%2520Ospina%2520Pinzon.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNHgPhbQBGzpbBQSnXGF6nBS0m3I5A

Padilla, N. (2016). *Calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano en los servicios postales del Perú. SERPOST, Lima. 2016*. (Tesis de doctorado). Universidad Cesar Vallejo.

Presidencia de consejos de ministros (2017). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021

Quintanilla, I. (1991). Recursos humanos y marketing interno. Ed. Pirámide, S.A. Colección Psicología. Madrid, España.

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de:
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&v>

ed=0ahUKEwjTpOaO_nSAhWlnJAKHdbeA_MQFghBMAQ&url=http%3A%2F%2Fcybertesis.unmsm.edu.pe%2Fbitstream%2Fcybertesis%2F4806%2F1%2FRedhead_gr.pdf&usg=AFQjCNEzzVhNcqUffaT5x2P92c4YeWw
IKA

Resolución Directoral Regional (2016). Recuperado de:
www.dreim.gob.pe/documentos-oficiales/resolución...2/.../file

Reyes, S. (2014). Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share-Sede Huehuetenango. (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, México. Recuperado de:
biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf

Rodríguez, L. (2015). *Valor del capital humano: como las prácticas estratégicas de recursos humanos maximizan la contribución del capital humano al desempeño organizacional*. (Tesis de doctorado). Universidad de Turabo-Puerto Rico.

Salazar y vegas (2014) *Gestión de procesos administrativos y calidad de servicios los usuarios de la UGEL de Comas en el año 2013*. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo.

Sánchez, E. (2016). Gestión del talento humano y gestión directiva en la gestión por procesos en las instituciones educativas de la UGEL 04. (Tesis de doctorado). Universidad Cesar Vallejo.

Tejeiro, M., García, M., y Mariz, R. (2010). *La gestión del capital humano en el marco de la teoría del capital intelectual: una guía de indicadores*. Recuperadode:https://www.researchgate.net/.../277263709_La_gestion_del_capital_humano_en_el_ma...

Werther y Davis, K. (1991) *Administración de personal y recursos humanos*. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Zamudio, I. (2013). *El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad*. Recuperado de:<http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/servqual.html>

Anexos.

ANEXO A
Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión del talento humano en la gestión por procesos y la calidad de servicio en la UGEL 06-2018															
Autor: Mgtr. Alejandrino Benito Lavado Rodríguez															
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO								
<p>Problema general: ¿Como incide la gestión del talento humano, gestión por procesos en la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo incide la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión gestión de calidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión del talento humano, gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL 06 - 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Determinar la incidencia de la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión gestión de calidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.</p>	<p>Hipótesis general: La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la dimensión gestión de calidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.</p>	<p>Variable 1: Gestión del talento humano</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Admisión de personas</td> <td style="padding: 5px;">Reclutamiento del personal Selección del personal</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Aplicación y Compensación de las personas</td> <td style="padding: 5px;">Diseños de cargos Evaluación del desempeño o cargo Remuneración Prestaciones Incentivos y beneficios</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Desarrollo de las personas</td> <td style="padding: 5px;">Capacitación Programa de cambio Programa de comunicación</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicador	Admisión de personas	Reclutamiento del personal Selección del personal	Aplicación y Compensación de las personas	Diseños de cargos Evaluación del desempeño o cargo Remuneración Prestaciones Incentivos y beneficios	Desarrollo de las personas	Capacitación Programa de cambio Programa de comunicación	<p>TIPO: Básico-sustantivo</p> <p>DISEÑO: No Experimental /</p> <p>NIVEL: Explicativo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p>	<p>Población: 213 trabajadores de la UGEL 06</p> <p>Muestra: 213 Error: 5% Desviación: 50% Nivel de confianza: 95%</p> <p>Muestreo: No</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p style="text-align: right;">Instrument</p>
Dimensiones	Indicador														
Admisión de personas	Reclutamiento del personal Selección del personal														
Aplicación y Compensación de las personas	Diseños de cargos Evaluación del desempeño o cargo Remuneración Prestaciones Incentivos y beneficios														
Desarrollo de las personas	Capacitación Programa de cambio Programa de comunicación														

<p>2. ¿Cómo incide la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?</p>	<p>2. Determinar la incidencia de la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.</p>	<p>2. La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la dimensión responsabilidad de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.</p>	<p>Mantenimiento y Supervisión de los recursos humanos</p>	<p>Seguridad e higiene Relación con los empleados Higiene y seguridad Evaluación de desempeño Bases de datos Programas laborales</p>		<p>probabilístico o intencional</p>	<p>o: Cuestionario</p>
<p>3. ¿Cómo incide la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión gestión de los recursos de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?</p>	<p>3. Determinar la incidencia de la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión gestión de los procesos de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.</p>	<p>3. La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la dimensión gestión de recursos de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.</p>	<p>Variable 2: Gestión por procesos</p>				
<p>4. ¿Cómo incide la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión prestación de servicios de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?</p>	<p>4. Determinar la incidencia de la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión representación de servicio de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.</p>	<p>4. La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la dimensión prestación de servicio de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.</p>	<p>Estratégicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación estratégica ✓ Establecimiento de políticas ✓ Fijación de objetivos ✓ Provisión de comunicación 			
<p>5. ¿Cómo incide la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión evaluación, análisis y mejora</p>	<p>5. Determinar la incidencia de la gestión del talento humano, gestión por procesos en la dimensión evaluación, análisis</p>	<p>5. La gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden significativamente en la</p>	<p>Operativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recopilación de datos ✓ Medición de los resultados ✓ Análisis del desempeño ✓ Mejora de la eficacia y eficiencia 			
			<p>De soporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos ✓ Infraestructura ✓ Tecnología 			

de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018?	y mejora de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.	dimensión evaluación, análisis y mejora de la calidad de servicio en la UGEL 06 - 2018.	Variable 3: Calidad de Servicio				
			Gestión de calidad	Requisitos generales Requisitos de la documentación			
			Responsabilidad	Compromiso de la dirección Política de calidad Autoridad y comunicación			
			Gestión de recursos	Recursos humanos Infraestructura Ambiente de trabajo			
			Prestación de servicios	Planificación de la realización del producto Procesos relacionados con el cliente Producción y prestación del servicio Control de dispositivos de seguimiento y medición			

			Evaluación, análisis y mejora	Seguimiento y medición Control del producto / servicio no conforme Análisis de datos y mejora			
--	--	--	----------------------------------	--	--	--	--

ANEXO 2

Instrumentos de medición de las variables

CUESTIONARIO DE OPINIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA GESTIÓN DEL PROCESO EN LA CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, encontrará dos cuestionarios, relacionados con su trabajo con fines propiamente de investigación académica; léalos con atención y califique cada uno de ellos marcando con una (X) en las casillas respectivas; la opción que considera que se adecúa mejor a su percepción. No hay respuestas CORRECTAS ni INCORRECTAS, la información será totalmente anónima y confidencial por lo que agradecemos que conteste honestamente.

VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	Dimensión 1: Admisión de personas	1	2	3
		Nunca	A veces	Siempre
1	¿Considera usted que la UGEL, planifica eficientemente la convocatoria para la contratación del personal?			
2	¿La UGEL cuenta con métodos de filtración que recopilen las características deseables del personal para alcanzar los objetivos de la institución?			
3	¿La UGEL mantiene actualizado el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)?			
4	¿En el reclutamiento del personal se da cobertura de vacantes entre los empleados actuales?			
5	¿En el reclutamiento del personal se da la promoción de los empleados internos?			
6	¿En el reclutamiento interno los trabajadores son evaluados por su desempeño para ser promovidos?			
7	¿En el reclutamiento externo las personas son evaluadas de acuerdo al TDR para ser contratados?			
8	¿Consideras que las evaluaciones de selección del personal que se realizan para ingresar a laborara en la UGEL son las más adecuadas?			
Dimensión 2: aplicación y compensación de las personas		Nunca	A veces	Siempre
9	¿Al ingresar a laborar en la UGEL te informaron sobre la descripción y análisis del cargo a desarrollar?			
10	¿Las funciones que realizas la UGEL son debidamente planificadas de acuerdo a las necesidades del área?			
11	¿Percibe algún beneficio fuera de su remuneración mensual?			
12	¿Se encuentra satisfecho (a) con los beneficios que recibe como trabajador (a) de la UGEL?			
13	¿Consideras que la UGEL con relación a otras instituciones da buenos beneficios?			
Dimensión 3: Desarrollo de las personas		Nunca	A veces	Siempre
14	¿Las capacitaciones que se realiza en la UGEL se realizan de			

	acuerdo a las necesidades de las labores que desempeñan?			
15	¿Consideras que en las capacitaciones dan solución a las dudas o problemas que se suscitan dentro de la UGEL?			
16	¿En la UGEL se logran programas de comunicación e integración que logren el desarrollo profesional y personal?			
17	¿La UGEL establece instancias de comunicación y retroalimentación entre jefe y trabajador?			
18	¿La evaluación de su desempeño actual es acorde a sus actividades laborales que realiza?			
19	¿En la UGEL se evalúa las competencias y habilidades del personal de manera objetiva?			
Dimensión 5: Mantenimiento y supervisión de personas		Nunca	A veces	Siempre
20	¿La UGEL facilita herramientas necesarias para la planificación profesional de los trabajadores?			
21	¿En la UGEL se percibe un ambiente agradable de trabajo?			
22	¿En la UGEL tienen la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realizan?			
23	¿En la UGEL se promueve el trabajo en equipo entre el personal?			
24	¿Considera usted que su jefe motiva a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral?			
25	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus superiores son buenas?			
26	¿La UGEL brinda condiciones favorables para tu desarrollo y desempeño laboral?			
27	¿En la UGEL se realizan diagnósticos ocupacionales para focalizar posibles áreas de riesgos para la salud?			
28	¿En la UGEL se evalúa los posibles riesgos y problemas de higiene y seguridad en el trabajo?			
29	¿La UGEL cuenta con bases de datos que necesita la administración sobre recursos humanos?			
30	¿La UGEL cuenta con programas laborales flexibles?			

VARIABLE GESTION POR PROCESOS

N°	Dimensión 1: Estratégico	1	2	3
		Nunca	A veces	Siempre
1	¿En la UGE se realiza la práctica de gestión por procesos para la eficacia del servicio brindado?			
2	¿En la UGEL se tiene los procesos claves y estratégicos identificados, definidos?			
3	¿En la UGEL se tienen los procesos claves y estratégicos documentados?			
4	¿Existe implicación personal de los líderes en los procesos que garantice el desarrollo en la Unidad Organizativa?			
5	¿Existe un sistema de gestión de procesos normalizado?			
6	En la UGEL se identifican y definen el esquema de procesos clave necesario para llevar a efecto la política y estrategia de la organización.			
7	¿En la UGEL han gestionado los procesos según la norma ISO 9001, estableciendo su equipo de mejora, indicadores y ¿Objetivos?			
8	¿Se identifican y asignan objetivos para los procesos de la Unidad?			
9	¿Existe coherencia entre las actividades y tareas definidas, con los objetivos de cada uno de los procesos?			
10	¿En la UGEL han introducido y comunicado los cambios y mejoras de los procesos?			
11	¿En la UGEL están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso, según sus puestos y actividades?			
12	¿Se comunican de manera efectiva los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos de interés afectados?			
Dimensión 2: Operativos		Nunca	A veces	Siempre
13	¿En la UGEL se brinda atención e información agilizada según su gestión por procesos a las personas que lo solicitan?			
14	¿En la UGEL existe un sistema de medición de los procesos y establecen los objetivos de rendimiento?			
15	¿En la UGEL se establecen indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos?			
16	¿En la UGEL se utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora de los procesos?			
17	¿La implantación de los cambios y mejoras en los procesos se realiza mediante un proceso de planificación y gestión?			
18	¿En la planificación y gestión de los cambios o mejoras de los procesos se han considerado y atendido las necesidades de formación y capacitación necesarias?			
Dimensión 3: De soporte		Nunca	A veces	Siempre
19	¿La UGEL cuenta con recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?			

20	¿La UGEL cuenta con la infraestructura adecuada para que los procesos productivos tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos?			
21	¿En la UGEL existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos?			

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensión 1: Gestión de la calidad	1	2	3
		Nunca	A veces	Siempre
1	¿La institución UGEL 06 cuenta con declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad?			
2	¿La institución UGEL 06 cuenta con un manual de calidad de servicio?			
3	¿La institución UGEL 06 cuenta registros que proporcione información para dirigir la organización de forma eficaz?			
	Dimensión 2: Responsabilidad	Nunca	A veces	Siempre
4	¿En la institución UGEL 06 la alta dirección crea un ambiente donde el trabajador este completamente involucrado con el sistema de gestión de calidad?			
5	¿La dirección asegura el compromiso de la institución con el usuario para aumentar la satisfacción del mismo?			
6	¿La dirección se asegura que la política de la calidad es adecuada para la institución?			
7	¿El objetivo de calidad es comunicado y entendido dentro de la institución?			
8	¿En la institución UGEL 06 se transmite la importancia de satisfacción del usuario como calidad de servicio?			
9	¿En la institución UGEL 06 se le concientiza al personal de la importancia de la calidad como factor clave en la competitividad de la organización?			
	Dimensión 3: Gestión de los recursos	Nunca	A veces	Siempre
10	¿La institución UGEL 06 dispone de personal idóneo de habilidades y conocimientos que no afecten la calidad de servicio?			
11	¿Como personal de la UGEL 06 eres consciente de la importancia de tus actividades para la calidad de servicio?			
12	¿La institución UGEL 06 cuenta con infraestructura necesaria para lograr calidad de servicio?			
13	¿La institución UGEL 06 cuenta con equipos necesarios para brindar calidad de servicio?			
14	¿La organización UGEL 06 gestiona un lugar de trabajo apropiado para lograr la calidad de servicio?			
15	La institución UGEL 06 cuenta con un sistema de seguridad y de prevención de riesgos laborales			
16	¿En la institución UGEL 06 se da un ambiente de trabajo apropiado y de entorno ergonómico?			
	Dimensión 4: Prestación de servicio	Nunca	A veces	Siempre
17	La institución UGEL 06 cuenta con requisitos de inspección o verificación del producto /servicio comprado?			

18	¿Usted como personal de la UGEL 06 considera que mejorando la infraestructura aumentaría la eficacia de calidad de servicio?			
19	¿Se realiza el suministro de productos o servicios de manera controlada en la UGEL 06?			
20	¿En la UGEL 06 se garantiza que el personal que realiza las competencias de servicios es competente?			
Dimensión 5: Evaluación, análisis y mejora		Nunca	A veces	Siempre
21	¿La institución UGEL 06 ha implementado procesos de evaluación, análisis y mejora que garanticen la conformidad del servicio prestado?			
22	¿La institución UGEL 06 ha implementado procesos de evaluación, análisis y mejora que asegure la conformidad del sistema de calidad de servicio?			
23	¿La institución ha determinado y seleccionado oportunidades de mejora necesarias para satisfacer las necesidades de la satisfacción del usuario?			
24	¿La institución lleva a cabo auditorías internas para determinar si el SGC se mantiene de manera eficaz?			
25	¿La institución UGEL 06 realiza una autoevaluación completa de sus actividades y resultados del SGC?			

ANEXO 3

Certificados de valides del contenido de investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ADMISION DE PERSONAS							
1	¿Considera usted que la UGEL 06, planifica eficientemente la convocatoria para la contratación del personal?	/		/		/		
2	¿La UGEL 06 cuenta con métodos de filtración que recopilen las características deseables del personal para alcanzar los objetivos de la institución?	/		/		/		
3	¿La UGEL 06 mantiene actualizado el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)?	/		/		/		
4	¿En el reclutamiento del personal se da cobertura de vacantes entre los empleados actuales?	/		/		/		
5	¿En el reclutamiento del personal se da la promoción de los empleados internos?	/		/		/		
6	En el reclutamiento interno los trabajadores son evaluados por su desempeño para ser promovidos?	/		/		/		
7	¿En el reclutamiento externo las personas son evaluadas por su desempeño para ser promovidos?	/		/		/		
8	¿Consideras que las evaluaciones de selección del personal que se realiza al ingresar a elaborar en la UGEL 06 son las más adecuadas?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: APLICACIÓN Y COMPENSACION DE PERSONAS							
9	¿Al ingresar a laborar en la UGEL 06 te informaron sobre la descripción y análisis del cargo a desarrollar?	/		/		/		
10	¿Las funciones que realiza la UGEL 06 son debidamente planificadas de acuerdo a las necesidades del área?	/		/		/		
11	¿Percibe algún beneficio fuera de su remuneración mensual?	/		/		/		
12	¿Se encuentra satisfecho (a) con los beneficios que recibe como trabajador (a) de la UGEL 06?	/		/		/		
13	¿Consideras que su la UGEL 06 con relación a otras instituciones da buenos beneficios?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS							
14	¿Las capacitaciones que se realiza en la UGEL 06 se realizan de acuerdo a las necesidades de las labores que desempeñan?	/		/		/		
15	¿Consideras que en las capacitaciones dan solución a las dudas o problemas que se suscitan dentro de la UGEL 06?	/		/		/		
16	¿En la UGEL 06 se logran programas de comunicación e integración que logren el desarrollo profesional y personal?	/		/		/		
17	¿La UGEL 06 establece instancias de comunicación y	/		/		/		

Obs

Opi

Apt

Esj

	retroalimentación entre Jefe y trabajador?	/		/		/	
18	¿La evaluación de su desempeño actual es acorde a sus actividades laborales que realiza?	/		/		/	
19	¿En su institución se evalúa las competencias y habilidades del personal de manera objetiva?	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: MANTENIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿La UGEL 06 facilita herramientas necesarias para la planificación profesional de los trabajadores?	/		/		/	
21	En la UGEL 06 se percibe un ambiente agradable de trabajo?	/		/		/	
22	¿Considera usted que su jefe motiva a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral?	/		/		/	
23	¿En la UGEL 06 se realizan diagnósticos ocupacionales para localizar posibles áreas de riesgos para la salud?	/		/		/	
24	¿En la UGEL 06 se evalúa los posibles riesgos y problemas de higiene y seguridad en el trabajo?	/		/		/	
25	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus compañeros son cálidas?	/		/		/	
26	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	/		/		/	
27	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus superiores son buenas?	/		/		/	
28	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	/		/		/	
29	¿La UGEL 06 cuenta con bases de datos que necesita la administración sobre recursos humanos?	/		/		/	
30	¿La UGEL 06 cuenta con programas laborales flexibles?	/		/		/	

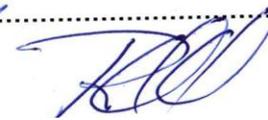
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

.....de.....del 20...

Apellidos y nombres del juez evaluador: ROBERTO MARROQUIN PEÑA DNI: 07683205

Especialidad del evaluador: DOCTOR CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



18	¿La evaluación de su desempeño actual es acorde a sus actividades laborales que realiza?	/		/		/	
19	¿En su institución se evalúa las competencias y habilidades del personal de manera objetiva?	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: MANTENIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿La UGEL 06 facilita herramientas necesarias para la planificación profesional de los trabajadores?	/		/		/	
21	En la UGEL 06 se percibe un ambiente agradable de trabajo?	/		/		/	
22	¿Considera usted que su jefe motiva a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral?	/		/		/	
23	¿En la UGEL 06 se realizan diagnósticos ocupacionales para localizar posibles áreas de riesgos para la salud?	/		/		/	
24	¿En la UGEL 06 se evalúa los posibles riesgos y problemas de higiene y seguridad en el trabajo?	/		/		/	
25	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus compañeros son cálidas?	/		/		/	
26	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	/		/		/	
27	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus superiores son buenas?	/		/		/	
28	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	/		/		/	
29	¿La UGEL 06 cuenta con bases de datos que necesita la administración sobre recursos humanos?	/		/		/	
30	¿La UGEL 06 cuenta con programas laborales flexibles?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Núñez Luz Luis

DNI:

08012101

de del 20.....

[Signature]

	retroalimentación entre Jefe y trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿La evaluación de su desempeño actual es acorde a sus actividades laborales que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿En su institución se evalúa las competencias y habilidades del personal de manera objetiva?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: MANTENIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿La UGEL 06 facilita herramientas necesarias para la planificación profesional de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	En la UGEL 06 se percibe un ambiente agradable de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	¿Considera usted que su jefe motiva a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	¿En la UGEL 06 se realizan diagnósticos ocupacionales para localizar posibles áreas de riesgos para la salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	¿En la UGEL 06 se evalúa los posibles riesgos y problemas de higiene y seguridad en el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus compañeros son cálidas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus superiores son buenas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	¿La UGEL 06 cuenta con bases de datos que necesita la administración sobre recursos humanos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	¿La UGEL 06 cuenta con programas laborales flexibles?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Américo M. Valerino Fernández

DNI:

06565693

Especialidad del evaluador:

Gestión Educativa



	retroalimentación entre Jefe y trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿La evaluación de su desempeño actual es acorde a sus actividades laborales que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿En su institución se evalúa las competencias y habilidades del personal de manera objetiva?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 4: MANTENIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿La UGEL 06 facilita herramientas necesarias para la planificación profesional de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	En la UGEL 06 se percibe un ambiente agradable de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	¿Considera usted que su jefe motiva a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	¿En la UGEL 06 se realizan diagnósticos ocupacionales para localizar posibles áreas de riesgos para la salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	¿En la UGEL 06 se evalúa los posibles riesgos y problemas de higiene y seguridad en el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus compañeros son cálidas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus superiores son buenas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	¿La UGEL 06 cuenta con bases de datos que necesita la administración sobre recursos humanos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	¿La UGEL 06 cuenta con programas laborales flexibles?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Huamán Canchari Paul Richardde.....del 20.....
 DNI: 21261477

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN EDUCACIÓN



	retroalimentación entre Jefe y trabajador?						
18	¿La evaluación de su desempeño actual es acorde a sus actividades laborales que realiza?	✓		✓		✓	
19	¿En su institución se evalúa las competencias y habilidades del personal de manera objetiva?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: MANTENIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿La UGEL 06 facilita herramientas necesarias para la planificación profesional de los trabajadores?	✓		✓		✓	
21	En la UGEL 06 se percibe un ambiente agradable de trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Considera usted que su jefe motiva a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral?	✓		✓		✓	
23	¿En la UGEL 06 se realizan diagnósticos ocupacionales para localizar posibles áreas de riesgos para la salud?	✓		✓		✓	
24	¿En la UGEL 06 se evalúa los posibles riesgos y problemas de higiene y seguridad en el trabajo?	✓		✓		✓	
25	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus compañeros son cálidas?	✓		✓		✓	
26	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	✓		✓		✓	
27	¿Considera que las relaciones de trabajo con sus superiores son buenas?	✓		✓		✓	
28	¿En su institución tiene la libertad de tomar decisiones referentes a sus labores que realiza?	✓		✓		✓	
29	¿La UGEL 06 cuenta con bases de datos que necesita la administración sobre recursos humanos?	✓		✓		✓	
30	¿La UGEL 06 cuenta con programas laborales flexibles?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Silva Durán Mariela Janetde.....del 20..... DNI: 09762640

Especialidad del evaluador: Doctora en Educación

M. Silva D.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESTRATEGICO								
1	En la UGEL 06 se realiza la práctica de gestión por procesos para la eficacia del servicio brindado?	✓		✓		✓		
2	¿En la UGEL 06 se tiene los procesos claves y estratégicos identificados, definidos?	✓		✓		✓		
3	¿En la UGEL 06 se tiene los procesos claves y estratégicos documentados?	✓		✓		✓		
4	¿Existe implicación personal de los líderes en los procesos que garantice el desarrollo en la Unidad Organizativa?	✓		✓		✓		
5	¿Existe un sistema de gestión de procesos normalizado?	✓		✓		✓		
6	En la UGEL 06 se identifican y definen el esquema de procesos clave necesario para llevar a efecto la política y estrategia de la organización.	✓		✓		✓		
7	¿En la UGEL 06 han gestionado los procesos según la norma ISO 9001, estableciendo sus equipo de mejora, indicadores y Objetivos?	✓		✓		✓		
8	¿Se identifican y asignan objetivos para los procesos de la Unidad?	✓		✓		✓		
9	¿Existe coherencia entre las actividades y tareas definidas, con los objetivos de cada uno de los procesos?	✓		✓		✓		
10	¿En la UGEL 06 han introducido y comunicado los cambios y mejoras de los procesos?	✓		✓		✓		
11	¿En la UGEL 06 están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso, según sus puestos y actividades?	✓		✓		✓		
12	¿Se comunican de manera efectiva los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos de interés afectados?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: OPERATIVOS								
13	¿En la UGEL 06 se brinda atención e información agilizada según su gestión por procesos a las personas que lo solicitan?	✓		✓		✓		
14	¿En la UGEL 06 existe un sistema de medición de los procesos y establecen los objetivos de rendimiento?	✓		✓		✓		
15	¿En la UGEL 06 se establecen indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos?	✓		✓		✓		
16	¿En la UGEL 06 se utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora de los procesos?	✓		✓		✓		
17	¿La implantación de los cambios y mejoras en los procesos se realiza mediante un proceso de planificación y gestión?	✓		✓		✓		
18	¿En la planificación y gestión de los cambios o mejoras de los	✓		✓		✓		

	procesos se han considerado y atendido las necesidades de formación y capacitación necesarias?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: DE SOPORTE	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿La UGEL 06 cuenta con recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	✓		✓		✓	
20	¿La UGEL 06 mantiene y asegura que la infraestructura para que los procesos productivos tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	
21	¿En la UGEL 06 existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: ROBERTO MARCOLOVIN PEÑAde.....del 20.....
 DNI: 07683205

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



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

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

DIMENSIÓN 3: DE SOPORTE		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿La UGEL 06 cuenta con recursos e información necesario para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	✓		✓		✓	
20	¿La UGEL 06 mantiene y asegurar que la infraestructura para que los procesos productivos tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	
21	¿En la UGEL 06 existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Núñez Luz Luis Alberto

.....de.....del 20.....

DNI:

08012101

Especialidad del evaluador:

Metodología

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

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

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

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

	procesos se han considerado y atendido las necesidades de formación y capacitación necesarias?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: DE SOPORTE	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿La UGEL 06 cuenta con recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	✓		✓		✓	
20	¿La UGEL 06 mantiene y asegura que la infraestructura para que los procesos productivos tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	
21	¿En la UGEL 06 existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Américo M. Valencia Fernández DNI: 06565698

Especialidad del evaluador: Gestión educativa



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

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

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

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

DIMENSIÓN 3: DE SOPORTE							
		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿La UGEL 06 cuenta con recursos e información necesario para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	✓		✓		✓	
20	¿La UGEL 06 mantiene y asegurar que la infraestructura para que los procesos productivos tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	
21	¿En la UGEL 06 existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Huamán Canchari Paul Richardde.....del 20..... DNI: 21261477

Especialidad del evaluador: Doctor en Educación

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

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

DIMENSIÓN 3: DE SOPORTE							
		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿La UGEL 06 cuenta con recursos e información necesario para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	✓		✓		✓	
20	¿La UGEL 06 mantiene y asegurar que la infraestructura para que los procesos productivos tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	
21	¿En la UGEL 06 existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Silva Durán Mariela Janetde. DNI: 09762640

Especialidad del evaluador: Doctora en Educación

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



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

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD								
1	¿La institución UGEL 06 cuenta con declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad?	✓		✓		✓		
2	¿La institución UGEL 06 cuenta con un manual de calidad de servicio?	✓		✓		✓		
3	¿La institución UGEL 06 cuenta registros que proporcione información para dirigir la organización de forma eficaz?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD								
4	¿En la institución UGEL 06 la alta dirección crea un ambiente donde el trabajador este completamente involucrado con el sistema de gestión de calidad?	✓		✓		✓		
5	¿La dirección asegura el compromiso de la institución con el usuario para aumentar la satisfacción del mismo?	✓		✓		✓		
6	¿La dirección se asegura que la política de la calidad es adecuada para la institución?	✓		✓		✓		
7	¿El objetivo de calidad es comunicado y entendido dentro de la institución?	✓		✓		✓		
8	¿En la institución UGEL 06 se transmite la importancia de satisfacción del usuario como calidad de servicio?	✓		✓		✓		
9	¿En la institución UGEL 06 se le concientiza al personal de la importancia de la calidad como factor clave en la competitividad de la organización?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
10	La institución UGEL 06 dispone de personal idóneo de habilidades y conocimientos que no afecten la calidad de servicio?	✓		✓		✓		
11	Como personal de la UGEL 06 eres consciente de la importancia de tus actividades para la calidad de servicio?	✓		✓		✓		
12	La institución UGEL 06 cuenta con infraestructura necesaria para lograr calidad de servicio?	✓		✓		✓		
13	La institución UGEL 06 cuenta con equipos necesarios para brindar calidad de servicio?	✓		✓		✓		
14	La organización UGEL 06 gestiona un lugar de trabajo apropiado para lograr la calidad de servicio?	✓		✓		✓		
15	La institución UGEL 06 cuenta con un sistema de seguridad y de prevención de riesgos laborales	✓		✓		✓		

16	En la institución UGEL 06 se da un ambiente de trabajo apropiado y de entorno ergonómico?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: PRESTACIÓN DE SERVICIO		Si	No	Si	No	Si	No
17	La institución UGEL 06 cuenta con requisitos de inspección o verificación del producto /servicio comprado?	✓		✓		✓	
18	Usted como personal de la UGEL 06 considera que mejorando la infraestructura aumentaría la eficacia de calidad de servicio?	✓		✓		✓	
19	Se realiza el suministro de productos o servicios de manera controlada en la UGEL 06?	✓		✓		✓	
20	En la UGEL 06 se garantiza que el personal que realiza las competencias de servicios son competentes?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		Si	No	Si	No	Si	No
21	La institución UGEL 06 ha implementado procesos de evaluación, análisis y mejora que garanticen la conformidad del servicio prestado?	✓		✓		✓	
22	La institución UGEL 06 ha implementado procesos de evaluación, análisis y mejora que asegure la conformidad del sistema de calidad de servicio?	✓		✓		✓	
23	La institución ha determinado y seleccionado oportunidades de mejora necesarias para satisfacer las necesidades de la satisfacción del usuario?	✓		✓		✓	
24	La institución lleva a cabo auditorías internas para determinar si el SGC se mantiene de manera eficaz?	✓		✓		✓	
25	La institución UGEL 06 realiza una autoevaluación completa de sus actividades y resultados del SGC?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENTE

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: *ROBERTO MARROQUIN PENA* DNI: *076833205*

Especialidad del evaluador: *Doctor en Ciencias de la Educación*

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Núñez Liz Luis Alba

ONI:

0801201

de del 20.....

Especialidad del evaluador:

Metodología

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico solicitado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del contrato.

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

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

16	En la institución UGEL 06 se da un ambiente de trabajo apropiado y de entorno ergonómico?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: PRESTACIÓN DE SERVICIO		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La institución UGEL 06 cuenta con requisitos de inspección o verificación del producto /servicio comprado?	✓		✓		✓		
18	Usted como personal de la UGEL 06 considera que mejorando la infraestructura aumentaría la eficacia de calidad de servicio?	✓		✓		✓		
19	Se realiza el suministro de productos o servicios de manera controlada en la UGEL 06?	✓		✓		✓		
20	En la UGEL 06 se garantiza que el personal que realiza las competencias de servicios son competentes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		Si	No	Si	No	Si	No	
21	La institución UGEL 06 ha implementado procesos de evaluación, análisis y mejora que garanticen la conformidad del servicio prestado?	✓		✓		✓		
22	La institución UGEL 06 ha implementado procesos de evaluación, análisis y mejora que asegure la conformidad del sistema de calidad de servicio?	✓		✓		✓		
23	La institución ha determinado y seleccionado oportunidades de mejora necesarias para satisfacer las necesidades de la satisfacción del usuario?	✓		✓		✓		
24	la institución lleva a cabo auditorías internas para determinar si el SGC se mantiene de manera eficaz?	✓		✓		✓		
25	La institución UGEL 06 realiza una autoevaluación completa de sus actividades y resultados del SGC?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

.....de.....del 20...

Apellidos y nombres del juez evaluador: Aminio M. Valencia Fernández DNI: 06565698

Especialidad del evaluador: Gestión educativa

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



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

DIMENSIÓN 3: DE SOPORTE		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿La UGEL 06 cuenta con recursos e información necesario para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	✓		✓		✓	
20	¿La UGEL 06 mantiene y asegurar que la infraestructura para que los procesos productivos tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	
21	¿En la UGEL 06 existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Huamán Canchari Paul Richardde.....del 20.....
DNI: 21261477

Especialidad del evaluador: Doctor en Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Silva Durán Mariela Janet DNI: 09762640

Especialidad del evaluador: Doctora en Educación

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

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

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

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

ASilva

ANEXO 4
Análisis de confiabilidad

Estadística de fiabilidad de la variable 1

Tabla 29

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	Números de elementos
Variable 1	.937	30
Dimensión 1	.847	8
Dimensión 2	.842	5
Dimensión 3	.870	.6
Dimensión 4	.861	11

Tabla 30

Estadísticos de la variable 1

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	68,5236	98,127	,647	,934
VAR00002	68,7028	96,447	,679	,934
VAR00003	68,9340	102,925	,175	,939
VAR00004	68,6604	99,533	,483	,936
VAR00005	68,7925	96,488	,655	,934
VAR00006	68,8113	96,561	,608	,935
VAR00007	68,3726	99,666	,548	,935
VAR00008	68,5660	96,901	,725	,933
VAR00009	68,5142	97,881	,532	,936
VAR00010	68,3868	99,063	,605	,935
VAR00011	69,8019	105,155	-,043	,942
VAR00012	68,9104	96,366	,573	,935
VAR00013	69,1179	95,896	,521	,937
VAR00014	68,5425	97,207	,686	,934
VAR00015	68,5377	97,596	,673	,934
VAR00016	68,7217	95,159	,755	,933
VAR00017	68,9528	101,505	,318	,938
VAR00018	68,4292	97,649	,653	,934
VAR00019	68,6038	95,198	,767	,933
VAR00020	68,4953	96,915	,712	,934
VAR00021	68,7453	96,996	,692	,934

VAR00022	68,8160	102,530	,210	,939
VAR00023	68,5047	96,280	,746	,933
VAR00024	68,4811	97,094	,688	,934
VAR00025	68,5755	98,482	,593	,935
VAR00026	68,6934	96,830	,693	,934
VAR00027	69,1179	100,768	,411	,937
VAR00028	69,0377	101,145	,347	,937
VAR00029	68,5236	97,170	,682	,934
VAR00030	69,1368	99,626	,464	,936

Interpretación.

Considerando la siguiente escala (Cabrera, 2009).

De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación.

De 0.20 a 0.39 Baja correlación.

De 0.40 a 0.59 Moderada correlación.

De 0.60 a 0.79 Buena correlación.

De 0.80 a 1.00 Muy buena correlación.

Por lo tanto, siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90, nos muestra que el grado de confiabilidad del instrumento es buena

Tabla 31

Estadístico de fiabilidad de la variable 2

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	Números de elementos
Variable 2	.950	21
Dimensión 1	.902	12
Dimensión 2	.940	6
Dimensión 3	.860	.3

Tabla 32

Estadísticos de la variable 2

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	46,7877	72,102	,797	,946
VAR00002	47,0613	75,518	,490	,950
VAR00003	47,0849	75,102	,536	,950
VAR00004	47,1934	77,607	,388	,951
VAR00005	47,2311	75,686	,564	,949
VAR00006	46,9623	73,041	,755	,947
VAR00007	47,7217	80,060	,011	,959
VAR00008	46,9481	72,609	,750	,947
VAR00009	46,7736	72,043	,839	,946
VAR00010	46,7642	71,480	,862	,945
VAR00011	46,8774	72,544	,770	,947
VAR00012	46,8868	72,376	,747	,947
VAR00013	46,7925	73,388	,719	,947
VAR00014	46,9906	73,090	,697	,948
VAR00015	46,8538	71,765	,792	,946
VAR00016	46,7736	72,584	,739	,947
VAR00017	46,8066	71,683	,807	,946
VAR00018	46,8160	72,625	,777	,947
VAR00019	46,7783	72,287	,813	,946
VAR00020	46,9245	71,132	,757	,947
VAR00021	46,9151	73,377	,664	,948

Interpretación.

Considerando la siguiente escala (Cabrera, 2009).

De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación.

De 0.20 a 0.39 Baja correlación.

De 0.40 a 0.59 Moderada correlación.

De 0.60 a 0.79 Buena correlación.

De 0.80 a 1.00 Muy buena correlación.

Por lo tanto, siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90, nos muestra que el grado de confiabilidad del instrumento es buena

Tabla 32

Estadístico de fiabilidad de la variable 3

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	Números de elementos
Variable 2	.923	25
Dimensión 1	.912	9
Dimensión 2	.815	6
Dimensión 3	.887	.5
Dimensión 4	.887	5

Tabla 33

Estadísticos de la variable 2

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	58,7934	94,485	,731	,917
VAR00002	59,1878	97,804	,465	,921
VAR00003	58,8545	94,068	,741	,917
VAR00004	58,7887	94,677	,723	,917
VAR00005	58,5164	95,383	,753	,917
VAR00006	58,5634	95,323	,759	,917
VAR00007	58,6667	95,421	,717	,918
VAR00008	58,6103	96,852	,591	,919
VAR00009	58,4883	95,515	,738	,917
VAR00010	58,5681	96,218	,657	,918
VAR00011	58,3192	99,652	,466	,921
VAR00012	58,6432	93,853	,752	,917
VAR00013	58,6526	95,039	,678	,918
VAR00014	58,5681	90,492	,220	,957
VAR00015	59,0563	98,252	,468	,921
VAR00016	59,0657	97,448	,554	,920
VAR00017	58,8028	93,989	,789	,916
VAR00018	58,4225	98,292	,509	,921

VAR00019	58,7277	93,944	,782	,916
VAR00020	58,5822	94,754	,785	,917
VAR00021	58,6244	93,821	,807	,916
VAR00022	58,6009	94,571	,752	,917
VAR00023	58,5681	94,407	,836	,916
VAR00024	58,8545	99,474	,360	,922
VAR00025	58,8545	98,342	,463	,921

Interpretación.

Considerando la siguiente escala (Cabrera, 2009).

De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación.

De 0.20 a 0.39 Baja correlación.

De 0.40 a 0.59 Moderada correlación.

De 0.60 a 0.79 Buena correlación.

De 0.80 a 1.00 Muy buena correlación.

Por lo tanto, siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90, nos muestra que el grado de confiabilidad del instrumento es buena

ANEXO 5

**Base de datos de la prueba piloto de la variable gestión
del talento humano**

17	3	3	2	3	2	2	3	2	20	2	2	1	2	1	8	3	2	2	2	3	3	15	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	29	72	
18	3	2	2	2	2	2	3	3	19	3	3	1	2	1	10	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	26	72
19	3	2	2	2	2	2	3	3	19	3	3	1	2	1	10	3	3	3	2	3	3	17	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	22	68	
20	3	2	2	2	2	2	3	3	19	3	3	1	2	1	10	3	3	3	2	3	3	17	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	17	63	

ANEXO 6

**Base de datos de la prueba piloto de la variable gestión
por proceso**

MATRIZ DE DATOS PILOTO DE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS

ESTRATEGICO													OPERATIVOS								De SOPORTE				
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18		19	20	21		T
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2	3	3	3	3	2	16	2	2	2	6	57
2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	25	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	6	44
3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	27	2	1	1	1	1	1	7	3	3	3	9	43
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	32	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	3	47
6	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	2	2	2	2	10	2	2	2	6	31
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	27	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	3	37
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	3	50
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23	2	2	2	3	2	3	14	2	2	2	6	43
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34	2	1	1	1	2	2	9	1	1	1	3	46
11	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	2	2	2	2	10	2	2	2	6	31
12	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	28	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	7	53
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	7	58
14	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	26	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	7	45
15	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	21	2	1	1	1	2	2	9	2	2	2	6	36
16	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	21	2	1	1	1	1	1	7	2	2	2	6	34
17	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	24	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	6	44
18	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	32	2	2	2	2	3	3	14	2	1	1	4	50
19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23	2	3	3	3	2	2	15	3	2	2	7	45
20	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23	2	2	2	3	3	3	15	3	2	2	7	45

ANEXO 7

**Base de datos de la prueba piloto de la variable calidad
de servicio**

±

MATRIZ DE DATOS PILOTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO																															
N°	Gestión de calidad				Responsabilidad									Gestión de los recursos						Prestación de Servicio				Evaluación, análisis y mejora							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
1	3	3	3	9	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	2	2	3	3	18	3	3	2	3	11	3	3	3	2	2	13	67
2	3	3	2	8	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	2	2	2	2	15	2	3	2	2	9	1	1	3	3	3	11	56
3	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	11	2	3	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	6	34
4	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
5	1	2	2	5	1	2	2	2	2	2	11	2	3	1	7	1	2	1	17	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	52
6	2	1	1	4	2	2	2	1	1	1	9	2	3	1	1	1	1	1	10	2	2	2	2	8	1	1	2	1	1	6	37
7	1	1	2	4	1	2	2	2	2	2	11	3	3	1	1	1	1	2	12	1	1	2	2	6	2	2	2	1	1	8	41
8	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	14	3	3	1	1	1	1	2	12	1	1	1	1	4	2	2	2	3	3	12	45
9	3	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	51
10	2	1	2	5	2	1	1	3	3	3	13	2	3	1	1	1	1	1	10	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	41
11	2	1	1	4	2	2	2	1	1	1	9	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	1	1	2	1	1	6	42
12	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	2	15	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	52
13	3	3	3	9	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	2	3	14	71
14	3	3	3	9	2	3	2	2	2	2	13	3	3	2	2	2	2	2	16	2	2	2	3	9	3	3	3	2	2	13	60

15	3	2	2	7	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	2	15	2	3	3	2	10	2	2	2	2	2	10	54
16	3	2	1	6	2	3	3	2	3	2	15	2	3	3	2	3	2	3	18	2	3	3	2	10	2	2	2	2	3	11	60
17	2	1	1	4	2	2	2	2	2	3	13	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
18	2	1	1	4	1	1	1	1	2	3	9	2	3	1	1	1	1	1	10	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	36
19	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
20	3	1	3	7	2	2	2	2	2	3	13	3	3	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	54

□

ANEXO 8

Base de datos de la muestra gestión del talento humana

ATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

N°	Admisión de personas								Aplicación y compensación					Desarrollo de las personas					Mantenimiento y supervisión de recursos humanos										T						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30				
1	2	3	2	3	3	3	3	3	22	3	3	2	2	2	9	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	81
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	1	1	1	8	2	2	2	2	1	1	10	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	24	66
3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	1	2	2	9	1	2	2	3	3	2	13	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	18	56
4	3	2	2	2	2	1	2	2	16	3	2	2	1	1	10	2	2	2	1	1	2	10	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	19	55
5	2	2	2	2	3	2	3	2	18	3	3	1	2	1	10	3	2	2	3	2	2	14	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	28	70
6	2	2	3	2	2	3	3	2	19	2	3	1	2	2	9	2	2	3	2	3	3	15	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	26	69
7	3	3	3	2	2	2	3	2	20	1	3	1	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	24	70
8	2	3	2	2	3	3	3	2	20	3	3	1	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	28	77
9	2	2	3	2	2	3	3	2	19	3	3	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	25	66
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	1	2	2	7	3	2	3	3	2	2	15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	78
11	2	2	1	2	2	2	3	1	15	1	2	1	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	22	60
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	1	1	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	88
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	3	3	3	10	2	2	3	3	3	3	16	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	66
14	3	3	2	2	2	2	3	2	19	3	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	21	62
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	3	1	2	1	7	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	57
16	3	3	2	2	2	1	3	3	19	2	2	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	26	65
17	3	3	2	3	2	2	3	2	20	2	2	1	2	1	10	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	19	64	
18	3	2	2	2	2	2	3	3	19	3	3	1	2	1	10	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	27	73
19	3	2	2	2	2	2	3	3	19	3	3	1	2	1	10	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	27	73
20	3	2	2	2	2	2	3	3	19	3	3	1	2	1	10	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	27	73
21	3	2	2	2	2	2	3	3	19	3	3	1	2	1	10	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	27	73
22	3	2	2	2	2	2	3	3	19	3	3	1	2	1	10	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	27	73

50	2	2	3	3	1	1	2	2	16	3	2	1	1	1	10	3	3	2	2	2	3	15	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	24	65
51	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	1	2	1	9	3	2	2	3	3	2	15	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	28	75	
52	2	2	1	2	1	1	2	2	13	2	3	1	1	2	10	2	2	1	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	19	53	
53	2	2	2	2	2	3	2	2	17	2	3	1	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	25	65	
54	3	3	2	2	2	2	3	2	19	3	3	1	2	2	10	3	2	2	2	2	3	14	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	24	67	
55	3	3	3	3	2	2	3	3	22	1	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	28	75
56	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	1	3	3	11	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	28	78	
57	2	2	2	2	2	2	3	2	17	3	3	1	2	2	10	2	2	2	2	3	2	13	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	28	68
58	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	3	1	1	2	10	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	28	78	
59	2	3	2	2	2	2	3	2	18	2	3	1	2	2	12	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	28	71	
60	3	2	2	3	3	3	3	3	22	3	3	2	2	2	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32	80
61	2	1	1	2	1	1	3	2	13	2	2	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	15	45
62	3	2	2	3	3	3	2	2	20	3	3	1	2	2	9	3	2	3	3	3	2	16	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30	75
63	2	3	2	2	2	2	2	2	17	3	1	1	2	2	10	2	2	2	2	3	2	13	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	62	
64	3	2	3	2	2	2	3	2	19	3	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	24	65	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	1	1	6	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	29	77	
66	2	2	2	1	1	2	2	2	14	1	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	1	22	54	
67	2	2	2	2	2	2	3	2	17	1	2	1	1	1	10	2	3	2	2	2	1	12	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	21	60	
68	2	2	1	2	2	2	3	2	16	1	2	2	3	2	11	1	1	1	2	1	1	7	1	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	21	55	
69	2	1	2	2	2	1	3	2	15	3	3	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	11	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	25	59	
70	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	1	2	2	14	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	24	67	
71	3	2	3	2	2	2	2	3	19	3	3	2	3	3	15	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32	82	
72	2	2	2	2	2	1	3	2	16	3	3	3	3	3	11	3	3	2	2	2	2	14	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30	71	
73	2	2	3	3	2	2	3	2	19	3	3	1	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	20	63	
74	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	27	69	
75	2	3	3	3	3	3	3	2	22	2	3	2	3	2	10	2	2	2	2	3	2	13	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	27	72	
76	2	2	3	3	2	3	3	2	20	3	2	1	1	3	9	3	3	3	2	3	2	16	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	1	26	71	

77	2	1	2	2	2	1	3	2	15	3	2	1	2	1	11	2	3	2	2	3	2	14	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	23	63
78	3	1	3	2	2	2	3	2	18	2	3	2	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	28	69
79	2	1	2	2	2	1	2	2	14	3	2	1	2	1	9	2	2	2	3	1	1	11	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	19	53
80	3	3	3	2	2	3	2	2	20	2	3	1	1	2	11	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	30	77	
81	3	3	3	1	2	2	3	2	19	2	3	2	2	2	8	3	2	2	2	3	2	14	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	27	68
82	3	2	2	2	1	1	2	2	15	2	3	1	1	1	8	2	2	1	2	2	1	10	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	17	50
83	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2	2	1	2	1	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	18	54
84	3	3	3	2	2	3	3	2	21	3	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	24	67
85	3	3	2	2	2	2	3	3	20	2	3	1	2	2	9	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	27	69
86	2	2	1	3	3	2	2	2	17	3	2	1	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	19	57
87	2	1	1	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	1	11	2	2	1	1	1	2	9	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	16	50
88	3	2	3	3	1	2	2	3	19	3	3	1	2	2	12	3	3	2	2	2	1	13	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	29	73
89	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	2	2	2	9	2	3	3	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	28	76
90	2	1	3	2	2	2	2	2	16	2	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	20	58
91	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	3	1	2	1	11	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	25	65
92	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	2	2	2	10	3	3	2	3	3	3	17	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	29	80
93	2	2	2	3	2	3	2	2	18	3	2	1	3	1	11	2	2	1	2	3	2	12	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	18	59
94	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	3	1	2	2	8	2	2	2	2	3	3	14	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	26	70
95	2	2	2	2	1	1	2	2	14	1	2	2	1	2	12	1	1	1	2	2	1	8	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	22	56
96	3	2	2	3	3	3	3	3	22	3	3	2	2	2	10	2	2	2	2	2	3	13	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	23	68
97	3	3	3	2	2	3	3	2	21	3	3	1	2	1	8	3	3	2	2	2	2	14	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	26	69
98	2	2	1	1	1	1	1	2	11	2	3	1	1	1	10	2	2	2	2	3	2	13	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	25	59
99	3	3	3	3	1	1	3	3	20	3	3	1	2	1	11	3	3	2	3	3	3	17	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	27	75
100	3	3	3	3	1	1	3	3	20	3	3	1	3	1	12	3	3	2	3	3	3	17	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	27	76
101	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	2	2	2	11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	85
102	2	2	1	2	3	2	3	3	18	3	3	1	2	2	12	2	2	1	1	3	2	11	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	19	60
103	3	2	2	2	2	3	3	2	19	2	3	1	3	3	10	2	3	2	2	2	3	14	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	25	68

104	2	2	3	3	2	3	2	2	19	2	3	1	2	2	6	1	2	2	1	3	2	11	3	2	1	3	3	2	2	1	1	3	2	23	59
105	2	1	1	3	1	1	2	2	13	1	2	1	1	1	14	2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	18	53
106	2	2	1	2	2	2	2	3	16	3	3	2	3	3	6	3	3	3	2	2	2	15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	31	68
107	1	1	2	1	1	1	2	1	10	1	2	1	1	1	10	2	2	2	1	1	1	9	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	15	44
108	2	3	3	2	2	2	3	2	19	2	3	1	2	2	10	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	26	69
109	2	1	2	2	1	1	2	2	13	2	3	1	2	2	5	3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	22	55
110	2	1	2	2	1	1	2	2	13	1	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	2	10	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	18	47
111	2	2	1	2	2	2	2	2	15	1	2	1	1	1	10	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	20	59
112	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	1	2	2	9	2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	20	56
113	2	2	2	2	2	3	2	2	17	3	3	1	1	1	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	20	61
114	2	3	3	3	1	2	3	2	19	3	3	2	2	2	9	2	3	2	3	3	2	15	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	27	70
115	2	3	3	3	2	2	3	1	19	2	3	1	2	1	10	1	2	2	2	3	2	12	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	64
116	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	1	1	2	9	3	2	3	2	3	2	15	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	24	70
117	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	1	1	1	11	3	3	3	2	3	3	17	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	25	77
118	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	3	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	61
119	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	3	1	3	1	10	2	2	1	2	3	2	12	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	26	63
120	3	2	2	2	2	2	3	3	19	3	3	1	2	1	9	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	27	72
121	2	3	2	3	3	2	3	3	21	2	3	1	1	2	9	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	29	74
122	2	3	2	3	3	2	3	3	21	2	3	1	1	2	10	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	29	75
123	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	1	2	2	13	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	64
124	3	3	3	2	3	2	3	3	22	3	3	3	3	1	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	31	85
125	2	2	3	2	3	2	2	3	19	3	3	2	3	3	13	2	2	2	2	3	2	13	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	26	71
126	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
127	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
128	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
129	3	3	1	3	3	3	3	3	22	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	81
130	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82

158	2	3	2	3	3	2	3	3	21	2	3	1	1	2	9	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	27	72
159	2	3	2	3	3	2	3	3	21	2	3	1	1	2	13	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	29	78
160	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	29	82	
161	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	29	82	
162	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	29	82	
163	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	29	82	
164	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	29	82	
165	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	9	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	29	78	
166	3	2	2	3	3	2	2	3	20	2	2	2	2	1	7	2	2	2	3	3	2	14	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	28	69
167	2	1	2	3	2	2	3	2	17	2	2	1	1	1	12	2	2	1	1	2	1	9	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	16	54
168	2	3	2	2	1	1	3	2	16	1	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	28	73
169	2	3	3	2	2	2	2	3	19	3	2	1	3	2	11	2	3	3	2	3	3	16	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	29	75
170	2	2	2	2	2	2	3	2	17	3	2	2	2	2	9	2	2	2	3	3	2	14	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	22	62
171	2	2	2	2	2	2	3	2	17	1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	59
172	1	2	2	3	2	3	3	1	17	3	2	1	1	1	7	2	2	2	1	3	2	12	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	24	60
173	2	2	2	2	1	2	1	2	14	2	2	1	1	1	10	2	3	2	2	3	1	13	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	16	53
174	2	1	3	2	2	2	2	2	16	2	3	1	2	2	13	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	20	59
175	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
176	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
177	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
178	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
179	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
180	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
181	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
182	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
183	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82
184	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	82

ANEXO 9

Bases de datos de la muestra gestión por procesos

ATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

ATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS																									
Estratégico													Operativo								De soporte				
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		T		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	63
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	26	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	6	50
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	27	2	3	2	3	3	2	15	3	2	2	7	49
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	26	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	6	45
7	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	28	2	2	2	3	3	2	14	2	2	2	6	48
8	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	26	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	6	46
9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	25	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	6	44
10	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	59
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	3	21
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	63
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
14	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	3	13	2	1	2	5	39
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
17	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	19	2	2	2	2	1	1	10	1	2	2	5	34
18	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
19	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
20	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
21	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53

22	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
23	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
24	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
25	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
26	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
27	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
28	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
29	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
30	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
31	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	41
32	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
33	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	9	54
34	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	41
35	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
36	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
37	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	2	2	3	3	3	3	16	3	3	2	8	52
38	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
39	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	27	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	52
40	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
41	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
42	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
43	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
44	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
45	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
46	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	32	3	2	3	3	3	2	16	3	2	3	8	56
47	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	41
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42

49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
50	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	31	2	3	2	3	3	3	16	2	1	2	5	52
51	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	26	3	3	2	2	3	2	15	2	2	2	6	47
52	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	15	1	1	1	2	2	2	9	2	1	2	5	29
53	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	6	44
54	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	6	43
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	6	43
56	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	31	2	2	3	3	3	3	16	2	3	2	7	54
57	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	9	44
58	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	30	2	2	2	3	3	3	15	2	2	3	7	52
59	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	43
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	62
61	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	13	2	2	1	1	1	1	8	1	1	1	3	24
62	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	30	2	2	3	3	3	2	15	3	1	1	5	50
63	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	6	45
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	6	44
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	8	62
66	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	21	1	1	2	1	2	2	9	2	1	1	4	34
67	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	28	2	2	3	3	2	2	14	1	1	1	3	45
68	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	6	46
69	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	28	2	2	1	2	2	3	12	3	3	2	8	48
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	63
72	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	7	45
73	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	30	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	6	49
74	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	28	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	6	47
75	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	33	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	8	53

76	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	30	3	3	2	3	2	2	15	2	2	2	6	51
77	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	39
78	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	30	3	2	2	2	3	2	14	3	2	3	8	52
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	3	22
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	63
81	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	30	3	2	2	2	3	2	14	3	2	3	8	52
82	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	3	2	13	1	1	1	3	38
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	1	1	1	1	1	7	2	1	2	5	36
84	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	26	2	2	3	3	2	2	14	2	1	2	5	45
85	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	23	2	1	1	1	1	1	7	1	2	2	5	35
86	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	2	1	1	1	1	1	7	1	1	2	4	25
87	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	18	2	1	1	3	1	2	10	2	2	2	6	34
88	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	25	2	1	2	3	2	2	12	2	2	2	6	43
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	25	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	9	46
90	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	41
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	26	3	2	2	2	3	2	14	2	1	1	4	44
92	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	62
93	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	40
94	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	2	3	2	3	2	3	15	2	2	3	7	52
95	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	15	2	1	1	2	1	2	9	2	1	2	5	29
96	2	2	2	2	2	3		3	2	3	2	2	25	3	2	2	3	3	3	16	2	2	2	6	47
97	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	26	2	1	1	2	2	2	10	2	3	3	8	44
98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
99	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	58
100	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	59
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	63
102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	5	41

103	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	29	2	3	3	2	3	2	15	2	3	2	7	51
104	2	1	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	24	2	3	2	1	3	2	13	3	2	2	7	44
105	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	24	2	2	1	2	2	2	11	2	1	1	4	39
106	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	58
107	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	20	2	2	1	2	1	1	9	1	1	1	3	32
108	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	28	2	3	3	3	2	2	15	2	2	2	6	49
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	6	47
110	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	20	1	2	2	2	2	2	11	2	2	2	6	37
111	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	21	3	3	3	3	3	2	17	2	3	2	7	45
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	7	31
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	2	2	11	2	2	2	6	41
114	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	27	3	2	2	3	3	3	16	3	2	3	8	51
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	3	1	3	7	43
116	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	63
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	42
119	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	4	38
120	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	28	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	8	53
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	9	57
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	9	57
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	41
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	8	62
125	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	5	42
126	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
127	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
128	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
129	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57

130	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
131	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	9	57
133	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
134	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
135	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
136	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
137	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
138	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
139	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
140	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
141	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
142	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
143	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	26	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	7	45
144	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	26	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	7	45
145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	26	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	7	45
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	26	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	7	45
147	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	26	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	7	45
148	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
149	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
150	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
151	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
152	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
153	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
154	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
155	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
156	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57

157	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	63
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	9	57
160	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
161	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
162	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
163	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
164	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
165	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
166	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	32	2	1	3	2	3	2	13	3	2	3	8	53
167	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	26	2	1	1	1	2	2	9	2	1	2	5	40
168	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	15	1	2	2	1	1	1	8	2	2	1	5	28
169	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	33	3	2	2	2	2	2	13	3	2	3	8	54
170	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	26	3	2	2	3	2	2	14	2	1	1	4	44
171	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	6	43
172	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	35
173	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	19	2	1	1	1	1	2	8	2	2	2	6	33
174	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	15	2	1	1	1	1	2	8	2	1	1	4	27
175	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
176	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
177	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
178	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
179	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
180	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
181	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
182	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
183	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57

184	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
185	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
186	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
187	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
188	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
189	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
190	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
191	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
192	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	28	1	2	2	2	2	2	11	3	2	2	7	46
193	2	2	3	2	2	2	0	2	2	2	2	3	24	2	2	2	2	2	3	13	2	2	3	7	44
194	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
195	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	25	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	5	42
196	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	28	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	46
197	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	41
198	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	57
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	9	57
200	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	41
201	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	26	3	2	2	3	2	2	14	2	1	1	4	44
202	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	6	43
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	8	62
204	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	5	42
205	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	32	2	1	3	2	3	2	13	3	2	3	8	53
206	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	26	2	1	1	1	2	2	9	2	1	2	5	40
207	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	15	1	2	2	1	1	1	8	2	2	1	5	28
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	63
209	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	7	45
210	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	30	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	6	49

211	2	2	3	2	2	2	0	2	2	2	2	3	24	2	2	2	2	2	3	13	2	2	3	7	44
212	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	30	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	9	56
213	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	25	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	5	42

ANEXO 10

Bases de datos de la muestra calidad de servicio

ATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO																												
Gestión de calidad					Responsabilidad					Gestión de los recursos								Prestación de servicio					Evaluación, análisis y mejora					
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	T		
1	3	3	3	9	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	75
2	3	3	3	9	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	75
3	2	2	2	6	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	10	50
4	2	2	2	6	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	10	50
5	3	2	2	7	2	2	3	3	3	16	3	3	3	3	2	2	18	2	3	3	2	10	2	2	3	2	11	62
6	2	2	2	6	3	2	2	2	2	13	3	3	3	2	2	2	17	2	2	2	2	8	2	2	2	2	10	54
7	2	1	1	4	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	3	2	17	3	3	3	2	11	2	2	2	2	10	58
8	2	2	2	6	2	3	3	3	2	15	3	3	2	2	2	3	17	2	3	2	3	10	3	3	3	2	13	61
9	2	2	2	6	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	1	9	50
10	3	3	3	9	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	74
11	1	1	1	3	1	1	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	1	1	1	2	7	43
12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	75
13	2	2	2	6	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	15	2	3	2	2	9	2	2	2	2	10	52
14	2	1	2	5	2	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	14	2	3	3	2	10	2	1	3	2	10	55
15	2	2	2	6	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	10	50
16	2	2	2	6	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	10	52
17	2	1	2	5	1	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	1	13	1	3	2	2	8	2	2	2	1	9	46
18	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
19	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	3	2	10	3	3	3	3	15	64
20	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
21	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
22	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
23	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
24	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
25	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
26	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
27	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
28	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
29	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	15	64
30	2	2	2	6	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	3	2	19	3	3	3	3	12	2	3	3	3	14	66
31	2	1	2	5	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	1	8	47

32	2	2	2	6	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	65
33	2	2	2	6	2	2	3	3	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	65
34	2	2	2	6	2	3	2	3	3	3	16	3	3	2	2	2	1	2	15	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	56
35	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
36	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
37	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
38	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
39	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
40	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
41	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
42	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
43	2	2	1	5	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	63
44	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
45	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
46	3	1	3	7	2	3	3	2	2	3	15	3	3	2	3	2	3	2	18	2	3	3	3	11	2	2	2	2	2	10	61
47	2	2	2	6	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	10	50
48	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	2	15	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	52
49	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	51
50	2	2	2	6	2	3	3	3	3	3	17	2	3	1	2	2	3	2	15	2	3	3	3	11	2	2	2	2	2	10	59
51	2	2	2	6	2	3	2	2	3	3	15	2	2	2	2	2	2	3	15	2	2	2	3	9	3	3	2	3	2	13	58
52	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	10	2	3	2	2	2	2	2	15	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	47
53	1	1	2	4	2	3	3	2	3	3	16	2	3	2	2	2	2	2	15	1	2	2	2	7	2	2	3	3	3	13	55
54	1	1	2	4	2	3	3	2	3	3	16	2	3	2	2	2	2	2	15	1	2	2	2	7	2	2	3	3	3	13	55
55	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	2	15	2	3	3	2	10	2	2	2	2	2	10	53
56	2	2	2	6	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	2	3	2	3	18	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	67
57	2	2	2	6	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	2	2	3	3	19	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	68
58	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	73
59	2	2	2	6	2	3	3	2	3	3	16	2	3	3	3	3	3	3	20	2	3	2	3	10	2	3	3	2	2	12	64
60	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	75
61	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	12	2	3	1	1	1	1	1	10	1	3	1	2	7	1	1	1	1	1	5	37
62	2	3	2	7	2	2	3	3	3	3	16	2	3	1	1	2	3	2	14	3	3	2	3	11	2	3	2	2	2	11	59
63	2	3	2	7	3	2	2	3	2	2	14	3	3	2	2	2	2	2	16	2	3	3	3	11	2	2	3	2	2	11	59
64	2	2	2	6	2	2	2	3	2	2	13	3	3	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	10	55
65	3	3	3	9	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	74
66	2	1	2	5	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	51

67	2	2	2	6	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	2	2	2	2	16	2	3	2	2	9	3	3	2	2	2	12	59
68	2	2	2	6	3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	2	2	2	2	16	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	65
69	2	1	1	4	2	3	3	3	2	1	14	2	3	2	2	3	3	3	18	2	3	2	2	9	3	3	3	1	2	12	57
70	2	2	2	6	2	2	2	2	2	3	13	2	3	3	3	2	2	2	17	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	54
71	1	1	3	5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	71
72	2	2	2	6	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	12	67
73	2	2	2	6	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	1	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	52
74	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	2	2	2	16	2	3	3	3	11	2	2	2	2	2	10	61
75	2	2	3	7	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	10	60
76	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	3	3	3	19	2	3	3	3	11	2	2	3	3	2	12	69
77	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	3	15	2	3	3	3	11	2	2	2	2	2	10	54
78	3	2	2	7	3	3	3	3	1	2	15	2	3	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	10	2	2	2	2	2	10	61
79	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	13	2	3	1	1	1	1	2	11	2	3	1	2	8	2	2	2	2	2	10	45
80	3	3	3	9	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	15	72
81	3	2	2	7	3	3	3	3	1	2	15	2	3	3	3	3	2	3	19	2	3	3	2	10	2	2	2	2	2	10	61
82	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	1	1	1	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	48
83	2	1	2	5	2	2	2	2	3	3	14	2	3	1	2	2	1	2	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	51
84	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
85	2	2	2	6	2	2	2	1	2	2	11	1	2	1	1	1	1	1	8	1	2	2	2	7	1	2	2	2	1	8	40
86	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	9	2	3	2	2	2	1	1	13	1	3	1	2	7	1	1	1	1	1	5	37
87	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	10	2	3	1	2	2	1	1	12	2	2	1	2	7	1	2	2	2	2	9	41
88	2	1	1	4	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	2	3	2	2	18	1	2	2	3	8	1	1	2	2	2	8	54
89	2	2	2	6	2	2	2	2	1	1	10	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	48
90	2	2	2	6	2	2	2	2	3	3	14	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	53
91	2	1	1	4	2	2	2	2	2	3	13	3	3	2	1	2	1	1	13	2	3	2	3	10	2	2	2	3	2	11	51
92	3	3	3	9	3	2	2	2	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	72
93	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	1	3	2	2	8	1	1	1	2	2	7	46
94	3	3	3	9	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	2	3	18	2	3	3	3	11	2	3	3	2	3	13	66
95	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	6	27
96	2	2	3	7	2	2	2	3	3	3	15	3	3	2	3	2	2	2	17	2	3	2	2	9	3	3	3	3	3	15	63
97	2	1	2	5	1	2	2	2	2	2	11	2	3	3	3	3	2	3	19	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	54
98	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	2	2	2	16	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	53
99	3	1	3	7	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	2	3	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	71
100	3	1	3	7	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	2	3	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	71
101	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	75

102	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	3	1	1	1	2	1	11	2	3	2	2	9	3	3	3	2	2	13	51
103	2	3	2	7	3	3	2	2	3	2	15	3	3	2	2	2	3	3	18	3	3	2	2	10	3	2	3	2	3	13	63
104	2	3	1	6	2	2	3	2	2	1	12	2	3	2	2	3	2	2	16	2	3	2	1	8	2	2	3	1	2	10	52
105	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	8	2	3	1	1	1	1	1	10	1	3	1	1	6	3	3	2	2	2	12	40
106	3	3	3	9	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	70
107	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	11	1	3	1	1	1	1	1	9	1	3	1	1	6	1	1	2	2	2	8	37
108	2	2	2	6	2	2	2	2	3	3	14	2	3	3	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	54
109	3	2	2	7	2	2	3	3	2	3	15	3	3	1	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	56
110	2	2	2	6	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	1	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	49
111	2	3	2	7	2	3	3	2	2	2	14	2	3	2	2	2	1	1	13	2	3	2	2	9	2	3	2	2	1	10	53
112	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
113	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
114	2	2	2	6	3	2	2	2	2	2	13	2	3	2	3	3	3	2	18	2	2	2	2	8	2	3	2	3	2	12	57
115	3	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
116	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	3	3	3	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	73
117	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	2	3	2	17	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	15	69
118	2	1	1	4	1	2	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	1	1	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	47
119	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	2	2	1	15	2	3	2	2	9	2	2	2	2	1	9	49
120	2	2	2	6	2	3	3	2	2	3	15	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	15	64
121	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	73
122	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	73
123	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
124	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	72
125	3	2	3	8	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	1	23	2	3	36	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	13	83
126	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
127	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
128	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
129	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
130	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
131	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
132	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
133	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
134	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
135	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
136	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70

137	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
138	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
139	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
140	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
141	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
142	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
143	2	3	2	7	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	3	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	54
144	2	3	2	7	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	3	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	54
145	2	3	2	7	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	3	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	54
146	2	3	2	7	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	3	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	54
147	2	3	2	7	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	3	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	54
148	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
149	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
150	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
151	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
152	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
153	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
154	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
155	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
156	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
157	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
158	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	18	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	72
159	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	18	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	72
160	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
161	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
162	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
163	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
164	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
165	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
166	3	2	2	7	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	2	3	2	2	18	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	62
167	2	1	1	4	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	2	15	2	3	1	2	8	1	1	2	3	2	9	49
168	2	1	2	5	1	1	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	1	1	11	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	40
169	2	2	2	6	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	11	3	3	3	2	2	13	65
170	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	2	1	1	11	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	47
171	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50

172	2	2	2	6	2	1	1	1	2	1	8	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	46	
173	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	1	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	10	44
174	2	1	1	4	1	2	2	2	3	3	13	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	7	2	2	2	2	1	9	47	
175	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
176	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
177	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
178	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
179	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
180	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
181	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
182	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
183	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
184	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
185	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
186	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
187	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
188	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	72
189	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
190	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
191	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
192	3	3	3	9	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	1	2	14	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	57
193	2	2	2	6	2	3	2	3	3	3	16	3	3	1	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	3	2	2	3	12	57
194	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
195	2	2	2	6	2	2	2	2	3	2	13	2	2	1	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
196	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
197	2	2	2	6	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	51
198	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
199	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	73	
200	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
201	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	2	1	1	11	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	47
202	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
203	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	72
204	3	2	3	8	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	1	23	2	3	36	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	13	83
205	3	2	2	7	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	2	3	2	2	18	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	62
206	2	1	1	4	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	2	15	2	3	1	2	8	1	1	2	3	2	9	49

207	2	1	2	5	1	1	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	1	1	11	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	40
208	1	1	3	5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	71
209	2	2	2	6	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	12	67
210	2	2	2	6	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	1	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	52
211	2	2	2	6	2	3	2	3	3	3	16	3	3	1	2	2	2	2	15	2	2	2	2	8	2	3	2	2	3	12	57
212	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	70
213	2	2	2	6	2	2	2	2	3	2	13	2	2	1	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad de servicio en la ugel 06 - 2018"** del estudiante **Alejandro Benito Lavado Rodríguez**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **19%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, julio de 2018



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

Resumen de coincidencias

19 %



Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad del servicio en la UGEL 06 – 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTOR:

Mgtr. Alejandro Benito Lavado Rodríguez

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

1	www.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
2	Entregado a Tecsup	Trabajo de estudiante	1 %
3	www.uaeh.edu.mx	Fuente de Internet	1 %
4	www.bcn.gob.ni	Fuente de Internet	1 %
5	es.slidshare.net	Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.une.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
7	pt.scribd.com	Fuente de Internet	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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)

LAVADO RODRIGUEZ ALEJANDRINO BENITO

D.N.I. : 07054428
Domicilio : BLOCK "F" - 304 CONDOMINIO PASEO DEL SOL - ATC
Teléfono : Fijo : Móvil : 972503954
E-mail : lavadito.510@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : DOCTOR
Mención : GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LAVADO RODRIGUEZ ALEJANDRINO BENITO

Título de la tesis:

GESTION DEL TALENTO HUMANO, GESTION POR PROCESOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UGEL 06-2018

Año de publicación :

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 12-02-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LUIS ALBERTO NUÑEZ LIRA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALEJANDRINO BENITO LAVADO RODRIGUEZ

INFORME TÍTULADO:

GESTION DEL TALENTO HUMANO, GESTION POR PROCESOS Y
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UGEL 06 - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 18-01-2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN