



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Administración del talento humano y su relación con la calidad de servicio en
la UGEL San Miguel – Cajamarca

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Quiroz Terrones, María Analy (ORCID: 0000-0002-7834-9216)

ASESORA:

Dra. Alarcón Díaz, Daisy Soledad (ORCID: 0000-0003-3724-479X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios porque cada día me ilumina y me guía para ser mejor persona y poder darme la sabiduría y la vida para lograr el éxito profesional.

Para mi querida madre, que con su gran esfuerzo, dedicación y apoyo condicional hace posible avanzar un peldaño más en mi vida.

Y para el regalo más maravilloso de mi vida mi hijo y mi esposo, quienes son mi fortaleza, mi apoyo incondicional en todo momento para poder culminar exitosamente la Maestría.

ANALY

Agradecimiento

A la Unidad de Gestión Educativa Local San Miguel – Cajamarca por las facilidades brindadas para poder tener la información relevante y hacer realidad la presente investigación.

Y a los docentes de la maestría de la Universidad César Vallejo, por su apoyo, su asesoramiento y enseñanzas siendo parte fundamental para el lograr el grado propuesto.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Analy Quiroz Terrones, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 47309387, con la tesis titulada "Administración del Talento Humano y su relación con la Calidad de Servicio en la UGEL San Miguel – Cajamarca".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis de mi autoría.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y, por tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas 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 información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 20 de enero de 2020.



María Analy Quiroz Terrones

DNI N° 47309387

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MÉTODO.	16
2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.	16
2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Población, Muestra, Criterios de selección.	21
2.4. Técnicas de recolección de información.	21
2.5. Procedimiento.	23
2.6. Métodos de análisis.....	23
2.7. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS.	25
IV.DISCUSIÓN.	33
V.CONCLUSIONES.	40
VI.RECOMENDACIONES.	41
REFERENCIAS.	42
ANEXOS.	46
Matriz de Consistencia.....	46
Diferencia entre bienes y servicios.....	47
Diferencias entre la Calidad Objetiva y la Calidad Subjetiva de los Servicios.....	47
Descripción de las Dimensiones del Servicio de Calidad por autores.....	48
Instrumentos de recolección de datos.....	49
Validación del instrumento	50
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	62
Autorización para la publicación electrónica de la Tesis	63
Acta de aprobación de originalidad de la Tesis.....	64
Reporte Turnitin.....	65
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	66

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Variable 1 de la Administración del Talento Humano.</i>	19
<i>Tabla 2: Variable 2 de la Calidad del Servicio.</i>	20
<i>Tabla 3: Validación del instrumento.</i>	22
<i>Tabla 4: Guía de confiabilidad.</i>	22
<i>Tabla 5: Criterios de rigor éticos.</i>	24
<i>Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos.</i>	25
<i>Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad.</i>	25
<i>Tabla 8 Correlaciones, Administración del Talento Humano y Calidad del Servicio.</i>	26
<i>Tabla 9: Correlaciones, Conocimiento y Calidad del Servicio.</i>	26
<i>Tabla 10: Correlaciones, Habilidad y Calidad del Servicio.</i>	27
<i>Tabla 11: Correlaciones, Juicio y Calidad del Servicio.</i>	27
<i>Tabla 12: Correlaciones, Actitud y Calidad del Servicio.</i>	27
<i>Tabla 13: Resumen de procesamiento de casos, Administración del talento humano * Calidad del servicio.</i>	28
<i>Tabla 14: Pruebas de Chi-cuadrado de Administración del talento humano y Calidad del servicio.</i>	28
<i>Tabla 15: Resumen de procesamiento de casos, dimensión conocimiento * calidad del servicio.</i>	29
<i>Tabla 16: Pruebas de Chi-cuadrado, dimensión conocimiento * calidad del servicio.</i>	29
<i>Tabla 17: Resumen de procesamiento de casos, dimensión habilidad * calidad del servicio.</i>	30
<i>Tabla 18: Pruebas de Chi-cuadrado, dimensión habilidad * calidad del servicio.</i>	30
<i>Tabla 19: Resumen de procesamiento de casos, dimensión juicio * calidad del servicio.</i>	31
<i>Tabla 20: Pruebas de Chi-cuadrado, dimensión juicio * calidad del servicio.</i>	31
<i>Tabla 21: Resumen de procesamiento de casos, dimensión actitud * calidad del servicio.</i>	32
<i>Tabla 22: Pruebas de Chi-cuadrado, dimensión actitud * calidad del servicio.</i>	32
<i>Tabla 23: Matriz de consistencia. Administración del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.</i>	46
<i>Tabla 24: Diferencia entre bienes y servicios.</i>	47
<i>Tabla 25: Diferencias entre la calidad objetiva y la calidad subjetiva de los servicios.</i>	47
<i>Tabla 26: Dimensiones del servicio de calidad.</i>	48

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de la Administración del talento humano con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel-Cajamarca, tomando como base las teorías de la Administración del Talento Humano de Vallejo (2016) y de la Calidad del Servicio de Alves (2007). Este estudio es uno de tipo no experimental, descriptivo, explicativo y correlacional, así mismo, de diseño transversal correlacional-causal, realizado en una población y muestra de 34 colaboradores, sobre las variables en estudio de cuyas dimensiones, en el caso de la variable independiente: conocimiento, habilidad, juicio y actitud, y, en el caso de la variable dependiente: técnica o de resultado, funcional e imagen corporativa; se obtuvieron los datos mediante la técnica de la encuesta con la complementación de los cuestionarios con las opciones de Likert. De acuerdo a los resultados estadísticos como la validez del instrumento de recolección de datos por tres jueces expertos; como la confiabilidad dada por la aplicación del Coeficiente del Alfa de Cronbach con 0,898 con el nivel de excelente confiabilidad; como la correlación de las variables y de las dimensiones de la variable 1 con la variable 2; así como de las correspondientes hipótesis general e hipótesis específicas; se determinó la relación significativa entre la Administración del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la UGEL San Miguel de Cajamarca.

Palabras claves: Administración del Talento Humano, Calidad del Servicio, Gestión del Talento Humano, Potencial Humano.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship of the Human Talent Administration with the Quality of Service in the UGEL San Miguel de Cajamarca, based on the theories of the Human Talent Administration of Vallejo (2016) and the Quality of Service of Alves (2007). This study is one of a non-experimental, descriptive, explanatory and correlational type, as well as a correlational-causal transversal design, carried out in a population and sample of 34 collaborators, on the variables under study whose dimensions in the case of the independent variable: knowledge, skill, judgment and attitude, and in the case of the dependent variable: technical or result, functional and corporate image, the data were obtained through the survey technique with the complementation of the questionnaires with the Likert options. According to the statistical results such as the validity of the data collection instrument by three expert judges; as the reliability given by the application of the Cronbach Alpha Coefficient with 0.898 with the level of excellent reliability; as the correlation of the variables and the dimensions of variable 1 with variable 2; as well as those corresponding to the general and specific hypotheses; The significant relationship between the Human Talent Administration and the Quality of Service in the UGEL San Miguel - Cajamarca was determined.

Keywords: Human Talent Administration, Service Quality, Human Talent Management, Human Potential.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene sus antecedentes más referenciados en España, que a partir de Barceló (2019) quien demanda la existencia de una relación automática entre la gestión de los recursos humanos y la calidad del servicio, a partir del establecimiento de la calidad del servicio como el horizonte al cual deben orientar sus esfuerzos todos miembros de la compañía con sus acciones y motivaciones, convirtiéndose en una ventaja competitiva a la hora de conseguir nuevos clientes, fidelizarlos y retenerlos, pues la tendencia hoy es a la retención de tus actuales clientes, antes que ir permanentemente en búsqueda de nuevos clientes, que genera un desgaste adicional por gastos en publicidad para retenerlos y la generación de valor agregado cotidianamente. Por ello, hoy en España se trabaja mucho en la retención del actual cliente, otorgándole una parte de las ganancias a manera de premios consuelo, pero que para retirarse este cliente lo pensará por lo menos dos veces. Adicionalmente, se considera el hecho que si el empleado está insatisfecho este generará clientes insatisfechos, esto quiere decir que de acuerdo a Barceló (2019), la gestión del talento humano es la responsable que los empleados se sientan o no satisfechos en el trabajo desarrollado diariamente. Siendo uno de sus apoyos el manejo adecuado de la inteligencia emocional, para poder cambiar la conducta de los trabajadores, como soporte de la capacitación, la investigación y el desarrollo, en la creación de competencias individuales y colectivas para su adaptación más rápidamente de la cultura organizacional. De aquí se deduce que efectivamente existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, y entre otras se recurren a una buena selección de candidatos; la incorporación creando expectativas para la fácil adecuación del empleado nuevo en la compañía; el establecimiento de la cultura organizacional con ética, con igualdad y con justicia.

Así mismo, en toda Latinoamérica como región, se está vislumbrando nuevas tendencias en la gestión del talento, y cuyas buenas prácticas todas las empresas deberían adoptar, entre estas: employer engagement, es utilizar el talento humano para generar los cambios a partir de ellos mismos; teambuilding y gamificación, es decir, es la evaluación digital de las competencias del personal o de los equipos de trabajo; la inclusión, como mega tendencia a favor de las minorías; la gestión del rendimiento, implementar un programa de capacitación y formación de sus talentos para expresarlos en mayor productividad y mejores salarios, les ayudaría a crecer; los líderes reales, es necesario formar líderes que adopción de las tecnologías digitales para ello es necesario contar con líderes proactivos con visión

estratégica y que estén dispuestos a aplicar sus habilidades blandas en la organización; y, por último la transparencia, para que el empleado exprese con claridad sus dudas, opiniones e inquietudes laborales (Dávila, 2019).

En México, identificaron los 5 desafíos en la gestión del talento humano, para dar espacio a las nuevas organizaciones con las megas tendencias y continuar siendo competitivas, continuar trabajando en equipo y formar nuevos líderes, entre estos: La globalización, que incluye la exigencia de hablar varios idiomas, entender las nuevas culturas, usar adecuadamente los nuevos mercados y gestionar la innovación; las nuevas tecnologías, utilizar de forma más eficiente la tecnología digital, el e-commerce, el e-learning, y cualquier software de gestión del talento humano para ser competitivos; la Proactividad ante los cambios, los cambios abruptos en las condicionantes de mercado, obligan a los trabajadores a mostrar su predisposición en la formación de equipos de trabajo, para juntos buscar las fórmulas adecuadas para anticiparse a los hechos con la intención de responder asertivamente a las exigencias de este; el buen ambiente laboral, es precisamente en este espacio que los trabajadores pueden dar todo de sí, por lo tanto, preparar un buen clima laboral es un reto vigente y exigente de la gestión del talento humano; y, por último, los retos profesionales y oportunidades de desarrollo interesantes (Pérez, 2019).

Parra y Rodríguez (2015), al referirse desde Colombia, a la capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones, tiene como sustento el estudio de la Organización Internacional del Trabajo-OIT, que identifica a la calidad en la empresa ya no como una ventaja competitiva y comparativa, sino más bien como una actividad normal dentro de sus procesos de excelencia para alcanzar la competitividad, en tal sentido, la capacitación influye considerablemente en la obtención de la calidad. Por lo tanto, la organización debe preparar el espacio adecuado para el intercambio de conocimientos y experiencias entre todos los trabajadores, para mejorar la actitud y adquirir una respuesta más rápida a los cambios del entorno, en búsqueda de una mejor calidad en el servicio.

Por su parte desde Chile, Devoto (2019) en su trabajo sobre la calidad del servicio percibida en el sector público, hace especial énfasis en la forma cómo conceptualiza el mismo usuario la calidad que es recibida por él, y manifiesta una posición a manera de percepción personal, que se origina su funcionamiento en el momento que el usuario configura mentalmente sus propias expectativas de la calidad del servicio que espera recibir,

de manera que ingresa a un proceso mental de recepción, interpretación, evaluación y calificación de este servicio, en base a sus propias normas o reglas personales de valuación, según el grado de satisfacción que le imprima el servicio. Esta calificación totalmente subjetiva que realiza el usuario, le permite tomar decisiones de compra, o de fidelización de la marca o empresa que le otorgó este servicio; pero antes, la percepción de la calidad del servicio recibido, sufre tres tipos de categorías valorativas: primero, que las expectativas iniciales están muy por debajo de la calidad recibida, entonces habría una insatisfacción, pues sus expectativas fueron muy altas y no satisfizo sus expectativas sobre el servicio; segundo, que las expectativas están en el mismo nivel del servicio recibido, entonces el usuario experimenta un estado de satisfacción, pues sus expectativas fueron correspondidas con el mismo nivel del servicio recibido; y, en tercer lugar, cuando las expectativas están muy por debajo del servicio recibido, es decir, desde el otro punto de vista, el servicio recibido supera sus expectativas y por lo tanto, el usuario ingresa a un estado de deleite.

Por otro lado, en el Perú, se han identificado los Cinco retos de la gestión humana en la era digital, que a partir de los conceptos tradicionales y de la visión del talento humano en veinte años, buscando la transformación de las organizaciones en entes inteligentes con alto grado de actitud, desempeño y competencia, a decir: el reclutamiento de nuevos talentos, como los millennials con contacto natural con la tecnología, y la comunicación en elementos de las redes sociales; que han creado nuevas competencias laborales, entre estas: la extrema facilidad de aceptar el cambio, la flexibilidad para incorporarse fácilmente a nuevos grupos sociales; la importante facilidad para el análisis de datos, otras como el emprendimiento, la creatividad y la innovación, de su espacio natural para crear un mundo mejor para sus congéneres; la dificultad para gestionar el clima laboral, debido a que es complicado dotar de un excelente clima laboral, es preciso evitar que los millennials aporten sus experiencias y gustos sobre este tema, pero a partir de la tecnología digital, para contactarlos a todos, y atender las quejas y sugerencias a través de la plataforma digital, ya que éstos valoran mucho la capacidad de retroalimentación; la otra forma es la gestión de la información (Big data, o gestión de la información), para satisfacer la demanda de los clientes externos y de los clientes internos, quienes usan con más frecuencia ingentes cantidades de información del ciberespacio; la permanente conectividad, pues es a través de las redes sociales que hoy se socializa y se conecta con el mundo entero; La tecnología y digitalización, incorporando

nuevos conceptos como el reclutamiento 2.0 y el employer branding, disponiendo de la imagen digital de la empresa posicionada en los trabajadores.

La Administración del Talento Humano (ATH) siendo una rama que busca conseguir las metas empresariales en base a una prototipo empresarial y complementado con la cooperación y dinamismo de todo el personal, y con el apoyo de los procesos para dirigir a los colaboradores en toda la dinámica del llamado y obtención de los talentos, buscando la excelencia en su desempeño. Por ello, la Administración del Talento Humano está concebida siendo un sistema de la empresa, pero que en cual, la persona (hombre o mujer) es la pieza fundamental como un factor primordial para la optimización de los recursos en el cumplimiento de sus funciones; de manera que para realizar las tareas recurrimos a las competencias que posee para procurar un alto rendimiento, que evidencie una mejor calidad en el servicio, a través de la consideración al usuario en sus diferentes modalidades y productos. En la década de 1950 con la revolución industrial (Ford y Taylor) se implementó esta disciplina con el nombre de Relaciones Industriales; posteriormente, hacia 1990 se denominó Administración de Recursos Humanos, incluyéndose al hombre como un recurso más de la empresa; en la actualidad, lleva el nombre de Administración o Gestión del Talento o Potencial Humano, enfatizándose el rol del hombre por encima de los demás recursos, desde la óptica de su esencia como ser: que piensa, que siente y que se emociona; este enfoque tiende a personalizar la relación de todas las personas que se involucran en torno a una organización, ya sea desde adentro como colaboradores, ya sea desde afuera como clientes o usuarios, proveedores y competidores.

En su oportunidad la ATH fue concebida a partir de un conjunto de prácticas de dirigir a personas en base al diseño de las políticas de la organización, que cuidaban la selección en mérito a cada vez más exigentes procesos de enganche, clasificación, preparación, compensación y medición de su performance (Chiavenato, 2009), con la finalidad de entregar bienes o atenciones de calidad a los exigentes compradores en un entorno altamente competitivo. Al respecto, la organización ha recurrido a novedosas formas estratégicas de generar el cambio, la transformación y elevación al máximo de sus potencialidades, con orientación hacia el logro de las metas colectivas (Ospina, 2012).

En concordancia desde España, Puente (2017) en su estudio sobre la experiencia de haber rescatado un servicio público y cómo ha afectado en su calidad y eficacia en todos sus

aspectos, a partir de resultados deficientes en la calidad del servicio a todos los agentes de la organización, y debido a esta situación se propone cambiar de concesionario en aras de una mejor calidad en la atención a los ciudadanos en su condición de usuarios del servicio.

En tal sentido, desde el Ecuador Cadena (2016) al estudiar a la ATH en las instituciones estatales, ha logrado determinar que las empresas valoran el esfuerzo de la capacitación y educación a su plana de colaboradores, porque en esta actividad permanente descansa los objetivos de desarrollo económico institucional; para que sea posible incorporar tecnología en procesos y en equipos automatizados, con lo que se logra potenciar las competencias al máximo de su rendimiento como factor clave de producción.

Por otro lado, Ruperti, Ruperti, Valencia, y Moreira (2017) en su estudio sobre los servicios brindados en el sector de salud pública ecuatoriana, sostienen que el área de ATH es muy sensible y que hasta la fecha, en esa organización pública no se le ha dado la importancia que merece, debido a que no se ha realizado una buena clasificación de las funciones de cada puesto y no se ha ubicado adecuadamente al personal de acuerdo a su perfil de competencias y que influyen considerablemente en la implementación de cada una de las funciones del proceso administrativo (Dessler, 2009), por lo que se hace necesario el diseño de estrategias para superar estas deficiencias.

Visto desde el Perú, De la Cruz (2017) hace un detalle de las diferentes situaciones del mundo organizacional que se están convirtiendo en tendencias mundiales, y que repercute masivamente en las empresas del Perú; considerándose al liderazgo y desarrollo como la primera tendencia, debido a la necesidad de formar líderes en las organizaciones para facilitar el diálogo alturado y las negociaciones entre empresa y trabajador, también en la gestación de nuevos cuadros con el compromiso y la convicción de solidarizarse con sus compañeros; la segunda tendencia está referida a la forma de atraer al talento humano y de retenerlo, teniendo en consideración que se requiere se colaboradores muy competentes y que pongan al servicio de la organización su máxima capacidad competitiva; la tercer tendencia es transformar y reinventar el área de Talento Humano, con el propósito de generar subsistemas de calidad que contribuyan al objetivo institucional de un servicio de calidad alineados a la visión y misión; y por último la cuarta tendencia está la debida importancia del departamento de ATH estratégico y la data analítica, para con la mira de acercar a los

funcionarios y operativos en un desempeño orientado a la mejora de la calidad cuyas tareas serán medidos y ofrecerán indicadores de gestión con el uso del análisis de la información.

Tal es así que en la UGEL de San Miguel se ha identificado diversas situaciones ajenas a las guías cuantificadas de la calidad del servicio, que responden al entorno y dintorno de la institución como escenario del desempeño de los colaboradores, a decir, de sus puntos críticos como una dependencia del Estado en Educación: respecto del personal, el 15% tienen estudios de posgrado, el 25% poseen alguna licenciatura, y el resto con bachillerato y con estudios técnicos, los mismos que se distribuyen en las diferentes modalidades contractuales; en cuanto a las capacitaciones, estas se dan parcialmente orientándose al área pedagógica en desmedro de las áreas de servicio, con frecuencia cada tres meses en promedio; cabe señalarse que los procesos se complementan con el 75% de los colaboradores que tienen acceso al internet, pero que un pequeño reducido de monitores cuenta con el SIAF, a favor de las áreas contable, de tesorería, presupuesto y patrimonio, quedando al margen de este servicio las restantes áreas, en la que se destaca por la discriminación organizacional el área pedagógica; al describir la tecnología de los equipos de cómputo, se parecía que los terminales informáticos poseen características básicas para su uso en escritorio; por otro lado, el mobiliario de oficina está en estado intermedio de conservación, dificultando en ocasiones su normal uso; en cuanto a la división de puestos y la correspondiente distribución del talento humano, enfrenta una situación preocupante, ya que los ambientes son muy reducidos albergando por encima de su capacidad laboral, lo que dificulta el normal flujo de servidores que se ubican en demasía en cada área; así mismo, las oficinas se localizan en un edificio residencial de cuatro pisos, de los cuales la UGEL usa los tres primeros en condición de inquilino y el cuarto por los propietarios del inmueble funcionando una ferretería conexas; respecto a las características del local se aprecia que son espacios muy reducidos obstaculizando el correcto funcionamiento de las tareas, ya que existen más colaboradores del promedio razonable; cuando se dirige la mirada a los trámites, la realidad es de preocupación, ya que siendo la cantidad razonable y mínima para un servicio, lo que dificulta el acceso oportuno y con celeridad del servicio es la lentitud con que operan los funcionarios, no respetando los plazos estipulados en las normas correspondientes, en el supuesto del otorgamiento del servicio, siendo una práctica casi habitual, no otorgarlo, argumentando cualquier deficiencia o limitación inexistente. Por ello, últimamente, la UGEL ha mermado su imagen corporativa por la inadecuada atención al

usuario, disminuyendo notablemente la eficiencia y por lo tanto aumentando la insatisfacción generalizada, ocasionada por la carencia de conocimiento en el cumplimiento de sus labores, pues no se obtienen los resultados deseados, debido a que no se aplica un aprendizaje de manera continua; además, de la carencia de habilidades para implementar los conceptos del puesto, con el propósito de encontrar una solución, por su limitada capacidad creativa e innovadora en transformar el conocimiento en resultado que beneficie al usuario. Por otro lado, se evidencia la limitación en el juicio crítico para analizar la situación, y definir las prioridades que le generen valor agregado a su gestión. Así mismo, se evidencia la falta de actitud positiva que les permitan alcanzar las metas personales y contribuir a las metas del equipo y de la organización, ya que no son permeables a asumir riesgos como una posibilidad de buscar el mejoramiento de la tarea, en aras de la obtención de una labor excelente.

Toda, esta conducta de desempeño, ha impedido a la fecha que los usuarios reciban el servicio esperado, no satisfaciendo sus expectativas y por lo tanto, salir descontentos de la organización, y con una percepción de indiferencia de los empleados para con ellos. En otros casos, el usuario no ha recibido el servicio en la oportunidad solicitada, y han experimentado la sensación que nadie se preocupa por su petición, creando una imagen corporativa de deficiencia y desagrado, con la consiguiente decisión de no volver, pero que lo hacen por la obligación de tener que recurrir, pues es la única que otorga este servicio, debido a su vínculo laboral o contractual.

Trabajos previos de investigación a nivel internacional, tenemos que Pérez (2014) en función de su trabajo de investigación titulado la Gestión del Talento Humano (GTH) y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., cuyo objetivo fue establecer la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio, obteniéndose como resultado más importante que 8 de cada 10 socios manifiestan que la experiencia comercial ha sido buena, mientras que el resto indica que es de mala calidad, y que respecto a la GTH 6 de cada 10 opinan que es buena y el resto que es. También se concluye que se debe implementar un sistema novedoso, que gestione con mayor grado de efectividad y productividad en las labores de los servidores en general. Este estudio es un buen aporte en la medida que, a pesar de los indicadores de aceptación de la calidad del servicio, el autor recomienda su implementación de un nuevo modelo de

gestionar al personal de la compañía, habida cuenta, se pretende mejorar sus propios indicadores de calidad.

Reyes (2014) a través de su investigación denominada Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, con el propósito de comprobar si la calidad del servicio incrementa el grado de felicidad del usuario en Asociación Share; siendo los resultados más importantes referidos a la atención al cliente identificándose que el 72% calificaron como buena y el 28% como regular; respecto al tiempo de espera en la atención, el 53% manifestó su desacuerdo, es decir, el tiempo destinado a la espera es excesivo y el 47% estaba conforme. Por lo que se concluyó en que de acuerdo a los resultados la comprobación del supuesto operacional ya que la calidad del servicio sí incrementa la satisfacción del cliente en la asociación Share. Por eso, este trabajo beneficia al actual estudio, dado que los resultados obtenidos son preocupantes, en cuanto al tiempo de espera de los usuarios, ya que más de la mitad espera demasiado tiempo, lo que hace urgente la aplicación de una herramienta agresiva de mejoramiento del tiempo de espera, reduciéndolo a la mínima expresión.

A continuación, los antecedentes a nivel nacional, empezando por Acosta (2017) que de acuerdo a su estudio denominado Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Inversiones Hinostrza S.A.C, Distrito de Amarilis - Huánuco. 2017, cuyo objetivo fue determinar en qué medida se relacionan las dos variables, determinando el resultado más importante referido a que el 5% de los encuestados nos manifestaron que la empresa Inversiones Hinostrza si tiene equipos y el 90% nos manifestaron que la empresa donde laboran no tiene equipos necesarios para el control de calidad, y el 5% no sabe. Ante esto, concluye con una correlación positiva alta entre ambas. Dicho autor proporciona datos importantes que benefician a este estudio, pues, un aspecto importante del óptimo servicio, descansa en la infraestructura y equipos, en este estudio, se evidencia que nueve de cada diez usuarios consultados indican que la empresa carece de los equipos necesarios, lo que impide que le servicio recibido sea de calidad.

Osorio y Saravia (2017) con el trabajo denominado Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – Gobierno Regional de Huancavelica - 2016, teniendo como horizonte determinar la relación de las dos variables, se encontró el principal resultado: el 40% de los

encuestados manifiesta que no existe una técnica definida de contratación de empleados. En función de esto se concluyó que se produjo la relación significativa positiva alta, con un $r=0,549$, lo cual afirma el supuesto alterno. En tal virtud, el presente trabajo beneficia pues proporciona un aporte respecto de la ratificación de la relación existente.

Urquía (2017) también considera en su trabajo Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016, determinar la existencia de la relación entre las dos variables en estudio; llegándose a su principal resultado que la muestra de 149 son del SIS, de los cuales el 2,3% indica que el nivel es bajo, mientras que el 36,4% es medio, y el 61,4% dice que es alto; de manera que se comprobó la correlación directa y de significancia muy alta, aceptándose la hipótesis alterna. Este trabajo es muy importante por la generación de su aporte en la vinculación de ambas variables.

Así mismo, a nivel local como antecedentes se menciona a Díaz y Mendoza (2019) que en su trabajo la Gestión del talento humano y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de EPSEL S.A. Chiclayo, 2017, siendo la finalidad determinar la relación entre las dos variables; se logró el resultado más importante fue referido a que el 32% consideran que es bueno, el 30% considera malo, el 25% considera regular y el 10% considera muy bueno, que se tome en cuenta la dimensión compensación de personas; de manera que como conclusión que existe una correlación altamente positiva; ello nos permite contrastar y aceptar la hipótesis alternativa. De manera que beneficia a esta investigación, con cuyos datos, se evidencia la necesidad de reforzar la gestión de personal con programas o planes estratégicos que ayuden a mejorar los indicadores de gestión, del tercio aceptable en actualidad.

More (2017) con la investigación Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa Ángel Divino, Chiclayo 2016, la cual tuvo como intención proponer las estrategias adecuadas para mejorar el desempeño laboral; siendo su resultado más importante el referido a que el 42% de los encuestados están en desacuerdo en el nivel de logros personales obtenidos en la compañía; por lo que se concluye que la carencia de capacitaciones, la deficiente comunicación interna y la falta de organización; problemas que se traducen en la deficiente performance del talento. Por ello, este estudio es muy importante, pues beneficia a la presente obra con sus aportes relacionados a la existencia de un inadecuado manejo de los recursos humanos, ya que se encuentran sin posibilidad de

alcanzar logros personales dentro y fuera de la institución, pues cuatro de cada diez manifiestan que no han conseguido nada.

Wayne Mondy (2011), menciona que la Administración del talento puede ser considerado como la forma que le permite anticiparse a los requerimientos de la fuerza laboral, para que se pueda administrar a todos los empleados actuales y también para atraer a trabajadores muy capacitados y competitivos, y así se facilitaría su incorporación y desarrollo proyectando mayor producción de toda la fuerza laboral consiguiendo indicadores de altísimo nivel.

Vallejo (2016), explica sobre la administración del talento humano, siendo una especialidad en búsqueda del cumplimiento de las metas empresariales en una estructura empresarial apoyada con la participación activa de todos, para lograr el crecimiento, competitividad y productividad, alineándose con las expectativas similares en cuanto a su salario, nivel de sobrevivencia, y condiciones de trabajo, haciéndose prioritario que se seleccionen a los talentos adecuados.

Chiavenato (2009) conceptualiza sobre la administración del talento humano como una serie de medidas organizacionales que en su aplicación se convierten en maneras ineludibles de orientar los casos internos: como el proceso integral. Así mismo, Chambers (1998) elabora la definición en el sentido que la administración del potencial humano es vista como el proceso empresarial que busca otorgar permanentemente preparación para el mejor desempeño de sus tareas, desarrollo integral y motivación para asumir retos a todos los empleados, pero, buscando al mismo tiempo la conservación de estos en la compañía.

En cuanto, a sus propósitos: la ATH de acuerdo a Vallejo (2016) que enumera en base de su contribución a la eficacia, de la siguiente manera: En cuanto a la forma de ayudar a la consecución de las metas; por darle renombre a la institución; por brindarle personas idóneas y motivadas a la empresa; en virtud al aumento de la satisfacción en el trabajo; por su crecimiento y consolidación de las condiciones en el trabajo; por la administración y generación de cambios; por consolidar políticas de transparencia y ética laboral; por su capacidad de gestar sinergia; por diseñar adecuadamente el trabajo individual y de equipo; por implementar eficientemente programas de compensaciones; y evaluar adecuadamente el desempeño de los trabajadores.

Así tenemos que los rasgos esenciales de la Administración del talento humano, se dividen en cuatro, los cuales Vallejo (2016) los clasifica en función de la competencia individual, de la siguiente manera: el conocimiento, que es el saber; la habilidad, que trata de saber hacer; el juicio, es la capacidad de discernimiento; la actitud, que busca generar su propio mundo con sus propios sueños.

La Calidad del Servicio, según el enfoque de Alves (2007), citando a Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), menciona: la extensión o discrepancia de los anhelos o pensamientos de los consumidores y sus concepciones. Por ello, se entiende que la calidad del servicio es la expectativa de lo que se espera recibir, de esa percepción que tiene antes y después del servicio, y de la imagen que se queda en él, por el servicio recibido. También la calidad de acuerdo a lo expresado por Gonzáles *et al.* (2014), la definen como una de las resoluciones importantes que debe tomarse en la organización, pues la claridad de los criterios globales de toda compañía para permanecer en competencia. Por ello, se debe promover la eficiencia, aminorando costos, con la probabilidad cada vez de mayor capacidad para la retención de capital humano, muy escaso, además de la flexibilidad en el momento de responder a los cambios cada vez más repentinos de la coyuntura y, lograr el aumento de la expectativa de los demandantes exigentes. De manera que se puede afirmar adicionalmente que la calidad es básicamente el un tema cultural, de una práctica, de un método y de unas actividades teniendo en consideración que los compradores son fundamentalmente el pilar del diseño orientado a un proceso de mejora continua, para satisfacer sus exigencias.

Otro aspecto a considerar muy importante lo constituyen las dimensiones de la calidad, que a decir de Gonzáles *et al.* (2014), menciona que la calidad se divide en tres dimensiones, aspectos o elementos importantes, a decir: la **calidad de diseño**, esta parte implica el pleno conocimiento de lo que busca y desea el comprador mediante la investigación de mercados, ya que otorga los datos más importantes de lo que espera el cliente o usuario; la **calidad de conformidad**, este aspecto supone que la institución educativa ha convertido los deseos del cliente en atributos que se tendrán en consideración cuando se elabore un nuevo producto, bien o servicio; la **calidad de desempeño** o de servicio, que requiere un seguimiento ordenado, secuencial y lógico de manera en que los productos o servicios de la institución funcionan en la práctica organizacional, después de. De manera que desde el punto de vista Según Alves (2007), citando a Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), considera que es la extensión o diferencia entre la brecha generada por las expectativas o deseos de los consumidores con el nivel de sus percepciones recibidas el

momento de la venta o después de esta. Por ello, se entiende que la calidad del servicio es cada vez más difícil comprender y por lo tanto, evaluar por los mismos clientes, también se debe considerar que hoy en día, los clientes no definen la calidad del servicio, únicamente por la experiencia del resultado obtenido, sino también por el proceso del mismo que indudablemente lo lleva a la obtención del resultado, y por último el único –exigente- dictamen de la calidad del servicio lo otorga y sentencia el cliente, ante cuya calificación el proveedor obligatoriamente debe ajustar sus criterios del diseño del nuevo producto o servicio.

Por otro lado, la Satisfacción del Cliente, está considerada en sus tres dimensiones o situaciones diferentes, según González *et al.* (2014), que indica que existen tres situaciones diferentes en las que el cliente se ubica dependiendo del grado satisfacción que ha percibido, respecto de un bien o servicio adquirido, así detallamos: no satisfacción del comprador, en este caso no satisface en nada las necesidades y por tanto tampoco las expectativas que tenía el cliente o usuario; satisfacción del Cliente, en esta situación la calidad ofrecida sí responde adecuadamente a las necesidades del demandante, se puede afirmar que en esta situación cabe la posibilidad de ofrecer calidad latente pues de esta forma se garantiza la fidelidad y permanencia del cliente; y el Entusiasmo del cliente, en esta coyuntura la calidad ofertada y otorgada sí cubre los gustos y también las preferencias del cliente, acá se ofrece una calidad muy superior y los clientes consideran que es un producto extraordinario.

El comprador, considerado según González & Arciniegas (2016), en Sistemas de Gestión de calidad teoría y práctica dentro de la base I, señala que cliente, es el sujeto que compra o demanda a otro sujeto que oferta o a un proveedor. Así mismo, señala, que el comprador de servicios es también llamado usualmente, un cliente. Ahora se considera la calidad, según las Normas ISO9000, citado en González & Arciniegas (2016), es concebida y a la vez interpretan que es la suma de aspectos que determinan en qué medida o grado un producto o servicio determinado satisface adecuada y oportunamente las necesidades de su consumidor. Y, en función de esto, la Calidad del Cliente, según González & Arciniegas (2016) la han definido por el nivel de expectativas que el cliente tiene sobre un producto, con el único propósito de que este producto le satisfaga -por lo menos temporal- una necesidad, también una expectativa o puede ser un deseo, todo esto expresada, como por ejemplo considerando: el aspecto, la duración o la resistencia de un producto, o también: la eficiencia y eficacia de un proceso y

adicionalmente, también podría ser la rapidez y amabilidad con que lo atiendan en un banco o en un colegio.

El servicio, según González *et al.* (2014), citando a (Grönroos, 2001), refiere que regularmente un servicio se define como una hecho o conjunto de hechos intangibles que se lleva a cabo a través de interacciones, coordinaciones o intercambios entre el demandante y los colaboradores de la institución.

El resultado, salida u output que la empresa busca obtener a lo largo de todo su proceso de producción, amerita señalar su diferenciación: Producto (bien) y Servicio de acuerdo a la Tabla 10.

También, es preciso mencionar sobre las características fundamentales de los servicios, que de acuerdo a González *et al.* (2014), se ha diferenciado las siguientes características de los servicios: la **Intangibilidad**, se dice cuando el servicio es inmaterial y, por lo tanto no se aprecia por el sentido; la **Inseparabilidad**, la producción y consumo de muchos servicios se realizan de forma simultánea con la participación activa del cliente o usuario; la **Heterogeneidad**, tal y como se ha mencionado, siendo intangible el cliente o usuario, ante el mismo evento de atención, su percepción es diversa, basado en la subjetividad de su propia individualidad, también funciona al revés, que podría ser la misma base del servicio con ligeras variantes para diferentes consumidores o clientes; la **Caducidad**, como la extinción del servicio que se produce en el mismo acto de finalización del proceso de su otorgamiento, por lo tanto, tiene fecha de caducidad la que se produce al ser percibido.

El esfuerzo de la empresa en el resultado del producto se aprecia mediante la calidad objetiva y calidad subjetiva de los servicios, así tenemos su descripción en la Tabla 11.

Se debe considerar las expectativas del cliente que según González *et al.* (2014) citando a Parasuraman *et al.* (1991) que indica que existen un par de clase de anhelos que tiene el cliente respecto al servicio que desee recibir, a decir: **Nivel deseado**, lo que vendría a ser su equivalente a un servicio que el cliente o usuario le agradecería recibir tras su consumo; y, el otro **Nivel adecuado**, lo que significaría sobre las características que el cliente o usuario considera básicas para que logren satisfacer sus expectativas en ese momento.

Adicionalmente, las dimensiones de la calidad del servicio, según sus cinco autores para otorgarle una mirada global a los alcances de esta variable, se clasifican en la Tabla 12.

Para detallar los alcances de las dimensiones de la calidad del servicio, en mérito a Grönroos (1984), según Mariño-Mesías (2010), citando a Grönroos (1984), clasificó en: **Calidad técnica:** la que refleja lo que el cliente obtiene coordinando él mismo sus bienes o servicios; **Calidad funcional:** la que determina la manera de su actuación con la compañía en pro del bien o servicio; **Imagen:** que se constituye teniendo como base los elementos de tecnicismo y de funcionabilidad, y además, es la expectativa que el comprador tiene por sus productos o servicios generados. Todos estos estudios conllevan a la formulación del problema general:

¿En qué medida la Administración del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca?

Así tenemos también que la justificación del estudio, está conformado por la justificación teórica, la justificación práctica y la justificación social:

Justificación teórica: se justifica teóricamente en la medida que se está apoyando en el marco teórico de la Administración del talento humano de Vallejo (2016) y calidad del servicio de Alves (2007) citando a Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990). Por lo tanto, el estudio trata de verificar la aplicación de estas teorías en la realidad problemática respecto de relacionar la administración del talento humano con la calidad del servicio brindados por los colaboradores de la UGEL San Miguel.

Justificación práctica: se justifica prácticamente en la medida que los resultados, conclusiones y recomendaciones permitirían la mejora de la gestión de los funcionarios de la UGEL San Miguel, ya que aportaría datos actualizados y primigenios en la realidad nunca antes estudiada a este nivel, los que redundarían en beneficios de todos los estamentos en torno de esta institución.

Justificación social: se justifica socialmente, pues a partir de los resultados de esta investigación se pretende mejorar las condiciones y clima laboral en la UGEL San Miguel, para que la administración del talento humano sea más eficiente traduciéndose en un mejor servicio que brindarían sus colaboradores a los usuarios. Con lo cual se ingresaría a un círculo virtuoso de desempeño laboral, trasladándose esta circunstancia a otros espacios de la vida de los colaboradores y de los usuarios, mejorando sus relaciones en la sociedad en su conjunto.

Hipótesis: Existe relación entre la Administración del talento humano con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Posteriormente se han definido las hipótesis específicas, como resultante de la hipótesis general a partir de sus objetivos específicos:

La dimensión del conocimiento se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

La dimensión de la habilidad se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

La dimensión del juicio se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

La dimensión de la actitud se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

De igual manera se ha planteado el objetivo general:

Determinar la relación de la Administración del talento humano con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

De cuyo contenido se desprende los objetivos específicos que a continuación se mencionan:

Evaluar la relación de la dimensión del conocimiento con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Identificar la relación de la dimensión de la habilidad con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Explicar la relación de la dimensión del juicio con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Explicar la relación de la dimensión de la actitud con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel de Cajamarca.

II. MÉTODO.

2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es descriptiva porque se busca detallar, especificar e identificar los rasgos de las personas, de los grupos, de las poblaciones, también de los procedimientos, de las cosas u otro fenómeno sometidos a un detalle minucioso que evalúe el comportamiento. Por ello, sólo se persigue recolectar los datos separados o juntos los contenidos indicados anteriormente, entonces explica cómo se componen o de qué están hechos. Sin embargo, el autor, no pretende, que a partir de la descripción de las características de la realidad propiamente dicha, asumir una posición de vínculo entre las dos variables en estudio, no pretende, bajo ninguna circunstancia establecer un relación entre estas dos variables, ni siquiera por aproximación, más todo lo contrario, describe cada una de las características de la realidad tal como están en la misma, en su forma natural, sin dependencia de una sobre la otra, ni de supremacía de una sobre la otra.

Según Hernández *et. al.*, (2014) porque las investigaciones correlacionales buscan responder a las interrogantes de estudio: ¿Aumenta la calidad del servicio recibido por los usuarios de la UGEL San Miguel - Cajamarca conforme se implementa una mejor administración del talento humano?, ¿Es posible mejorar el servicio a los usuarios con la gestión por competencias de los funcionarios?, ¿Existe diferencia entre la gestión actual y la que se pretende implementar con nuevos conceptos más humanos y sensibles? Ante esto, el autor, nos indica que la finalidad es averiguar su correspondiente correlación con las dos variables. Esto es posible a partir de la medición de cada una de las variables, de la cuantificación, de su análisis y de las vinculaciones que se den entre estas.

Según Rodríguez y Pérez (2017) la investigación científica tiene el método hipotético-deductivo, porque, las hipótesis sirven de base para nuevos supuestos. Pues, se inicia de una hipótesis inferida en base a leyes o principios, o sugerida por la existencia conocimiento básico, y en el extremo las reglas de la deducción, así se producen los pronósticos sometidos al contraste primario, y desde luego, su correlación con los eventos sucedidos, entonces verifica o no la hipótesis de inicio, considerando su contradicción inclusive. Demostrando la inconsistencia de la estructura de la hipótesis inicial, obligando a su reformulación.

Dado que la finalidad del estudio fue determinar la relación de la administración del talento humano con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, se recurrirá a un diseño no experimental que se aplicará de manera transversal.

Ahora, en virtud a lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2003), el trabajo investigativo no experimental se construye no alterando las condiciones naturales del problema, limitándose a observar la ocurrencia del fenómeno tal como se muestra en la realidad misma, para luego analizarlos. Así mismo, los autores agregan que los diseños de investigación transversales extraen datos en un mismo espacio temporal tratando de señalar las características y su incidencia en un tiempo específico.

Según Hernández et al. (2014), respecto a que la investigación científica posee diseño transversal correlacional-causal, debido a que tienen como único objetivo relacionar las variables en una temporalidad específica, pudiendo ser correlacionales puras o eminentemente causales. De manera que se pueden determinar los diseños correlacionales/causales entre dos variables, sin la necesidad de identificar claramente el sentido de causalidad o se pretendan conocer los vínculos de originalidad, en cada caso las hipótesis son correlacionales o causales, dependiendo.

2.2. Operacionalización de variables.

Definición conceptual.

a) Administración del talento humano.

Vallejo (2016), explica que la administración del talento humano se define como que:

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones (p.17).

b) Calidad del servicio.

Según Alves (2007), citando a Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), menciona que la calidad del servicio es “la Extensión o discrepancia entre las expectativas o deseos de los consumidores y sus percepciones” (p.23). Por ello, se entiende que la calidad del servicio está en función de lo que espera recibir, de la percepción que tiene antes y después del servicio, y de la imagen que se queda en él, por el servicio recibido.

Definición operacional.

a) Administración del talento humano.

Para la UGEL San Miguel - Cajamarca la administración del talento humano es el proceso de humanización y sensibilización humana para con los colaboradores, que persigue la satisfacción de objetivos personales y organizacionales, que teniendo como soporte a la estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado en todos los niveles, se busca incrementar el mejor desempeño individual y colectivo a través del conocimiento, de las habilidades, del juicio crítico y de una mejor actitud en pro de la consecución de mejores resultados que motiven a todos y genere un clima laboral óptimo, cuyos resultados se transforman en un servicio de calidad a los usuarios.

b) Calidad del Servicio.

La UGEL de San Miguel - Cajamarca considera pertinente definir la estructura de su servicio a los usuarios en base a una calidad conformada por el servicio que espera el usuario en función a sus necesidades, la percepción del servicio que debe formarse el usuario en base sus expectativas, y, por último, considerando la imagen que se forme el usuario posteriormente a la recepción del servicio se busca generar una buena imagen corporativa con la satisfacción plena por el servicio recibido.

Tabla 1: Variable 1 de la Administración del Talento Humano.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos/ Técnicas	Escala De Medición	Categoría		
Variable 1. Administración del Talento Humano	Conocimiento	Saber.	¿Considera que sus conocimientos (saber) actuales es suficiente para un desempeño excelente?	Cuestionario/ Encuesta.	Ordinal / Likert			
		Resultado del aprendizaje.	¿Considera que el resultado de su aprendizaje le permitiría logros importantes?					
		Aprendizaje continuo	¿Considera que realiza un aprendizaje continuo en el ejercicio de sus funciones?					
	Habilidad	Saber hacer.	¿Reconoce usted que posee la habilidad de saber hacer tareas con facilidad?					
		Aplicación del conocimiento.	¿Reconoce usted que aplica con frecuencia el conocimiento sobre sus funciones?					
		Resolución de problemas.	¿Reconoce usted que posee la habilidad para resolver problemas con facilidad?					
		Capacidad creativa.	¿Reconoce usted que posee la habilidad para crear una alternativa de mejora en sus tareas?					
	Juicio	Capacidad innovadora.	¿Reconoce usted que posee la habilidad para innovar una nueva forma de hacer las tareas?				Totalmente en desacuerdo.	
		Transformación del conocimiento en resultado.	¿Reconoce usted que posee la habilidad de transformar el conocimiento en resultado con facilidad?					En desacuerdo.
		Análisis de la situación.	¿Acostumbra a realizar el análisis de la situación con frecuencia para buscar soluciones?					Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
		Análisis del contexto.	¿Acostumbra a realizar el análisis del contexto general con frecuencia para tomar decisiones?					
		Análisis crítico.	¿Acostumbra a realizar el análisis crítico del problema para encontrar una solución?					
		Definición de prioridades.	¿Acostumbra a realizar la definición de sus prioridades para optimizar sus recursos?					De acuerdo.
		Actitud	Saber hacer que ocurran las cosas.					¿Normalmente usted saber hacer que ocurran las cosas?
Actitud positiva.	¿Normalmente usted mantiene una actitud positiva en el trabajo?							
Actitud emprendedora.	¿Normalmente usted adopta una actitud emprendedora en el desempeño laboral?							
Alcanzar metas.	¿Normalmente usted acostumbra a alcanzar sus metas personales en el trabajo?							
Asumir riesgos.	¿Normalmente usted asume riesgos en el desempeño de sus funciones?							
Actuar como agente de cambio.	¿Normalmente usted actúa como agente de cambio frecuentemente?							
Generar valor agregado.	¿Normalmente usted busca generar un valor agregado a su desempeño?							
Buscar la excelencia.	¿Normalmente usted busca la excelencia en el desempeño de sus tareas laborales?							
Enfocarse en resultados.	¿Normalmente usted trata de enfocarse en los resultados para su crecimiento personal?							

Fuente:Vallejo (2016) Adaptado por la autora.

Tabla 2: Variable 2 de la Calidad del Servicio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos/ técnicas	Escala de medición	Categoría
Variable 2. Calidad del Servicio	Dimensión técnica o de resultado	Servicio esperado.	¿Le preocupa que los usuarios reciban el servicio que esperan de usted?	Cuestionario/ Encuesta.	Ordinal / Likert	Totalmente de acuerdo. En desacuerdo. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De acuerdo. Totalmente de Acuerdo.
		Necesidades del cliente.	¿Le preocupa que los usuarios satisfagan sus necesidades?			
		Diseño del servicio.	¿Le preocupa que el diseño del servicio esté de acuerdo a las expectativas del usuario?			
	Oportunidad del servicio.	¿Estima que sus labores responden a la oportunidad del servicio requerido por el usuario?				
	Servicio post venta.	¿Estima que sus labores de atención al usuario continúan con un seguimiento después de otorgado el servicio?				
	Percepción del servicio	¿Estima que el usuario tiene una percepción positiva del servicio que usted le brindó?				
Imagen corporativa.	Posicionamiento de la marca.	¿Su empresa ha logrado posicionar su marca adecuadamente?				
	Recomendación de la marca.	¿Su empresa ha logrado que el usuario sea capaz de recomendar sus servicios y atención?				

Fuente: Adaptado de Alves (2007)

2.3. Población, Muestra, Criterios de selección.

Según Hernández *et al.* (2010) citando a Selltiz *et al.* (1980), “La **población** es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p, 174).

En este estudio la población está dada por los colaboradores de la UGEL San Miguel de Cajamarca que suman 34.

Hernández *et al.* (2010) citando a Castro (2003), que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69). Por tal motivo, siendo la población del mismo tamaño que la muestra, se denomina población muestral, y por lo tanto la muestra es igual a la población de 34 colaboradores de la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Criterios de selección, están referidos a los de inclusión: los colaboradores de todos los niveles en condición de nombrados, los colaboradores de todos los niveles en condición de contratados, y a los colaboradores de todos los niveles en condición de contrato CAS; y el de exclusión, que los colaboradores tengan la condición de practicantes.

2.4. Técnicas de recolección de información.

Considerando a la muestra poblacional a los trabajadores de la UGEL San Miguel - Cajamarca, se utilizará la técnica de la encuesta, que según Malhotra (2004), la ha definido que “son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado”. Según el mencionado autor, “el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica” (p.168-169).

En los Instrumentos de recolección de datos, como instrumento al cuestionario, que según Tamayo y Tamayo (2004) “está formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación” (p. 310). De acuerdo a la muestra poblacional de los trabajadores de la UGEL San Miguel - Cajamarca debidamente seleccionados, será un cuestionario con preguntas estructuradas cuyas respuestas serán definidas mediante opciones específicas con valoraciones de acuerdo a la escala de Likert con cinco ítems cada una, para que el encuestado decida por alguna de estas.

Por otro lado, la validez de los instrumentos de recolección de datos, se generó con la opinión favorable de los tres jueces expertos en el formato de validación de las encuestas, teniendo lo siguiente:

Tabla 3: Validación del instrumento.

Juez	Puntajes	
	Válidas	
	Razón de validez	Índice
. Mg. Einstein Antonio Aguinaga Díaz	30/30	1
. Mg. Karen Selene Cárdenas Navarro	30/30	1
. Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda	30/30	1
Total Promedio	30/30	1

Fuente: elaborada por la propia investigadora.

Tal como se aprecia, los jueces, después de las correcciones necesarias, validaron con 1.0 en promedio la composición del instrumento.

Como soporte de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se recurrió a la aplicación de una prueba piloto y determinada en base de la prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach, bajo siguiente escala:

Tabla 4: Guía de confiabilidad

Índice	Escala de fiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula.
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja.
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable.
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad.
1.0	Confiabilidad perfecta.

Dato: Herrera, A. (1998).

Por lo tanto, según el autor, se obtiene el índice del Coeficiente del Alfa de Cronbach, aplicando la siguiente fórmula.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

2.5. Procedimiento.

En primera instancia, se hará la recolección de datos a través de las fichas textuales para elaborar las encuestas con cuestionarios estructurados. Posteriormente, la información se recolectará mediante las encuestas a los colaboradores según la determinación de la muestra poblacional, de la UGEL San Miguel - Cajamarca. Posteriormente, en tercera instancia, la información producto de las encuestas, se procesarán a través del software mediante la hoja electrónica Excel y SPSS v23, la misma que nos permitirá obtener la información de todas las respuestas consecuencia de las preguntas del cuestionario correspondiente y ser representadas a través de las tablas y los gráficos de representación estadística, según indica el APA 6ta. Edición.

2.6. Métodos de análisis.

El nivel descriptivo, cuyas principales características de este método están relacionadas con la formulación del cuestionario, en virtud del cual, se han estructurado interrogantes cerradas con la escala de Likert para definir los patrones de conducta o rasgos del comportamiento de los encuestados; también, con estos datos se puede realizar comparaciones, similitudes o relaciones entre las variables en estudio o las dimensiones que las componen, que nos permita describir el objeto de estudio en su realidad problemática en un momento dado, en la empresa UGEL San Miguel - Cajamarca.

Entre sus métodos descriptivos se ha utilizado el de observación cuantitativa y la encuesta de investigación a los elementos de la muestra poblacional.

Métodos a análisis ligados a las hipótesis, que en a la correlación de Pearson como método estadístico y Chi Cuadrado de Pearson, para validar su correspondiente correlación entre las dos variables y las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente.

2.7. Aspectos éticos.

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012), “Sustentan que los investigadores tienen el compromiso de averiguar los criterios éticos al momento de realizar el diseño y recolección de dato, porque así amplían la calidad en el desarrollo del estudio” (p.45).

Tabla 5: Criterios de rigor éticos.

Aspectos	Características éticas del criterio
Claridad en los objetivos de Investigación	Los objetivos serán claros y precisos para así evadir las posibles desviaciones en la investigación.
Transparencia en los datos obtenidos	Los datos recopilados se mostrarán sin modificación o alteración alguna para darse cuenta la situación de la empresa y observar la mejora.
Confidencialidad	Se les indicó que la información recaudada será protegida y que no sería divulgada sin su consentimiento.

Fuente: Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012)

III. RESULTADOS.

Confiabilidad.

Confiabilidad de los 30 ítems de las encuestas, considerando sus dimensiones por las dos variables en estudio, en las 34 encuestas realizadas a la muestra correspondiente.

Así, se obtuvo que la confiabilidad de acuerdo a la aplicación del Coeficiente del Alfa de Cronbach resultó 0,898, de acuerdo a su nivel en la escala para este fin, alcanzó el calificativo de “excelente confiabilidad”, dotándola de la garantía estadística de todos sus componentes mencionados.

Tal es así que el movimiento interno, o la exclusión de alguno de los 30 ítems, no altera en absoluto el resultado de la confiabilidad, siendo coherente y consistente este elemento estadístico.

Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos.

	Ítems	N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	34	100,0

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

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,886	0,898	30

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por el autora.

Correlaciones.

Correlación de Pearson para Administración del Talento Humano y Calidad del Servicio, que según sus estadísticos descriptivos y correlaciones muestran que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), debido a que $r < 0,05$.

Tabla 8 Correlaciones, Administración del Talento Humano y Calidad del Servicio.

Variables	Ítems	Administración del Talento Humano	Calidad del Servicio
Administración del Talento Humano	Correlación de Pearson	1	0,588**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0,588**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

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

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Correlación de Pearson de la Dimensión Conocimiento con la Calidad del Servicio, que de acuerdo a sus estadísticos descriptivos y las correlaciones correspondientes se ha determinado que no existe correlación significativa debido a que su significancia bilateral es de 0,162, debiendo ser $r > 0,05$.

Tabla 9: Correlaciones, Conocimiento y Calidad del Servicio.

Dimensión / Variable	Ítems	Conocimiento	Calidad del Servicio
Conocimiento	Correlación de Pearson	1	0,245
	Sig. (bilateral)		0,162
	N	34	34
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0,245	1
	Sig. (bilateral)	0,162	
	N	34	34

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Correlación de Pearson de la Dimensión Habilidad con la Calidad del Servicio, en virtud de sus estadísticos descriptivos de las 34 encuestas y de las correlaciones correspondientes se ha determinado que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral), ya que $r < 0,05$.

Tabla 10: Correlaciones, Habilidad y Calidad del Servicio.

Dimensión / Variable	Ítems	Habilidad	Calidad del Servicio
Habilidad	Correlación de Pearson	1	0,342*
	Sig. (bilateral)		0,048
	N	34	34
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0,342*	1
	Sig. (bilateral)	0,048	
	N	34	34

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Correlación de Pearson de la Dimensión Juicio con la Calidad del Servicio, que en mérito a los estadísticos descriptivos de las 34 encuestas y de las correlaciones correspondientes se ha determinado que la correlación es significativa en el nivel de 0,01 (bilateral), ya que $r < 0,05$.

Tabla 11: Correlaciones, Juicio y Calidad del Servicio.

Dimensión / Variable	Ítems	Juicio	Calidad del Servicio
Juicio	Correlación de Pearson	1	0,651**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0,651**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

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

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Correlación de Pearson de la Dimensión Actitud con la Calidad del Servicio, que de acuerdo a los estadísticos descriptivos de las 34 encuestas realizadas y de las correlaciones correspondientes se ha determinado que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), ya que $r < 0,05$.

Tabla 12: Correlaciones, Actitud y Calidad del Servicio.

Dimensión / Variable	Ítems	Actitud	Calidad del Servicio
Actitud	Correlación de Pearson	1	0,641**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0,641**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

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

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Análisis inferencial.

Contrastación de las hipótesis con Chi Cuadrado de Pearson.

Contrastación de la hipótesis general de las variables independiente Administración del talento humano y calidad del servicio.

H1 = La Administración del talento humano sí se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

H0 = La Administración del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Tabla 13: Resumen de procesamiento de casos, Administración del talento humano * Calidad del servicio.

Variables	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Administración del talento humano * Calidad del servicio	34	100,0%	0	0,0%	34	100,0%

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Tabla 14: Pruebas de Chi-cuadrado de Administración del talento humano y Calidad del servicio.

Ítems	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	180,408 ^a	42	0,000
Razón de verosimilitud	107,791	42	0,000
Asociación lineal por lineal	11,414	1	0,001
N de casos válidos	34		

a. 56 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Interpretación:

Estando el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la Administración del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Contrastación de la hipótesis específica 01: dimensión del conocimiento y la calidad del servicio.

H1 = El conocimiento sí se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL de San Miguel - Cajamarca.

H0 = El conocimiento no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL de San Miguel - Cajamarca.

Tabla 15: Resumen de procesamiento de casos, dimensión conocimiento * calidad del servicio.

Dimensión / Variable	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Conocimiento *	34	100,0%	0	0,0%	34	100,0%
Calidad del servicio						

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Tabla 16: Pruebas de Chi-cuadrado, dimensión conocimiento * calidad del servicio.

Ítems	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,265 ^a	24	0,000
Razón de verosimilitud	70,504	24	0,000
Asociación lineal por lineal	1,982	1	0,159
N de casos válidos	34		

a. 35 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Interpretación:

Según su valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la dimensión conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Contrastación de la hipótesis específica 02: dimensión de la habilidad y la calidad del servicio.

H1 = La habilidad sí se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

H0 = La habilidad no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Tabla 17: Resumen de procesamiento de casos, dimensión habilidad * calidad del servicio.

Dimensión / Variable	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Habilidad * Calidad del servicio	34	100,0%	0	0,0%	34	100,0%

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Tabla 18: Pruebas de Chi-cuadrado, dimensión habilidad * calidad del servicio.

Ítems	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	103,290 ^a	24	0,000
Razón de verosimilitud	71,592	24	0,000
Asociación lineal por lineal	3,855	1	0,050
N de casos válidos	34		

a. 35 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Interpretación:

Debido al valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, la dimensión habilidad se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Contrastación de la hipótesis específica 03: dimensión del juicio y la calidad del Servicio.

H1 = El juicio sí se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

H0 = El Juicio no se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio en la UGEL San miguel - Cajamarca.

Tabla 19: Resumen de procesamiento de casos, dimensión juicio * calidad del servicio.

Dimensión / Variable	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Juicio * Calidad del servicio	34	100,0%	0	0,0%	34	100,0%

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Tabla 20: Pruebas de Chi-cuadrado, dimensión juicio * calidad del servicio.

Ítems	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,425 ^a	12	0,000
Razón de verosimilitud	52,304	12	0,000
Asociación lineal por lineal	13,973	1	0,000
N de casos válidos	34		

a. 20 casillas (95,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, la dimensión Juicio se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Contrastación de la hipótesis específica 04: dimensión de la actitud y la calidad del servicio.

H1 = La actitud sí se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL de San Miguel - Cajamarca.

H0 = La Actitud no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Tabla 21: Resumen de procesamiento de casos, dimensión actitud * calidad del servicio.

Dimensión / Variable	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Actitud * Calidad del servicio	34	100,0%	0	0,0%	34	100,0%

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Tabla 22: Pruebas de Chi-cuadrado, dimensión actitud * calidad del servicio.

Ítems	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	170,000 ^a	42	0,000
Razón de verosimilitud	109,034	42	0,000
Asociación lineal por lineal	13,553	1	0,000
N de casos válidos	34		

a. 56 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,26.

Fuente: Tomado del SPSS v23.

Adaptado por la autora.

Interpretación:

Dado el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la dimensión actitud se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

IV. DISCUSIÓN.

Habida cuenta el objetivo específico 01, respecto de evaluar la dimensión del conocimiento y su relación con la calidad del servicio, a partir del problema específico ¿En qué medida la dimensión del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca?, se formula la hipótesis específica, la dimensión del conocimiento se relaciona con la Calidad del Servicio, para cuya análisis se debe recurrir a los resultados parciales de cada uno de los indicadores representados en las interrogantes, que en el caso de la dimensión del conocimiento, es preciso evaluar sus tres indicadores: del saber, del aprendizaje y del aprendizaje continuo. Primero, ¿Considera que sus conocimientos (saber) actuales es suficiente para un desempeño eficiente?, al respecto, el 44.1 % de los trabajadores encuestados manifestaron su desacuerdo, es decir que consideran que sus actuales conocimientos no son suficientes para desempeñar adecuadamente sus labores, mientras que el 55.9 % manifiestan que los conocimientos que poseen actualmente sí les son suficientes para desempeñar adecuadamente sus funciones, esto implica que están de acuerdo que el servicio que brinda es de calidad; segundo, ¿Considera que el resultado de su aprendizaje le permitiría logros importantes?, el 11.8% manifiesta su indiferencia, mientras que mayoritariamente el 88.2% está de acuerdo en afirmar que el resultado del aprendizaje adquirido sí le es útil para el desempeño de sus labores y se traduce en el otorgamiento de un servicio de calidad a los usuarios; tercero, ¿Considera que realiza un aprendizaje continuo en el ejercicio de sus funciones?, al respecto el 29.4% indica que no está de acuerdo en que su aprendizaje es continuo en el ejercicio de las labores cotidianas, mientras que el 11.8% es indiferente al tema, pero el 58.8% sí está de acuerdo, en el sentido que el aprendizaje continuo adquirido le permite el mejor desempeño de sus tareas con miras a un servicio de calidad a los usuarios. La cual evidenció el sustento teórico en la Teoría de la Administración del Talento Humano de Vallejo (2016), enfatizando que es el conocimiento a través del saber mismo, del resultado obtenido del aprendizaje continuo y permanente, en apoyo de la mejor calidad del servicio en la organización. En virtud de lo cual, se inicia las etapas de selección, preparación, capacitación y compensación se genere en una espacio de alta competitividad vinculado a las políticas globales (Chiavenato, 2009); pues, la empresa recurre a estrategias cada vez más innovadoras para capturar el talento y elevar al máximo de sus potencialidades (Ospina, 2012); resalta este aspecto Puente (2017) que en su estudio determinó la afectación de la eficacia y eficiencia de las competencias en

las labores públicas a favor del usuario; ocurriendo lo mismo con Cadena (2016) que valora el esfuerzo de la capacitación y educación de los colaboradores para alcanzar los objetivos de servicio de la institución. De manera que, al efectuarse la correspondiente contrastación de la hipótesis, se determinó que $r < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que la dimensión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Así mismo, respecto del objetivo específico 02, entre la habilidad y la Calidad del Servicio, respecto de su problema específico ¿En qué medida la dimensión de la habilidad se relaciona con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca?, surge la formulación de la hipótesis: existe relación entre la habilidad y la Calidad del Servicio; se detalla los seis cuestionamientos resueltos: primero, ¿Reconoce usted que posee la habilidad de saber hacer tareas con facilidad?, los resultados fueron que el 32.4% no muestran interés en el tema, o simplemente se dedican a hacer lo que se les ordena y a cumplir con ello, pero el 67.6% sí está de acuerdo con que poseen la habilidad necesaria para realizar sus tareas con facilidad, es decir, están aptos competitivamente para desempeñar sus labores en forma natural, lo que les permite disfrutar de sus trabajos; segundo, ¿Reconoce usted que aplica con frecuencia el conocimiento sobre sus funciones?, en este caso, el 8.8% están en desacuerdo, es decir manifiestan que no aplican con frecuencia el conocimiento en el desarrollo de su trabajo diariamente, mientras que el 11.8% manifiesta su indiferencia sobre el tema, pero que el 79.4% sí está de acuerdo en que aplica con frecuencia el conocimiento adquirido en el desempeño de sus funciones, lo que es lo mismo que 8 de cada 10 trabajadores aplican el conocimiento adquirido en el desarrollo de sus actividades diarias; tercero, ¿Reconoce usted que posee la habilidad para resolver problemas con facilidad?, los resultados de los encuestados dicen que el 8.8% manifiesta no poseer esta habilidad, mientras que el 26.5% es indiferente al tema, y el 64.7% indica que sí poseen la habilidad de resolución de problemas, en otras palabras, 6 de cada 10 trabajadores sí poseen la habilidad de resolución de problema, no siendo la cifra ideal, pero supera el 50% que ya es una cifra aceptable; cuarto, ¿Reconoce usted que posee la habilidad para crear una alternativa de mejora en sus tareas?, los resultados estuvieron orientados a que el solo el 8.8% manifiesta no poseer esta habilidad de creatividad, mientras que 91.2% manifiesta contundentemente que sí posee esta habilidad de creatividad laboral, es decir 9 de cada 10 trabajadores son creativos en el desempeño de sus funciones, dato muy alentador en una empresa pública

como la de este estudio; quinto, ¿Reconoce usted que posee la habilidad para innovar una nueva forma de hacer las tareas?, siendo los resultados que el 17.6% no está de acuerdo, es decir no reconoce poseer la habilidad de innovación, mientras que el 82.4% manifiesta sí poseer esta habilidad de la innovación en el desempeño de sus tareas, cifra considerada muy alta, ya que 8 de cada 10 servidores públicos tienen la habilidad innovadora que les permite la mayor posibilidad de brindar un mejor servicio al usuario; sexto, ¿Reconoce usted que posee la habilidad de transformar el conocimiento en resultado con facilidad?, cuyos respuestas se muestran en que el 8.8% no está de acuerdo, el 32.4% muestra indiferencia, pero el 58.8% sí está de acuerdo en que en el desempeño de sus funciones el conocimiento se transforma en resultado aportando a un mejor servicio de calidad, o sea, que aproximadamente 6 de cada 10 trabajadores transforman el conocimiento en resultados. Por lo tanto, se ha identificado a partir de la teoría de la Administración del Talento Humano de Vallejo (2016), en cuanto a la práctica de la habilidad del saber hacer las tareas, de la aplicación del conocimiento en la resolución de los problemas laborales, con la implementación de la capacidad creativa e innovadora al servicio del usuario; es decir, la aplicación en cada una de sus funciones con la consolidación de las competencias personales a favor del proceso administrativo (Ruperti, Ruperti, Valencia y Moreira (2017). Visto, desde el enfoque del liderazgo como expresión de la máxima competencia organizacional, hoy como tendencia globalizada, para el reclutamiento de individuos capaces y con aportes organizacionales (De la Cruz, 2017). Por su parte Reyes (2014) estudió la calidad del servicio en relación al grado de satisfacción del cliente, demostrando su correlación correspondiente. Por ello, al contraste de la hipótesis y dado que $r < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que sí existe relación significativa entre la dimensión de la habilidad y la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Por otro lado, respecto al objetivo específico 03, de explicar la relación existente entre el Juicio y la Calidad del Servicio, sobre la base del problema específico ¿En qué medida la dimensión del juicio se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca?, surge la hipótesis específica sobre la dimensión del juicio y su relación con la calidad del servicio; para lo cual se detallan los cuatro cuestionamientos resueltos con los encuestados, primero, ¿Acostumbra a realizar el análisis de la situación con frecuencia para buscar soluciones?, el 17.6% muestra su indiferencia al

tema, mientras que el 82.4% manifiesta que está de acuerdo en realizar al análisis de la situación para buscar soluciones frecuentes, es decir 8 de cada 10 trabajadores, está acostumbrado a analizar la situación que está viviendo para mostrarle una solución al usuario, este dato se constituye en una ventaja competitiva de la empresa; segundo, ¿Acostumbra a realizar el análisis del contexto general con frecuencia para tomar decisiones?, siendo que el 100% sí realiza este proceso mental a partir del juicio, previo a la toma de decisiones en su espacio laboral, cuidando que este análisis ayude a un brindar un servicio de calidad a los usuarios; tercero, ¿Acostumbra a realizar el análisis crítico del problema para encontrar una solución?, al respecto el 100% manifestó que sí acostumbran a realizar el análisis crítico de la situación problemática para prepararse a tomar una decisión más precisa, lo cual se constituye en una ventaja competitiva, que todos sus servidores adopten esta posición crítica; cuarto, ¿Acostumbra a realizar la definición de sus prioridades para optimizar sus recursos?, los resultados fueron que el 8.8% muestran su indiferencia sobre el tema, pero el 82.4% manifiestan su conformidad en el sentido que sí acostumbran a realizar la definición previa de sus prioridades para optimizar adecuadamente los recursos con los que cuenta en el desempeño de sus funciones y en la interacción con el usuario; de esta manera se ha explicado basándose en la teoría de la administración del talento humano de Vallejo (2016), que es a través del juicio que se logra la transformación del conocimiento en un resultado a favor de algo o de alguien, debido al análisis del contexto y de su posición crítica, que lo condice a la definición de las prioridades en la atención, pues es un sujeto capaz de hacer que las cosas sucedan para aprovechar estas condiciones y mejorar la calidad del servicio. Ante esto, la calidad queda expuesta a su práctica exquisita, en rigor de las normas ISO, y como tal, sujetas a la exigencia del mercado (González & Arciniegas, 2016). Por ello, el juicio conlleva, el otorgamiento de la calidad con sus tres elementos básicos del servicio: la intangibilidad, la inseparabilidad y la heterogeneidad (González et. al. 2004). Esta calidad, proviene de la expectativa de un estado anhelado en contrapartida con el estado otorgado (Parasuraman, 1991). En virtud de lo cual, al efectuarse el cálculo de la contrastación correspondiente, se logró que $r < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que es lo mismo manifestar que la dimensión juicio sí se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

También, con respecto al objetivo específico 04 que nace sobre la base del problema específico ¿En qué medida la dimensión de la actitud se relaciona con la calidad del servicio

en la UGEL San Miguel – Cajamarca?, cuya hipótesis específica sobre la relación de la dimensión de la actitud, se explica a través de los nueve cuestionamientos formulados a los trabajadores encuestados, primero, ¿Normalmente usted sabe hacer que las cosas ocurran?, el 11.8% no está de acuerdo en que no aceptan saber que las cosas ocurran, mientras que el 70.6% se muestran indiferente a este tema, pero que el 17.6% sí manifiestan que saben hacer que las cosas ocurran en sus centros de trabajo, para beneficiar el proceso de atención al usuario, esta cifra resulta muy reducida, habida cuenta que son pocos los servidores que actúan con independencia, siendo el 70.6% que no les interesa el asunto, situación preocupante, ya que estos servidores solo se limitan a cumplir reglamentariamente sus funciones; segundo ¿Normalmente usted adopta una actitud positiva en el trabajo?, al respecto sólo el 8.8% indica que no está de acuerdo en adoptar una actitud positiva en el trabajo, pero el 92.2% manifiesta que sí adopta una actitud positiva en su trajinar diario laboral, esta cifra muestra que 9 de cada 10 servidores públicos muestran una actitud positiva al acudir al centro laboral, siendo un dato importante como ventaja competitiva a tener en cuenta en posterior planificación; tercero, ¿Normalmente usted adopta una actitud emprendedora en el desempeño laboral?, los encuestados en el 20.6% manifiestan su indiferencia, mientras que el resto, 79.4% indican que adoptan una actitud emprendedora, es decir que casi 8 de cada 10 servidores públicos, se conducen con un pensamiento emprendedor asumiendo nuevos retos en el trabajo con plena satisfacción; cuarto, ¿Normalmente usted acostumbra a alcanzar sus metas personales en el trabajo?, entonces el 41.2% no está interesado en el tema, pues muestra su indiferencia, pero el 58.8% sí se guía por el cumplimiento de sus metas personales en el trabajo, aun cuando en la organización no se les exige el cumplimiento objetivo de alguna meta, pero, que por formación y actitud estos trabajadores buscan alcanzar sus metas, siendo esta postura una ventaja competitiva respecto a servidores de otras instituciones; quinto, ¿Normalmente usted asume riesgos en el desempeño de sus funciones?, los encuestados respondieron que el 20.6% no asume esta conducta, pero que mayoritariamente, el 79.4% comentan que sí asumen riesgos en el desempeño laboral, justamente para brindar un servicio de calidad, estando al alcance de la norma, lo que demuestra que estos trabajadores conocen a cabalidad lo que tienen que hacer, lo que es parte de trabajo y los límites que deben cubrir respetando las normas laborales y legales, este comportamiento los muestra como funcionarios competentes y como cuadros a ser retenidos con prioridad; sexto, ¿Normalmente usted actúa como agente de cambio frecuentemente?, el 50% de los trabajadores encuestados indicaron no estar interesados en

el tema, pero el otro 50% manifestaron que sí se comportan como agentes de cambio, tanto para ellos mismos, como para sus demás compañeros, y hacia los usuarios, ya que les agrada que sean vistos como tales, en otras palabras 1 de cada 2 trabajadores muestra esta conducta de representar un agente de cambio en la organización, lo cual refleja su comportamiento asertivo y competitivo, pudiendo ser la base de nuevos planes estratégicos de mejora continua; sétimo, ¿Normalmente usted busca generar un valor agregado a su desempeño?, las respuestas fueron que solo el 8.8% no le interesa generar el valor agregado que diferencia su desempeño de los demás, se remite a cumplir con lo que se le pide, ni más ni menos, pero el 91.2% manifiestan que sí están preocupados permanentemente en demostrar a todos que buscan producir acciones, ideas y sugerencias que generen un valor diferenciado en su gestión respecto con la de cargos similares dentro y fuera de organización; octavo, ¿Normalmente usted busca la excelencia en el desempeño de sus tareas laborales?, al respecto solo el 17.6% no está interesado en el tema, mientras que el 82.4% manifiesta que efectivamente buscan permanentemente la excelencia en el desempeño de sus tareas laborales rutinarias o no, y que esta excelencia está vinculada a los buenos resultados, lo que se traduce en una mejor atención al usuario de esta dependencia; y, noveno, ¿Normalmente usted trata de enfocarse en los resultados para su crecimiento personal?, el 11.8% de los encuestados indican que no les interesa enfocarse en los resultados como parte de su crecimiento personal, pero el 88.2% manifiestan que sí están enfocados en la obtención de resultados positivos, pues consideran que solo a través de estos podrían lograr el anhelado crecimiento personal, lo que redundará en el crecimiento laboral, profesional y familiar, además que le generaría aporte al trabajo en equipo y la formación de nuevos cuadros en la organización. De esta manera, se ha explicado con arreglo a la teoría de la administración del talento humano de Vallejo (2016), que señala, que el individuo con su actitud puesta de manifiesta, saber hacer que las cosas ocurran, debido a la fortaleza de su actitud emprendedora, para el alcance de sus metas, ya que le motiva asumir riesgos y anhela convertirse en agente de cambio, para generar el valor agregado en la organización, en otras palabras su actitud, lo lleva a buscar la excelencia a través de los resultados; posición que se vincula a los resultados del estudio de Acosta (2017) cuya gestión del talento humano sí se relaciona con la calidad del servicio en la organización; de igual manera Osorio y Saravia (2017) demostraron que las dos variables: Gestión del talento humano y calidad del servicio, se relacionan significativamente entre sí. Por tal motivo, y luego de la contrastación correspondiente, se logró que $r < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta

la hipótesis alternativa, es decir, que se explica que sí existe relación significativa entre la dimensión de la actitud y la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Finalmente, y como corolario de esta discusión de resultados, se determinó que la hipótesis general: existe relación entre la Administración del talento humano y la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido al objetivo general determinar la relación existente y como base del problema general ¿En qué medida la Administración del talento humano se relaciona con la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca; se determinó en rigor a la teoría de la Administración del talento humano de Vallejo (2016), sosteniendo que para que haya una buena calidad del servicio el individuo debe poseer ciertas características naturales o probablemente adquirir algunas de estas, con las que pudiera ayudar en el otorgamiento de un servicio de calidad, entre estas: el conocimiento, la habilidad, el juicio y la actitud, como dimensiones que sustentan las competencias del individuo, por una parte, mientras que por la calidad del servicio, de acuerdo a Alves (2007) se menciona la dimensión técnica o de resultado, que es el servicio que espera recibir el usuario; la dimensión funcional, que es la oportunidad del servicio recibido; y la imagen corporativa, que es el resultado mental del servicio, en la mente del usuario. Tal como se evidencia que en la asociación Share la relación estrecha entre las dos variables: Gestión del talento humano y calidad del servicio. Por ello, al contrastarse la hipótesis se ha explicado que $r < 0,05$, es decir, se ha rechazado la hipótesis nula y se ha aceptado la hipótesis alternativa, quedando demostrado que sí existe una relación significativa entre la Administración del talento humano y la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Cabe resaltar que esta investigación está apoyada en la calificación con el índice de 1.0 de los tres expertos, respecto del instrumento de recolección de datos y que además cuenta con un coeficiente de 0.898 del Alfa de Cronbach, con una calificación en la escala de Herrera (1998) de excelente confiabilidad, de manera que, si se eliminara algún ítem del total, no se alteraría el resultado, mostrando coherencia y consistencia en todos los elementos.

V. CONCLUSIONES.

1.-Se logró determinar la relación significativa entre la Administración del talento humano y la calidad del servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, y de esta manera se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna.

2.-Se ha evaluado la existencia de la relación significativa entre la dimensión del conocimiento con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.

3.-Se ha identificado la existencia de la relación significativa entre la dimensión de la habilidad con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna.

4.-Se ha explicado la relación significativa entre la dimensión del juicio con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.

5.-Se ha explicado la relación significativa entre la dimensión de la actitud con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES.

Se recomienda al Director General de la UGEL San Miguel - Cajamarca la implementación de políticas de acercamiento entre la Administración del talento humano con los procesos de calidad del servicio, debido a que su relación es muy significativa para aprovecharla en favor de todos.

Se recomienda al jefe de la UGEL San Miguel - Cajamarca la aplicación de programas de capacitación intensivos a fin de capacitar el personal en las labores mismas para una mejor calidad del servicio, para beneficiar a los usuarios.

Se recomienda al jefe de talento humano de la UGEL San Miguel - Cajamarca la implementación de actividades de entrenamiento laboral a fin de potenciar las habilidades en el desarrollo de sus actividades del personal y otorgar superior calidad del servicio.

Se recomienda a los jefes de área que interactúen más cercanamente con sus colaboradores de la UGEL San Miguel - Cajamarca a fin de que afiancen los criterios de un mejor juicio en el trato con los usuarios.

Se recomienda a los colaboradores de la UGEL San Miguel - Cajamarca que demuestren una mejor actitud en el desempeño de sus funciones para brindar una mejor calidad del servicio al usuario.

REFERENCIAS.

- Alves (2007). Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios, y auto percepción de empresas de captación de talento. [Consultado el 11 de noviembre del 2019]. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Amela, V., (2008). Coaching, Desarrollo personal y profesional, <<http://www.es-coach.com/>>.
- Asociación Española de Coaching y Consultoría de procesos, <<http://aecop.net/>>.
- Asociación Española de Coaching, <<http://www.asesco.org/>>.
- Cadena, J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador. Dominio de las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 2, N°. 4, 2016, págs. 448-460. [Fecha de consulta el 29 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802871>
- Cardon, A., (2005). Coaching efectivo: cómo aprovechar la motivación oculta de su fuerza laboral, McGraw-Hill Interamericana.
- Cortéz, J., (s/a). Proyecto Final de Carrera Coaching. Coaching para directivos. Tomado el 14 de junio del 2019 de:
- Cronbach, L. J. (1957). The two disciplines of scientific psychology. American Psychology, issue number 12.
- Cronbach, L. J. (1970). Essentials of psychological testing. New York: Harper & Row
- De la Cruz, W. (2017). Tendencias de Gestión del Talento en el Perú. Revista Sicreesinnovas.com. [Fecha de consulta el 29 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://sicreesinnovas.com/tendencias-de-gestion-de-talentos-en-el-peru/>
- Donnelly, J. H. J., Ivancevich, J. M., & Gibson, J. L. (1995). Fundamentos de dirección y administración de empresas. México: Irwin.

- Fernández, G., (2004). Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos. Ediciones Deusto. 3ra. Ed. España. Pp.191. Recuperado el 13 de junio del 2019 de: https://books.google.com.pe/books?id=bAlpj53IU7sC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Gil, F., (2017). Coaching Transformacional en el puesto de trabajo. Ediciones Jamming. Pp. 465. Tomado el 14 de junio del 2019 de: <https://es.scribd.com/read/361082110/Coaching-transformacional-en-el-puesto-de-trabajo#>
- Goleman, D., (1995). La inteligencia emocional. Editor original Piolín 39.
- González & Arciniegas (2016), Sistemas de gestión de calidad Teoría y práctica bajo la norma ISO. 1ª. Ed. Bogotá-Colombia: Ecoe Ediciones 2016. 334 p.
- González, González, Juaneda & Pelegrín (2014), *La calidad en las organizaciones turísticas*, Ediciones Paraninfo SA, Primera Edición, Madrid-España. 261 p.
- Hernández et al. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. 5ta.Ed. Mc Graw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, 656 p.
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. 6ta.Ed. Mc Graw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, 634 p.
- International Coach Federation, <<http://www.coachfederation.org/>>.
- Lakes, F., (2001). Coaching: el método para mejorar el rendimiento de las personas, Paidós.
- López, F. y Salas, H. (2009). *Investigación Cualitativa en Administración*. Cinta Moebio 35:128-145 Recuperado de: www.moebio.uchile.cl/35/lopez.html
- Malhotra, N., (2004). Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004, Págs. 115 y 168.
- Marín, R., (2011). Coaching empresarial. Barcelona: España. Tomado el 13 de junio del 2019 de: <https://es.scribd.com/doc/51533703/El-Coaching-en-La-Empresa>.

Mariño-Mesías citando a GRÖNROOS (1984).

Puente, Ó. (2017). La experiencia de haber rescatado un servicio público y cómo ha afectado en su calidad y eficacia en todos sus aspectos. *Temas para el debate*, ISSN 1134-6574, Nº. 276 (noviembre), 2017 (Ejemplar dedicado a: Remunicipalización de servicios públicos), págs. 18-22. [Fecha de consulta el 29 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6179786>

Ruperti, J., Ruperti, S., Valencia, M., y Moreira, M. (2017). Estrategia para la administración del talento humano en la dirección distrital de salud de Manta. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, ISSN-e 2224-2643, Vol. 8, Nº. 1 (enero-marzo), 2017, págs. 49-60

Sangüesa, M.; Mateo, R. e Izarte, L. (2006).

Tamayo y Tamayo (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. Edición reimpressa, Editor Editorial Limusa, 2004. ISBN 9681858727, 9789681858728, Largo 440 páginas

Wayne Mondy, R. ((2010). *Administración de Recursos Humanos*. Décimo primera edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. ISBN: 978-607-32-0203-9

Whitmore, J., (2003). *Coaching: el método para mejorar el rendimiento de las personas*, Paidós.

Yuste, F. (2015). *Herramientas del Coaching Ejecutivo*. Editorial Desclée de Brouwer, S.A., 2015. Bilbao: España. Pp. 226.

Barceló, J. (2019). Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio. *Capital Humano*. IMF Business School. [Consultado el 30 de noviembre del 2019]. Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/relacion-entre-la-gestion-de-recursos-humanos-y-la-calidad-de-servicio/>

RPP (2019). Cinco retos de la gestión humana en la era digital. *Publirreportaje*. [Consultado el 23 de noviembre del 2019]. Recuperado de: <https://rpp.pe/campanas/publirreportaje/cinco-retos-de-la-gestion-humana-en-la-era-digital-noticia-1214028>

- Dávila, G. (2019). Tendencias en la gestión del talento. SAP SE Recursos Humanos. Para Latinoamérica. [Consultado el 12 de noviembre del 2019]. Recuperado de: <https://news.sap.com/latinamerica/2019/04/tendencias-en-la-gestion-del-talento-blog/>
- Pérez, Ó. (2016). 5 desafíos en la gestión de talento humano. Blog PeopleNext. [Consultado el 24 de noviembre del 2019]. Recuperado de: <https://blog.peoplenext.com.mx/5-desafios-en-la-gestion-de-talento-humano>
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev. Investig. Desarro. Innov*, 6(2). 131-143. [Consultado el 12 de noviembre del 2019]. Recuperado de: Doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>.
- Devoto, R. (2019). La calidad del s4rvicio percibida en el sector público. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile. [Consultado el 11 de noviembre del 2019]. Recuperado de: <http://www.pucv.cl/uuaa/site/artic/20181123/asocfile/20181123195329/apunteocontecaldadeserviciopercibidaenelsecto.pdf>

ANEXOS.

Matriz de consistencia.

Tabla 23: Matriz de consistencia. Administración del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Conclusiones	Recomendaciones
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Conclusión General	Recomendación General
¿En qué medida la Administración del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca?	Determinar la relación de la Administración del talento humano con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	Existe relación entre la Administración del talento humano con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	Se logró determinar la relación significativa entre la Administración del talento humano y la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, y de esta manera se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna.	Se recomienda al Director General de la UGEL San Miguel - Cajamarca la implementación de políticas de acercamiento entre la Administración del talento humano con los procesos de calidad del servicio, debido a que su relación es muy significativa para aprovecharla en favor de todos.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Conclusiones específicas	Recomendaciones específicas
¿En qué medida la dimensión del conocimiento se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca?	Evaluar la relación de la dimensión del conocimiento con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	La dimensión del conocimiento se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	Se ha evaluado la existencia de la relación significativa entre la dimensión del conocimiento con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.	Se recomienda al jefe de la UGEL San Miguel - Cajamarca la aplicación de programas de capacitación intensivos a fin de capacitar el personal en las labores mismas para una mejor calidad del servicio, para beneficiar a los usuarios.
¿En qué medida la dimensión de la habilidad se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca?	Identificar la relación de la dimensión de la habilidad con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	La dimensión de la habilidad se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	Se ha identificado la existencia de la relación significativa entre la dimensión de la habilidad con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna.	Se recomienda al jefe de talento humano de la UGEL San Miguel - Cajamarca la implementación de actividades de entrenamiento laboral a fin de potenciar las habilidades en el desarrollo de sus actividades del personal y otorgar superior calidad del servicio.
¿En qué medida la dimensión del juicio se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca?	Explicar la relación de la dimensión del juicio con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	La dimensión del juicio se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	Se ha explicado la relación significativa entre la dimensión del juicio con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.	Se recomienda a los jefes de área que interactúen más cercanamente con sus colaboradores de la UGEL San Miguel - Cajamarca a fin de que afiancen los criterios de un mejor juicio en el trato con los usuarios.
¿En qué medida la dimensión de la actitud se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca?	Explicar la relación de la dimensión de la actitud con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	La dimensión de la actitud se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.	Se ha explicado la relación significativa entre la dimensión de la actitud con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, debido a que $r < 0,05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.	Se recomienda a los colaboradores de la UGEL San Miguel - Cajamarca que demuestren una mejor actitud en el desempeño de sus funciones para brindar una mejor calidad del servicio al usuario.

Fuente: Elaborada por la propia investigadora.

Diferencia entre bienes y servicios.

Tabla 24: Diferencia entre bienes y servicios.

Bienes	Servicios
En general son tangibles.	Generalmente intangibles.
Se transmite la propiedad de la compra.	No hay transmisión de la propiedad.
Puede volver a venderse.	No puede volver a venderse.
Puede enseñarse y probarse antes de la compra.	No existe, antes de la compra y por ello no puede enseñarse, ni probarse.
Puede ser almacenado.	No puede ser almacenado.
Es producido con anterioridad a su consumo.	Se consume al mismo tiempo que se produce.
La producción y el consumo no suelen coincidir en el mismo lugar.	La producción y el consumo suelen producirse en un mismo lugar.
Puede ser transportado.	No puede ser transportado.
Relación indirecta entre productor y consumidor.	Relación directa entre productor y consumidor.

Fuente: Tomado de Sangüesa, M.; Mateo, R. e Izarte, L. (2006)

Anexo 3. Diferencia entre calidad objetiva y calidad subjetiva de los servicios.

Tabla 25: Diferencias entre la calidad objetiva y la calidad subjetiva de los servicios.

Calidad Objetiva	Calidad Subjetiva
Visión interna de la calidad.	Visión externa de la calidad.
Enfoque de producción/oferta.	Enfoque de marketing/demanda.
Adaptación a especificaciones pre-establecidas.	El cliente es el auténtico juez de la calidad.
Prestación sin errores, reduciendo costes y evitando desviaciones respecto al estándar establecido.	Habilidad de la empresa para determinar las necesidades, los deseos y las expectativas de los clientes.
Adecuada para actividades estandarizadas.	Actividades de elevado contacto con clientes.

Fuente: Gonzáles et. al. (2014) extraído de Vásquez R, Rodríguez del Bosque y Díaz A. (1996)

Descripción de las dimensiones del servicio de calidad por autores.

Tabla 26: Dimensiones del servicio de calidad.

Autor	Dimensiones
Garvin (1984)	<p>Desempeño. Características. Confiabilidad (probabilidad de un mal funcionamiento). Apego (habilidad de cumplir con las especificaciones). Durabilidad. Aspectos del servicio (rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas). Estética. Calidad percibida.</p>
Lehtinen y Lehtinen (1982)	<p>Calidad física, que incluyen los aspectos físicos del servicio (equipamiento, edificios, etc). Calidad corporativa, que afecta a la imagen de la empresa. Calidad interactiva, la cual deriva tanto de la interacción entre el personal y el cliente como de los clientes con otros clientes.</p>
Grönroos (1984)	<p>Dimensión técnica o de resultado. Dimensión funcional o relacionada con el proceso. Imagen corporativa.</p>
Eiguerd y Langeard (1989)	<p>La calidad del output o la calidad del servicio prestado como resultado final. La calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio. La calidad del proceso de prestación del servicio.</p>
Parasuraman, Zeithaml Y Berry (1991)	<p>Elementos tangibles o la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Fiabilidad como habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta entendida por la disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido. Seguridad (agrupa dimensiones como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad). Empatía (agrupa criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).</p>

Fuente: Gonzáles et al. (2014), tomado de Cristóbal (2002).

Adaptada por la investigadora.

Instrumentos de recolección de datos.

Nro



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA

DIRIGIDA A LOS COLABORADORES ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL SAN MIGUEL, CAJAMARCA.

Señor colaborador, el objetivo del presente cuestionario es determinar la relación de la Administración del Talento Humano con la Calidad de Servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:
 Edad:años Sexo: M F Tiempo de servicios: Días Semanas Meses Años Otros

Variables y sus dimensiones / Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
VARIABLE INDEPENDIENTE: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5
Dimensión: CONOCIMIENTO					
1 ¿Considera que sus conocimientos (saber) actuales es suficiente para un desempeño excelente?					
2 ¿Considera que el resultado de su aprendizaje le permitiría logros importantes?					
3 ¿Considera que realiza un aprendizaje continuo en el ejercicio de sus funciones?					
Dimensión: HABILIDAD					
4 ¿Reconoce usted que posee la habilidad de saber hacer tareas con facilidad?					
5 ¿Reconoce usted que aplica con frecuencia el conocimiento sobre sus funciones?					
6 ¿Reconoce usted que posee la habilidad para resolver problemas con facilidad?					
7 ¿Reconoce usted que posee la habilidad para crear una alternativa de mejora en sus tareas?					
8 ¿Reconoce usted que posee la habilidad para innovar una nueva forma de hacer las tareas?					
9 ¿Reconoce usted que posee la habilidad de transformar el conocimiento en resultado con facilidad?					
Dimensión: JUICIO					
10 ¿Acostumbra a realizar el análisis de la situación con frecuencia para buscar soluciones?					
11 ¿Acostumbra a realizar el análisis del contexto general con frecuencia para tomar decisiones?					
12 ¿Acostumbra a realizar el análisis crítico del problema para encontrar una solución?					
13 ¿Acostumbra a realizar la definición de sus prioridades para optimizar sus recursos?					
Dimensión: ACTITUD					
14 ¿Normalmente usted sabe hacer que ocurran las cosas?					
15 ¿Normalmente usted mantiene una actitud positiva en el trabajo?					
16 ¿Normalmente usted adopta una actitud emprendedora en el desempeño laboral?					
17 ¿Normalmente usted acostumbra a alcanzar sus metas personales en el trabajo?					
18 ¿Normalmente usted asume riesgos en el desempeño de sus funciones?					
19 ¿Normalmente usted actúa como agente de cambio frecuentemente?					
20 ¿Normalmente usted busca generar un valor agregado a sus desempeño?					
21 ¿Normalmente usted busca la excelencia en el desempeño de sus tareas laborales?					
22 ¿Normalmente usted trata de enfocarse en los resultados para su crecimiento personal?					
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
Dimensión: DIMENSIÓN TÉCNICA DE RESULTADO.					
23 ¿Le preocupa que los usuarios reciban el servicio que esperan de usted?					
24 ¿Le preocupa que los usuarios satisfagan sus necesidades?					
25 ¿Le preocupa que el diseño del servicio esté de acuerdo a las expectativas del usuario?					
Dimensión: DIMENSIÓN FUNCIONAL O RELACIONADA CON PROCESO					
26 ¿Estima que sus labores responden a la oportunidad del servicio requerido por el usuario?					
27 ¿Estima que sus labores de atención al usuario continúan con un seguimiento después de otorgado el servicio?					
28 ¿Estima que el usuario tiene una percepción positiva del servicio que usted le brinda?					
Dimensión: IMAGEN CORPORATIVA					
29 ¿Su empresa ha logrado posicionar su marca adecuadamente?					
30 ¿Su empresa ha logrado que el usuario sea capaz de recomendar sus servicios y atención?					

Muchas gracias por su colaboración |

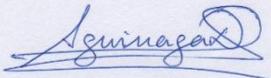
Validación del instrumento.

Validación del experto 1.

		CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS
1	Nombre del juez Profesión Mayor grado académico obtenido	<i>Aguinaga Díaz Einstein Antonio</i> <i>Contador Público</i> <i>Maestro en Gestión Pública</i>
2	Experiencia Profesional (años) Institución donde labora Cargo	<i>06 años</i> <i>Unidad de Gestión Educativa Local - Lambayeque</i> <i>Administrador.</i>
DESARROLLO DE LA TESIS		ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL SAN MIGUEL CAJAMARCA
AUTORA		Bach. MARIA ANALY QUIROZ TERRONES.
INSTRUMENTO VALIDADO		Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Determinar la relación de la Administración del Talento Humano con la Calidad de Servicio en la UGEL San Miguel Cajamarca.
DETALLE DEL INSTRUMENTO:		El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la operacionalización de las variables. Esta encuesta será aplicada a los colaboradores de la UGEL San Miguel Cajamarca. Agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa (x) en "A" si está de acuerdo o en "D" si está en desacuerdo. Si está en desacuerdo por favor indique la sugerencia.
ÍTEMS, PREGUNTAS		VALORACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
1. ¿Considera que sus conocimientos (saber) actuales es suficiente para un desempeño excelente? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____
2. ¿Considera que el resultado de su aprendizaje le permitiría logros importantes? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____
3. ¿Considera que realiza un aprendizaje continuo en el ejercicio de sus funciones? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____
4. ¿Reconoce usted que posee la habilidad de saber hacer tareas con facilidad? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____
5. ¿Reconoce usted que aplica con frecuencia el conocimiento sobre sus funciones? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____

<p>6. ¿Reconoce usted que posee la habilidad para resolver problemas con facilidad?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Reconoce usted que posee la habilidad para crear una alternativa de mejora en sus tareas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Reconoce usted que posee la habilidad para innovar una nueva forma de hacer las tareas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Reconoce usted que posee la habilidad de transformar el conocimiento en resultado con facilidad?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Acostumbra a realizar el análisis de la situación con frecuencia para buscar soluciones?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Acostumbra a realizar el análisis del contexto general con frecuencia para tomar decisiones?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Acostumbra a realizar el análisis crítico del problema para encontrar una solución?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Acostumbra a realizar la definición de sus prioridades para optimizar sus recursos?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Normalmente usted saber hacer que ocurran las cosas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Normalmente usted mantiene una actitud positiva en el trabajo?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Normalmente usted adopta una actitud emprendedora en el desempeño laboral?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Normalmente usted acostumbra a alcanzar sus metas personales en el trabajo?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Normalmente usted asume riesgos en el desempeño de sus funciones?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Normalmente usted actúa como agente de cambio frecuentemente?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Normalmente usted busca generar un valor agregado a sus desempeño?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Normalmente usted busca la excelencia en el desempeño de sus tareas laborales?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p><i>Similar a la anterior. Generar la diferenciación.</i></p>
<p>22. ¿Normalmente usted trata de enfocarse en los resultados para su crecimiento personal?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</p>	
<p>23. ¿Le preocupa que los usuarios reciban el servicio que esperan de usted?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>24. ¿Le preocupa que los usuarios satisfagan sus necesidades?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Le preocupa que el diseño del servicio esté de acuerdo a las expectativas del usuario?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Estima que sus labores responden a la oportunidad del servicio requerido por el usuario?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Estima que sus labores de atención al usuario continúan con un seguimiento después de otorgado el servicio?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Estima que el usuario tiene una percepción positiva del servicio que usted le brindó?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Su empresa ha logrado posicionar su marca adecuadamente?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>Son consideraciones.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. ¿Su empresa ha logrado que el usuario sea capaz de recomendar sus servicios y atención?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>Son consideraciones.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO</p>	<p>N°TA 30 N°TD 00</p>
<p>COMENTARIO GENERAL El instrumento posee claridad, cohesión y está bien dirigido.</p>	
<p>NOMBRE: Aguinaga Draz Einstein Antonio</p>	
<p>D.N.I. N°: 71289620</p>	
<p>FECHA: 19/12/2019</p>	<p>FIRMA</p>

Validación del experto.



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

1	Nombre del juez	Karen Selene Cardenas Navarro
	Profesión	Contadora Pública
	Mayor grado académico obtenido	Maestra en Gestión Pública.
2	Experiencia Profesional (años)	05 años
	Institución donde labora	SUNAT.
	Cargo	Multigestor.
DESARROLLO DE LA TESIS		ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL SAN MIGUEL - CAJAMARCA
AUTORA		Bach. MARIA ANALY QUIROZ TERRONES.
INSTRUMENTO VALIDADO		Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Determinar la relación de la Administración del Talento Humano con la Calidad de Servicio en la UGEL San Miguel - Cajamarca.
DETALLE DEL INSTRUMENTO:		El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la operacionalización de las variables. Esta encuesta será aplicada a los colaboradores de la UGEL San Miguel - Cajamarca. Agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa (x) en "A" si está de acuerdo o en "D" si está en desacuerdo. Si está en desacuerdo por favor indique la sugerencia.
ÍTEMS, PREGUNTAS		VALORACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
1.	¿Considera que sus conocimientos (saber) actuales es suficiente para un desempeño excelente? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (X) D () Sugerencia: _____ _____
2.	¿Considera que el resultado de su aprendizaje le permitiría logros importantes? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (X) D () Sugerencia: _____ _____
3.	¿Considera que realiza un aprendizaje continuo en el ejercicio de sus funciones? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (X) D () Sugerencia: _____ _____
4.	¿Reconoce usted que posee la habilidad de saber hacer tareas con facilidad? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (X) D () Sugerencia: _____ _____
5.	¿Reconoce usted que aplica con frecuencia el conocimiento sobre sus funciones? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (X) D () Sugerencia: _____ _____

<p>6. ¿Reconoce usted que posee la habilidad para resolver problemas con facilidad?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Reconoce usted que posee la habilidad para crear una alternativa de mejora en sus tareas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Reconoce usted que posee la habilidad para innovar una nueva forma de hacer las tareas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Reconoce usted que posee la habilidad de transformar el conocimiento en resultado con facilidad?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Acostumbra a realizar el análisis de la situación con frecuencia para buscar soluciones?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Acostumbra a realizar el análisis del contexto general con frecuencia para tomar decisiones?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Acostumbra a realizar el análisis crítico del problema para encontrar una solución?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Acostumbra a realizar la definición de sus prioridades para optimizar sus recursos?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Normalmente usted saber hacer que ocurran las cosas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Normalmente usted mantiene una actitud positiva en el trabajo?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Normalmente usted adopta una actitud emprendedora en el desempeño laboral?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Normalmente usted acostumbra a alcanzar sus metas personales en el trabajo?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Normalmente usted asume riesgos en el desempeño de sus funciones?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Normalmente usted actúa como agente de cambio frecuentemente?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Normalmente usted busca generar un valor agregado a sus desempeño?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Normalmente usted busca la excelencia en el desempeño de sus tareas laborales?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿Normalmente usted trata de enfocarse en los resultados para su crecimiento personal?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</p>	
<p>23. ¿Le preocupa que los usuarios reciban el servicio que esperan de usted?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>24. ¿Le preocupa que los usuarios satisfagan sus necesidades?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Le preocupa que el diseño del servicio esté de acuerdo a las expectativas del usuario?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Estima que sus labores responden a la oportunidad del servicio requerido por el usuario?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Estima que sus labores de atención al usuario continúan con un seguimiento después de otorgado el servicio?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Estima que el usuario tiene una percepción positiva del servicio que usted le brindó?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Su empresa ha logrado posicionar su marca adecuadamente?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. ¿Su empresa ha logrado que el usuario sea capaz de recomendar sus servicios y atención?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (X) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO</p>	<p>N°TA <u>30</u> N°TD <u>00</u></p>
<p>COMENTARIO GENERAL</p>	
<p><i>El Instrumento este bien dirigido y redactado .</i></p>	
<p>NOMBRE:</p> <p><i>Karen Selene Cardenas Navarro</i></p>	
<p>D.N.I. N°:</p> <p><i>71486289</i></p>	
<p>FECHA:</p> <p><i>19/12/2019</i></p>	
<p style="text-align: right;">FIRMA</p>	

Validación del experto



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

1	Nombre del juez	PEDRO ANTONIO PEREZ ARBOLEDA
	Profesión	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	Mayor grado académico obtenido	MAESTRO
2	Experiencia Profesional (años)	15 AÑOS
	Institución donde labora	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
	Cargo	DOCENTE POSGRADO
DESARROLLO DE LA TESIS		ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL SAN MIGUEL, CAJAMARCA
AUTORA		Bach. MARIA ANALY QUIROZ TERRONES.
INSTRUMENTO VALIDADO		Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Determinar la relación de la Administración del Talento Humano con la Calidad de Servicio en la UGEL San Miguel Cajamarca.
DETALLE DEL INSTRUMENTO:		El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la operacionalización de las variables. Esta encuesta será aplicada a los colaboradores de la UGEL San Miguel Cajamarca. Agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa (x) en "A" si está de acuerdo o en "D" si está en desacuerdo. Si está en desacuerdo por favor indique la sugerencia.
ÍTEMS, PREGUNTAS		VALORACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
1.	¿Considera que sus conocimientos (saber) actuales es suficiente para un desempeño excelente? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____
2.	¿Considera que el resultado de su aprendizaje le permitiría logros importantes? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____
3.	¿Considera que realiza un aprendizaje continuo en el ejercicio de sus funciones? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____
4.	¿Reconoce usted que posee la habilidad de saber hacer tareas con facilidad? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____
5.	¿Reconoce usted que aplica con frecuencia el conocimiento sobre sus funciones? a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/> c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/> d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/> e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/>	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencia: _____ _____

<p>6. ¿Reconoce usted que posee la habilidad para resolver problemas con facilidad?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Reconoce usted que posee la habilidad para crear una alternativa de mejora en sus tareas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Reconoce usted que posee la habilidad para innovar una nueva forma de hacer las tareas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Reconoce usted que posee la habilidad de transformar el conocimiento en resultado con facilidad?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Acostumbra a realizar el análisis de la situación con frecuencia para buscar soluciones?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Acostumbra a realizar el análisis del contexto general con frecuencia para tomar decisiones?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Acostumbra a realizar el análisis crítico del problema para encontrar una solución?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Acostumbra a realizar la definición de sus prioridades para optimizar sus recursos?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Normalmente usted saber hacer que ocurran las cosas?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Normalmente usted mantiene una actitud positiva en el trabajo?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Normalmente usted adopta una actitud emprendedora en el desempeño laboral?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Normalmente usted acostumbra a alcanzar sus metas personales en el trabajo?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Normalmente usted asume riesgos en el desempeño de sus funciones?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Normalmente usted actúa como agente de cambio frecuentemente?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Normalmente usted busca generar un valor agregado a sus desempeño?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Normalmente usted busca la excelencia en el desempeño de sus tareas laborales?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿Normalmente usted trata de enfocarse en los resultados para su crecimiento personal?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</p>	
<p>23. ¿Le preocupa que los usuarios reciban el servicio que esperan de usted?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>24. ¿Le preocupa que los usuarios satisfagan sus necesidades?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Le preocupa que el diseño del servicio esté de acuerdo a las expectativas del usuario?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Estima que sus labores responden a la oportunidad del servicio requerido por el usuario?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Estima que sus labores de atención al usuario continúan con un seguimiento después de otorgado el servicio?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Estima que el usuario tiene una percepción positiva del servicio que usted le brindó?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Su empresa ha logrado posicionar su marca adecuadamente?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. ¿Su empresa ha logrado que el usuario sea capaz de recomendar sus servicios y atención?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO</p>	<p>N°TA 30 N°TD —</p>
<p>COMENTARIO GENERAL</p> <p>_____</p>	
<p>NOMBRE:</p> <p>PEDRO ANTONIO PEREZ ARBOLEDA</p>	
<p>D.N.I. N°:</p> <p>16456428</p>	
<p>FECHA:</p> <p>19/12/19</p>	<p>FIRMA</p>

Autorización para el desarrollo de la tesis.



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE CAJAMARCA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE SAN MIGUEL



"AÑO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN LA IMPUNIDAD"

San Miguel, 19 de diciembre de 2019.

CARTA N°0024 -2019-GR.CAJ/DRE-UGEL-SM/D.

Señor (a) :

Dra. Mercedes Collazos Alarcón
Directora escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo -
Chiclayo. -

De mi mayor consideración:

Me complace muy gratamente dirigirme a su Despacho con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y dando atención a su carta a través de la cual se solicita desarrollar la aplicación de su proyecto de Tesis a la Maestrante María Analy Quiroz Terrones; al respecto le manifiesto que la Entidad a mi cargo ACEPTA el desarrollo de la Aplicación de su proyecto de Tesis denominada "Administración del Talento Humano y su Relación con la Calidad de Servicio", a partir de la fecha.

Con las muestras de mi estima y consideración

Atentamente,



Mg. Ydelso Hernández Hernández
Director UGEL San Miguel

DIR-UGEL/YHH
Sec/Imml

D.R.E. DE CAJAMARCA
<http://www.educacioncajamarca.gob.pe>
Correo electrónico: drecajamarca7@gmail.com

U.G.E.L. DE SAN MI GUEL / JR. 28 DE JULIO N° S/N – TELÉF. DE SECRETARÍA: 076-319353
<http://www.ugelsanmiguel.gob.pe>
Correo electrónico: ugelsanmiguel_ejecutora312@hotmail.com