



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la
Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho
2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Oncebay Tipe, Nancy Betty (ORCID: 0000-0003-1113-2976)

ASESOR:

Dr. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme fortaleza y sabiduría para seguir adelante y haberme permitido tener firmeza y voluntad necesaria para continuar logrando mis objetivos y metas.

A la memoria de mi padre Eulogio, quien en vida me inculco el valor de la perseverancia.

A mi madre Floriza y a mis hermanos, por ser el eje efectivo que fortalece mi desarrollo personal.

A mi esposo John y a mi hija Anngie, por su amor y comprensión durante el proceso de mis anhelos personales.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de seguir superándome.

A todo aquellos quienes me brindaron su apoyo para la realización de la presente tesis, lo que será un aporte en bien de la sociedad

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	32
3.1. Tipo y diseño de investigación	32
3.2. Operacionalización de las variables	33
3.3. Población, muestra y muestreo	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5. Procedimientos.....	36
3.6. Método de análisis de datos.....	37
3.7. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN.....	50
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES.....	56
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	60
Anexo 2: Operacionalización de variables	62
Anexo 3: Instrumentos	1
Anexo 4: Ficha sociodemográfica	3

Anexo 5: Carta de autorización	4
Anexo 5: Consentimiento informado	6
Anexo 6: Resultado del piloto.....	7
Anexo 7: Criterio de los jueces.....	7
Anexo 8: Declaratoria de originalidad del autor.....	9
Anexo 9: Declaratoria de autenticidad del asesor	11
Anexo 10: Print de turnitin	12

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles en gestión del talento humano.	38
Tabla 2. Niveles en calidad de servicio.	39
Tabla 3. Niveles en la dimensión facilidad de atención.	40
Tabla 4. Niveles en la dimensión fiabilidad en el servicio.	41
Tabla 5. Niveles en la dimensión confianza en la atención.	42
Tabla 6. Niveles en la dimensión empatía en el servicio.	43
Tabla 7. Prueba de normalidad	44
Tabla 8. Correlación de talento humano y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.....	45
Tabla 9. Correlación de talento humano y facilidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.....	46
Tabla 10. Correlación de talento humano y fiabilidad en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.....	47
Tabla 11. Correlación de talento humano y confianza en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.....	48
Tabla 12. Correlación de talento humano y empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.....	49

Índice de figuras

Figura 1. Niveles en gestión del talento humano. Fuente: Tabla 1.....	38
Figura 2. Niveles en calidad de servicio. Fuente: Tabla 2.	39
Figura 3. Niveles en la dimensión facilidad de atención. Fuente: Tabla 3.	40
Figura 4. Niveles en la dimensión fiabilidad en el servicio. Fuente: Tabla 4.....	41
Figura 5. Niveles en la dimensión confianza en la atención. Fuente: Tabla 5.	42
Figura 6. Niveles en la dimensión empatía en el servicio. Fuente: Tabla 6.	43

Resumen

En la presente tesis se propuso determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. Llevando a cabo en la metodología el tipo cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental - transversal. En las técnicas fueron la encuesta y con instrumentos de cuestionarios por cada variable compuesta de 20 ítems debidamente validados por juicio de expertos y confiables mediante Alfa de Cronbach. La población fueron 500 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local con muestra de 218 participantes y muestreo probabilístico aleatorio simple. El resultado se demostró mediante el estadígrafo Rho de Spearman para la prueba de hipótesis por ser datos no paramétricos obteniendo el valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.048 siendo menor a 0.05 y coeficiente de correlación 0.134; llegando a concluir que la gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021; afirmando que la mayoría de participantes tienen nivel regular de gestión de talento humano lo cual se asocia al nivel regular de la calidad de servicio que demuestran a los usuarios en las gestiones educativas que recae en su rol laboral como entidad del estado de la gestión educativa local.

Palabras clave: Gestión / talento humano / Calidad de servicio.

Abstract

In this thesis it was proposed to determine the relationship between the management of human talent and the quality of service to the user in the Local Educational Management Unit - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. Carrying out in the methodology the quantitative type, correlational level, design non-experimental - cross-sectional. In the techniques were the survey and with questionnaire instruments for each variable composed of 20 items duly validated by expert judgment and reliable using Cronbach's Alpha. The population was 500 users of the Local Educational Management Unit with a sample of 218 participants and simple random probability sampling. The result was demonstrated using the Spearman Rho statistic for the hypothesis test as it is non-parametric data obtaining the value $p = \text{Sig. Asymptotic (bilateral)}$ is 0.048 being less than 0.05 and correlation coefficient 0.134; reaching the conclusion that the management of human talent is directly related to the quality of service to the user in the Local Educational Management Unit - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021; affirming that the majority of participants have a regular level of human talent management, which is associated with the regular level of quality of service that they demonstrate to users in educational management, which falls on their labor role as a state entity of local educational management.

Keywords: Management / human talent / Quality of service

I. INTRODUCCIÓN

El talento humano se irá convirtiendo actividades importantes para las organizaciones que quieren lograr o desarrollar un éxito, por lo cual cuentan con las personas que aporten de manera significativa con sus aptitudes y actitudes (Arias, 2017).

La La calidad de servicio hace referencia de acuerdo al contexto, definiéndolo que empieza primeramente con la asistencia del cliente y el servicio que este espera y el que recibe, desde ese punto de vista el cliente lo recibe una determinada conclusión respecto a la calidad de servicio obtenido (Salazar, 2016). Los aspectos encontrados, se considera que en el mundo, la gestión del talento humano viene a ser un proceso que surge mediante los años de 1990, este es el continúa adoptando hacia las empresas que se dan en cuenta lo importante que es para provocar o generar un impulso hacia el éxito de un determinado negocio o empresa, los cuales son las habilidades de sus empleados o colaboradores, una determinada institución va a querer ir la ventaja competitiva de manera trascendental cuando éste se dedique en cierta parte hacia desarrollar los recursos y manejar el tiempo de manera adecuada, hacia la formación adecuada y eficiente de la gestión de su talento humano, sin embargo las organizaciones que han realizado la gestión del talento humano en práctica pudieron solucionar problemas de retención al empleado, dicho tema en actualidad muchas organizaciones o empresas realizan un gran esfuerzo para poder atraer y retener a los empleados con capacidades mayores (L. Vargas, 2017).

Por otro lado en Perú, también se desarrollan la gestión y la mejora continua respecto a la calidad del servicio, por lo cual se ha desarrollado un Plan Nacional de calidad turístico denominado CALTUR, este viene a ser un instrumento que se encuentra inspirado en la noción de un producto turístico de calidad, donde se debe combinar los atractivos turísticos, los servicios brindados hacia los usuarios y sobre todo las facilidades de tal manera que los turistas se motiven a poder regresar o viajar hacia los demás lugares en los cuales se ofrecen dichos productos y puedan realizar cada experiencia.

Por otro lado, el país también cuenta con ciertas entidades públicas y con los medios que garantiza que los servidores públicos se encuentran al servicio del Estado y sean los más aptos para poder desempeñar las funciones encargadas, sin embargo algunas gobiernos locales como las municipalidades o los servidores públicos se encuentran inmersos viciosamente como el nepotismo, dificultando la existencia de recursos humanos eficientes al momento de desarrollar dicho proceso de selección y demás aspectos respecto al talento humano (Reyes, 2018).

En Ayacucho el Gobierno regional se preocupa por los servicios de calidad, realizando actividades de capacitación así el personal a través de un programa con la finalidad de mejorar hacia sus trabajadores, y que éstos a su vez comprendan los cambios permanentes, principalmente la innovación de los sistemas informáticos que será de importancia y beneficio para poder lograr los objetivos de manera conjunta, ello también permitirá brindar a la sociedad algunos servicios de calidad y con mayor eficacia y eficiencia, motivo por el cual en la actualidad se vieron dando nuevos aplicativos para que se les vaya a dar una atención virtual y digital hacia los ciudadanos.

De ello se planteó la siguiente interrogante ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?; asimismo problemas específicos ¿Cómo el talento humano se relaciona con la fiabilidad de atención al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?, ¿Cómo el talento humano se relaciona con la fiabilidad de servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?, ¿Cómo el talento humano se relaciona con la confianza en la atención al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?, ¿Cómo el talento humano se relaciona con la empatía en el servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?

Como aporte de la investigación se justifica teóricamente mediante el desempeño se desea realizar una investigación aportando a la ciencia que conduce a un problema que se encuentra enlazado con la gestión del talento

humano y sobre todo con la calidad de servicio que se brinda a los clientes, mediante esa perspectiva se desarrolla la búsqueda de la aplicación dentro de un contexto real mediante los diferentes dispositivos que se pone en evidencia ya ayudan a la solución del problema principal, esto desde un enfoque metodológico del cual se utilizan diferentes herramientas que pueden ser de utilidad en diferentes estudios que representan las variables similares.

La presente investigación permite también brindar aporte práctico a la entidad donde se hizo el estudio, porque permite tener un conocimiento diferente y novedoso implementando algunos procesos respecto a la selección del personal que se considera teniendo en cuenta el perfil requerido y las capacidades que pueda desarrollar dentro de su ámbito laboral, también se tiene en cuenta aquellas diferentes habilidades o etapas en la gestión del talento humano, el cual a futuro permite brindar una adecuada calidad organizacional y un servicio personal. También tener propuestas para una mejor implementación respecto a los procesos de gestión de talento humano y de este modo puedan mejorar la calidad de los servicios que se les brinda a los clientes.

Como beneficio metodológico, quedará como precedente para futuras investigaciones; asimismo, el trabajo de investigación colabora también para los investigadores puedan considerar como referente los instrumentos, debido a que están validados y confiables.

En cuanto al aporte social al conocer acerca de la Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021, podrá ser fundamento para considerar ciertas medidas que ayuden en el desarrollo de la investigación.

En consecuencia, se planteó como objetivos: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. También, objetivos específicos: Identificar la relación entre la gestión del talento humano y con la facilidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. Identificar la relación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de servicio al

usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. Identificar la relación entre la gestión del talento humano y la confianza en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. Identificar la relación entre la gestión del talento humano y la empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Asimismo, la hipótesis general planteada fue La gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. La específicas: H.E.1. Existe relación directa de la gestión del talento humano con la facilidad de atención al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. H.E.2. Existe relación directa de la gestión del talento humano con la fiabilidad de servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. H.E.3. Existe relación directa de la gestión del talento humano con la confianza en la atención al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. H.E.4. Existe relación directa de la gestión del talento humano con la empatía en el servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El propósito del trabajo anterior puede ser útil para discutir los resultados; Por tanto, se basa en un trasfondo internacional:

Pérez (2016), desarrolló una encuesta con el objetivo general de establecer nuevos casos de gestión del talento humano en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Credito San Francisco Ltda. El estudio utilizó método de campo, correlación descriptiva, sin experimento, y como población asumo que el número de miembros de la cooperativa es 16,956, también tomo en cuenta el número de empleados que tienen 26 años. Técnicas de encuesta y herramientas de cuestionario. Los resultados obtenidos del estudio mostraron que los encuestados calificaron como buena la gestión realizada en la cooperativa con un 62%, mientras que un 38% dijo que era regular. El 84 % de los socios piensa que la calidad del servicio que reciben es buena, mientras que el 16% no considera que el servicio brindado en la cooperativa sea de mala calidad. En general, es necesario seguir mejorando la gestión del talento, desarrollar habilidades y aprovechar sus beneficios. La solución al problema fue desarrollar un nuevo modelo de gestión del talento por habilidades, diseñado con funciones y tareas específicas apoyadas en un plan de acción acorde a objetivos estratégicos para potenciar la mejora de los recursos humanos de la cooperativa”.

Girona (2018) desarrolló una investigación planteando el objetivo general Evaluar el clima organizacional de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación – BOA. Metodología de campo, no experimental. Población son 630, técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario. Conclusión el 48% comento cierto y la calificación del 35% fue 8 y del 43% fue 7, el 35% comento más o menos y la calificación fue 5, el restante 22% indico totalmente de acuerdo y la calificación fue 10. El 37% comento cierto la calificación del 52% 8 y del 37% fue 7, el 58% indico más o menos y la calificación del 20% fue 6 y del 18% fue 5, el 5% restante comento totalmente cierto y la calificación fue 10. El 47% de los entrevistados indico cierto pero la calificación del 30% fue 7 y del 26% fue 8, el 28% comento más o menos y la calificación del 23% fue 6 y del 15% fue

5, el 25% restante indico totalmente cierto y la calificación fue 9. Llegando a concluir que el clima organizacional incide en la calidad del servicio caso: empresa pública nacional estratégica de Aviación Boa.

Zeballos (2019), desarrolló una encuesta para proponer un objetivo común. Proponer un modelo de gestión del talento para mejorar el desempeño laboral de los empleados. La metodología es explicativa, descriptiva, no empírica. La población de trabajadores de la empresa. Técnicas de encuesta y herramientas de cuestionario. La conclusión es que dentro de la empresa es evidente la ausencia de un departamento de gestión del talento, situación que socava la actuación de los directivos y de la empresa en su conjunto, por la ausencia de una organización ideal o de instrucciones precisas a seguir, no a promover. Toma de decisiones rápida, beneficiosa para la empresa y especialmente para los empleados. La empresa tiene un alcance amplio y favorable, con atractivas oportunidades de innovación que le permiten posicionarse de manera privilegiada en la región, por lo que lo más importante es, sobre la base de las iniciativas recomendadas en este estudio, actuar con decisión. para mejorar su desempeño y fortalecer la gestión del talento”.

A nivel nacional se consideraron los siguientes factores:

Yalli (2019) desarrolló una tesis para establecer la relación existente entre la gestión del talento y la calidad del servicio entre los gerentes. Metodológicamente, es de tipo básico con cierto grado de investigación correlacional y es una muestra probabilística no empírica de planes de transición compuesta por 45 gestores. Técnica de encuesta El instrumento utilizado para recolectar los datos fue una encuesta aplicada (cuestionario). Se concluyó que los gerentes del Programa País - Unidades Territoriales de Huancavelica - 2018, perciben un nivel promedio de satisfacción en la gestión del talento y la calidad del servicio, pero sin embargo deben esforzarse en elevar constantemente la atención a internos y externos. usuario. Se concluye que existe una correlación moderada entre la gestión del talento y la calidad del servicio.

Arias desarrolló la tesis con el objetivo común de comprobar si la gestión del talento afecta o no a la calidad del servicio. Metodología explicativa, aplicada, antigua o retrospectiva. La población que realizó la encuesta se limitó únicamente a estos trabajadores. Técnicas de encuesta y herramientas de cuestionario. Conclusión: Los datos obtenidos de los resultados de la investigación pueden determinar que la experiencia y motivación de los empleados garantizan significativamente la confiabilidad del servicio recibido por los usuarios del call center.

Urquía (2017) desarrolló la investigación teniendo como propósito el puntualizar la conexión existente entre, gestión del talento humano y calidad de servicio que posibilita la comprensión del comportamiento de las variables asociadas a la mejora de la calidad del servicio a los usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (AUS). Metodología descriptivo, cuantitativo y correlacional de diseño no experimental, de corte transversal. El muestreo fue de manera probabilística aleatoria simple. Técnica de la encuesta e instrumento SERVQUAL. Como resultado final se obtuvo Coeficiente de Spearman ($r = 0,978$) y el ($p=0,000<0,01$), llegando a concluir la existencia de la relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo.

También, como antecedentes regionales se describe los siguientes:

Medina (2021) desarrolló la investigación con el objetivo general de especificar la correlación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018. Metodología aplicada, descriptivo correlacional, no experimental, la población de estudio fue de 90 laboradores y una muestra de 73 laboradores como agrupación representativa. Técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Los datos en consecuencia manifiestan una correlación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio; basándose en las conclusiones mediante Rho de Spearman se contrasta la hipótesis de la existencia de una correlación positiva moderada de 0,333 por medio de la admisión de

personal y los elementos tangibles, se halla una correlación positiva media de 0,442 entre la evaluación del personal y la capacidad de respuesta y existe una correlación positiva media de 0,280 entre el desarrollo del personal y la confiabilidad. Concluyendo que ha sido demostrado que al desarrollar una óptima gestión del talento humano se exteriorizará en la calidad del servicio que es dedicada a los consumidores.

Gutiérrez (2018) realizó la investigación planteando como objetivo la determinación acerca de qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamanga, en el año 2017. Metodología no experimental, con diseño correlacional descriptivo transversal, la metodología de análisis de datos obtuvo como referencia la estadística descriptiva e inferencial. La población estuvo conformada por 123 laboradores de la Red de Salud Huamanga. La muestra ha sido considerada con 93 laboradores de la Red de Salud Huamanga. Técnica de la encuesta y los instrumentos que se manejaron para el reconocimiento de la información sobre las dos variables fueron dos cuestionarios de 27 ítems cada uno. Se obtuvo como resultado mediante el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.727$, siendo así una relación alta positiva con el nivel de significancia de 5%. Demostrando así la contratación de hipótesis de investigación. Concluyendo que se dispuso que la gestión del talento se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamanga en el año 2017.

Pillaca (2019) desarrolló la tesis proponiendo como finalidad general, especificar las características presentadas en la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Ayacucho 2018. Metodología de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva. Muestra de 43 restaurantes de una población de 102. Técnica de la encuesta, instrumento del cuestionario. Obteniendo las siguientes consecuencias: El 35% de los sujetos encuestados mayormente son reclutadores de personal; el 67% consolida las asignaciones de acuerdo a las funciones que necesite el personal; el 33% algunas veces no promocionan programas de capacitación; el 40% no completa el servicio en el tiempo prometido; el 44% de los encuestados manifiesta que el personal no escucha con delicadeza

cualquier duda; el 42% considera importante generar credibilidad en los usuarios finalmente, se puede concluir que las múltiples características que presentan la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes, son vitales para organiza, planificar, controlar y dirigir junto con los trabajadores, cumpliendo así los mismos objetivos y brindar un servicio de calidad.

Con respecto a las bases teóricas a fin de tener como fundamento que respalda la investigación son: La definición del talento humano se irá convirtiendo actividades importantes para las organizaciones que quieren lograr o desarrollar un éxito, por lo cual cuentan con las personas que aporten de manera significativa con sus aptitudes y actitudes, ya que el talento humano es una capacidad que tiene y desarrolla la persona para lograr entender y comprender ciertas situaciones, con la finalidad de desarrollar a las actividades o situaciones con certeza, por lo cual se define que no todas las personas desarrollan o poseen un talento, ya que por un lado se encuentran aquellas personas que desean enfocarse en una administración respecto a los recursos humanos, teniendo en cuenta las políticas y las prácticas que requieren con necesidad para poder dirigir los diferentes temas. así como también se debe tener en cuenta la evaluación que se realiza al trabajador, dándole una determinada capacitación e incentivando con la remuneración, ofreciendo a los colaboradores un adecuado clima laboral, con un trato adecuado y justo para todos los que trabajan dentro de ella (Arias, 2017).

En las teorías según Arias (2017) refiere las siguientes: Teoría de la motivación; según Claudio Genovese en el año 2001, describe algunas teorías que puedan influenciar en la gestión del talento humano haciendo una referencia hacia la motivación, menciona que en los últimos años se han desarrollado ciertos estudios que han dado origen a un sinnúmero de teorías, de los cuales el más trascendental y fundamental hace mención que la teoría del contenido en el cual se reúnen las diferentes teorías que consideran una motivación para aquellas personas o colaboradores dentro de una determinada empresa, por lo cual denomina que una teoría del proceso es

aquella que agrupa a las teorías que consideran un proceso en la forma en cómo la persona puede llegar a motivarse, dichas teorías consideran específicamente a la motivación que siente la persona o el ser humano para poder satisfacer las necesidades existentes. Teoría de las necesidades humanas; según Abraham Maslow menciona acerca del grupo de las necesidades que presenta el hombre, motivo fundamental por el cual hace entender a la persona las necesidades que los rodea y de esta manera poder enfocarse a desarrollar y cumplir o satisfacer complaciendo las necesidades con la finalidad de desarrollar la pirámide de jerarquía que realiza dicho autor, donde en la base se encuentra y las necesidades fisiológicas, los cuales tienen una relación con aquellas condiciones de sostenimiento que el hombre necesita, así como los alimentos, la vivienda, vestimenta y entre otros; luego surge la necesidad de seguridad, el cual se encuentra relacionada con la predisposición a conservar en situaciones sociales, donde los seres humanos por naturaleza e inercia desarrolla la necesidad de relacionarse e intercambiar ideas opiniones, para poder desarrollarse en sociedad; luego surge la necesidad de estima, donde el hombre necesita algo más que ser un miembro de un grupo, teniendo como necesidad el reconocimiento, respeto, etc.; finalmente surge la autorrealización que consiste en el punto máximo o el potencial de cada ser humano, pudiendo ser el logro de la autonomía o la independencia.

Las principales características de la gestión del talento vienen a ser: la selección, el desarrollo y la permanencia; los cuales se encuentran encaminadas a poder desarrollar las capacidades del ser humano o del colaborador, cual es considerado un ente principal para poder crear determinadas estrategias respecto a las ventajas competitivas que se realiza dentro de una empresa u organización, para ello será necesario contar con la naturaleza, la madurez de los colaboradores y la misma empresa, la complejidad del caso, el nivel de organización, la cultura organizacional, el tamaño y algunas otras características de la empresa que serán como un complemento que ayude a los colaboradores a que se desarrolle adecuadamente los objetivos y las metas trazadas, de ello surge la necesidad y el momento en el que se deben organizar.

Por otro lado, las principales características de una adecuada gestión del talento humano se desarrolla en una capacidad de poder identificar los momentos en los cuales se organizan para realizar una determinada estrategia buscando la mejora de la empresa, éstas pueden ser el diseño, la adaptación acerca de determinado modelo de gestión que tenga que ver con el talento humano, para ello se tendrá como base los requisitos principales que se necesitan dentro de la organización, teniendo en cuenta el modelo de gestión, otra de las características viene a ser que la gestión de los talentos humanos también se encargan de sus propios clientes, teniendo en cuenta las necesidades que requieren y realizan de manera adecuada un seguimiento continuo observando la satisfacción de los mismos (Mejía & Jaramillo, 2016).

En cuanto a la importancia de gestión del talento humano, los recursos humanos fundamentalmente cumplen con el rol de la planeación o desarrollar las estrategias de logro acerca de los objetivos o las metas de la empresa, se encargan de realizar adecuadamente la administración estratégica respecto a la gestión del talento humano, con la capacidad de desarrollar y formular ciertas estrategias, prácticas o políticas que serán de motivación para los colaboradores a mejorar sus aptitudes y actitudes comportamentales que influyen a la empresa, los cuales son necesarios para poder lograr el desarrollo de los objetivos planeados.

Es importante ya que las áreas del gestión del talento humano genera y contribuye con la nueva generación de las ventajas competitivas organizacionales, haciéndolas a cada una de las empresas diferente al resto de los competidores que pertenezcan a dicho sector, sin embargo para desarrollar esta capacidad la empresa debe identificar con claridad los procesos organizativos, para luego organizar de una manera que la empresa realice una forma de ayuda con un valor importante respecto al desarrollo de ciertas actividades de negocio, o a la empresa, de esta manera ayuda a establecer diferentes capacidades o recursos importantes para una adecuada implementación que será determinante para la empresa, motivo principal por el cual la empresa procura sostener una relación horizontal

entre el talento humano y la organización, con el único objetivo de cumplir las metas trazadas (Benítez, 2015).

En cuanto a las estrategias de la gestión del talento humano se desarrollan ciertas actividades como mapear los requerimientos y realizar un adecuado seguimiento de manera constante el estado de satisfacción de los clientes como base en la prioridad organizacional, de esta manera podrán reorientar y adaptar a su modelo de gestión en diversas áreas, para lo cual se realizan ciertas estrategias como: reclutamiento; viene a ser aquella actividad de estrategia y planeación respecto a los recursos humanos para poder tener un acceso y tener la retención del talento del colaborador y de este modo realizar un reclutamiento adecuado al respecto al talento humano, teniendo como base un diseño de employer branding; asimismo, se encuentra la incorporación a la empresa, el cual es un proceso que permite a los nuevos colaboradores a poder convertirse y ser parte de los miembros productivos de la organización o la empresa, esto viene acompañado con un adecuado Plan de Estrategia para poder desarrollar los objetivos.

También el desarrollo de las actividades orientadas hacia los objetivos, donde se buscan mejorar la calidad de ciertas habilidades de liderazgo del trabajador.

Por otro lado, se encuentra la evaluación de los 360°, esta es una estrategia que tiene la capacidad de proporcionar hacia los trabajadores una posibilidad donde se evalúa el desempeño de cada uno de los colaboradores. también se encuentra la realización de los programas de reconocimiento y los incentivos, esto es un método en el cual se reconoce y se motiva a los trabajadores y los equipos que lo conforman, a través del comportamiento y a través de las actividades que se van a desarrollar para tener un éxito asegurado dentro de la organización, por ello es importante que se definan las competencias ya que de esta manera también se van a identificar las actitudes comportamentales, las habilidades y las competencias o características que desarrolla cada colaborador. Finalmente, la retención el cual implica un adecuado esfuerzo sistemático.

Los principales beneficios de gestión del talento humano, según Majad (2016) refiere que los resultados son positivos en cuanto a los

objetivos y el diseño de las estrategias de una determinada empresa, ahorrar en los costos, desarrollar una adecuada productividad, mejorando evidentemente el clima laboral y la comunicación interna, por ello la gestión de los recursos humanos, desarrolla un papel fundamental dentro de la dirección la empresarial, ya que se aleja de las tareas administrativas y los trámites legales, basándose fundamentalmente respecto a la gestión de los recursos humanos, donde los principales beneficios vendrían a ser la adecuación de la estrategia empresarial, ya que el capital humano dentro de una determinada organización viene a hacer la cabeza de la empresa para que cada una de sus áreas comience a funcionar de manera adecuada teniendo en cuenta los procesos internos y yendo al sistema de recompensa o pagos.

Mejora las relaciones laborales, ya que los colaboradores al encontrarse dentro de un adecuado clima laboral, tiene la facilidad desempeñarse adecuadamente. La optimización de sus recursos humanos, ya que la empresa puede tener recursos humanos de gran valor, pero no pueden estar siendo desarrollados adecuadamente, por lo cual se encarga de optimizar los a cada uno de ellos, sincronizando entre el trabajo de los recursos humanos y la gerencia de la organización. Es importante trabajar tanto los recursos humanos como la gestión del talento humano. Mejora la comunicación interna, ya que el departamento de recursos humanos debe trabajar de manera conjunta y accediendo a informaciones.

Con respecto a las dimensiones de gestión del talento humano según Majad (2016) considera: Condiciones de trabajo; son aquellos aspectos dentro del centro de labores con diversas y posibles resultados negativas o positivas para la salud de los colaboradores, a ello se le incluye también los aspectos circunstanciales y científicos, los diferentes asuntos de la empresa y la ordenanza del trabajo. Las condiciones de trabajo son importantes y primordiales en el desarrollo de las actividades las labores pertenecientes al colaborador, ya que, si la persona se encuentra en un adecuado ambiente laboral y en un ambiente acogedor, el trabajador tendrá la confianza, facilidad y adaptabilidad de desarrollar sus actividades de manera efímera y eficaz.

Motivación laboral; se puede considerar como un conjunto de esfuerzos o actividades mediante el cual la persona tiene la capacidad de desempeñar diferentes actividades para lograr el desarrollo de una meta o un objetivo, sin embargo, los motivos que se generan en el hombre o en la mujer son diversos, pero independientemente de ello viene a ser el factor económico, ya que es un tema importante para la sobrevivencia del colaborador, por ello es importante que la empresa se interese cada uno de los trabajadores y reconozca cuáles son los principales motivos que lo impulsan a poder trabajar.

Capacidad laboral; viene a ser aquella habilidad que desarrolla un trabajador o colaborador de una determinada empresa para poder realizar una actividad laboral o desempeñarse en el cargo en el que le toca desenvolverse, también se menciona que es un conjunto o una serie de destrezas, aptitudes o potenciales de aspecto físico, mental o social que permite a un trabajador desempeñarse dentro de sus labores encomendadas, es tomada como la calidad de desarrollo que se realizará para poder desarrollar algunas actividades a la vida, ello depende de algunas habilidades físicas, así como también un procesamiento de actividades y sobre todo desarrollar una comunicación fluida, sencilla y asertiva entre colaboradores de la empresa. mientras el clima laboral se refiere al medio o lugar ya sea físico o mano donde se van a desarrollar ciertas actividades laborales, de ello se denomina que el clima laboral también incluye desde cómo los empleados se interrelacionan y se comunican, hasta la satisfacción de los mismos; esto quiere decir que el clima laboral viene a ser un medio en el que se desarrolla una determinada actividad laboral, esto dependerá principalmente de la organización así como también de la calidad de dicho ambiente, en tal sentido el clima dentro de una determinada empresa tiene un gran valor e impacto dentro de los trabajadores y el ambiente en el que ellos se desenvuelven día a día.

Con respecto a la definición de la calidad de servicio hace referencia de acuerdo al contexto, definiéndolo que empieza primeramente con la asistencia del cliente y el servicio que este espera y el que recibe, desde ese

punto de vista el cliente lo recibe una determinada conclusión respecto a la calidad de servicio obtenido, por lo cual se menciona que la persona o el cliente espera ser parte de una atención exclusiva o especial para poder dar una crítica respecto al servicio recibido (Salazar, 2016).

También la calidad de atención al cliente es aquella relación entre la forma de pensar o brindar sus servicios acerca de la empresa y las actividades que se van a gestionar a diario, respecto a la búsqueda consecuente de la perfección en el trato hacia los clientes, esto tiene el acceso al recibir atención, por ello la empresa permanece en la búsqueda consecutiva de las diferentes actividades y en cada ser humano, con la finalidad de poder brindar una mejor atención, por lo cual la empresa permanece en una búsqueda consecutiva de poder perfeccionar en diferentes personas que conforman con la finalidad de poder modificar a las personas, atendiendo sus principales necesidades y satisfaciéndolas, por ello también se menciona que la calidad de servicio es como un método en el cual las empresas tanto como públicas y privadas desarrollan de manera eficaz para poder garantizar con plenitud la adecuada satisfacción de sus clientes, eso es de suma importancia ya que asegura que el cliente continuará asistiendo a dicha empresa y a su vez irá recomendando a otras personas para que puedan acceder a sus bienes o servicios (Monroy, 2019).

Según Duque (2016) desarrolla la teoría de la calidad de servicio, los más principales son los siguientes: La escuela nórdica; dicha teoría es formulada o desarrollada por Gronroos, el cual relaciona a la imagen corporativa con la calidad de servicio que se le brinda a los clientes, dicho autor menciona que la calidad de servicio que percibe cada cliente es una integración hacia la calidad técnica y funcional de la empresa, ello se relacionan con una imagen respecto a la empresa, por lo que se menciona que dicha imagen es importante y básico para la medición de la calidad de atención percibida, esto quiere decir, que el cliente se encuentra incluido respecto a los resultados que se brindan en la empresa, pero también implica o influye la manera en cómo el cliente lo va a percibir, este modelo toma ciertos elementos de una actividad previa no publicada, sin embargo este modelo toma los elementos de una actividad previa no publicada, pero en

1976, Eiglier y Langeard, hace la definición de la calidad de servicio que se percibe, a través de la experiencia que se evalúa mediante las dimensiones de la calidad, los cuales conectan paralelamente con algunas experiencias y actividades de un marketing tradicional teniendo en cuenta la calidad.

Por ello menciona que una buena evaluación de la calidad percibida se adquiere cuando la calidad que se experimenta cumple con las expectativas iniciales del cliente, esto quiere decir que el cliente termina satisfecho luego de haber recibido el servicio requerido. Escuela americana; este modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, se denominó SERVQUAL, es el planteamiento más utilizado por los académicos, debido a que la proliferación en el área que usan su escala, sin embargo, dichos autores iniciando el paradigma para poder desarrollar un instrumento que a futuro permitirá la medición acerca de la calidad del servicio que se percibe por los clientes, dicho instrumento permite la aproximación de la evaluación de manera separada respecto a las expectativas y las percepciones que presentar a un cliente.

Las principales características de la calidad del servicio vienen a ser, que las empresas puedan o deban: Cumplir los objetivos o metas definidas. Deben servir para lo que se diseñó. Deben ser adecuados para su uso. Deben solucionar los problemas de necesidades. Debe proporcionar resultados favorables efectivos. Por otro lado, las empresas se caracterizan por dar un adecuado servicio al cliente demostrando una adecuada empatía, el cual permite a los trabajadores o colaboradores un adecuado entendimiento más profundo sobre las necesidades que tiene o pretende el cliente, el cual da un impulso necesario para poder brindar una mejor atención; también la persona o el colaborador muestra agilidad en el servicio, el cual es uno de los aspectos más observados por los clientes ya que exigen diversas herramientas para atender al cliente en tiempo real y de manera rápida; experiencia personalizada, cada empresa debe tener la capacidad, un adecuado servicio al cliente también se caracteriza por realizar un servicio humanizado, debido a que en chat o los medios de comunicación son importante ser utilizados con beneficios o por turnos es importante también anticipar los problemas ello convertirlo en oportunidades que generen

mayores satisfacciones y resultados respecto a la empresa (Cadena et al., 2016).

La calidad del servicio es muy importante, para la capacidad y competencia dentro de una organización ya sea pública o privada, debido a que simboliza la efigie y familiaridad que depositan los clientes hacia una determinada organización, por ello se tiene en cuenta que un cliente mal atendido se siente insatisfecho y frustrado por la mala atención, esto puede desarrollar que dentro de una institución no se desarrolla una adecuada gestión de parte de las autoridades. Es decir, la importancia de la calidad respecto al servicio del cliente es indestructible debido a que para el consumidor en el sentido buena percepción de recibir un trato adecuado y excelente se resuelva dicha necesidad, por ello para cada empresa es importante cumplir con el cometido asegurando una larga y fructífera relación respecto a sus clientes.

Es importante también debido a que una adecuada atención o servicios del cliente garantiza la rentabilidad y el éxito asegurado de cualquier entidad debido a que para poder contribuir con la lealtad del cliente hacia algo todo por servicio es necesario garantizar la viabilidad y el éxito que desempeña la compañía dentro del mercado competitivo existe en la actualidad (Mora, 2016).

Las estrategias para desarrollar de mejor manera la calidad de servicio, se deben realizar ciertas estrategias que generen mayor ingreso hacia la empresa, estos principales vienen a ser: Primeramente, el autoservicio es importante, ya que es un nuevo elemento competitivo, en el cual los clientes tienen mayor valor hacia los productos que permite resolver sus propios problemas; segundo, encontrarse presente cuando esto sea necesario, es otra de las estrategias para poder mejorar la calidad del servicio al cliente, tener en cuenta que el cliente puede necesitarlo en cualquier momento; tercero, llamar a los clientes y asegurarse de ofrecer un servicio adecuado, una llamada telefónica para poder establecer una adecuada comunicación relación con los clientes es muy importante para poder mantener una adecuada relación entre el cliente y el vendedor; como cuarto punto se encuentra el desarrollo de las respuestas automáticas,

debido a que las empresas que no brinda un adecuado servicio de manera rápida mediante algún correo o mensaje, podrá revisarlo en el momento oportuno; como quinto es importante que los colaboradores se muestren proactivos como una virtud de sí mismos, debido a que las respuestas guardadas son herramientas importantes y de utilidad para poder trabajar con mayor rapidez en el momento oportuno; finalmente la empatía es también una de las estrategias importantes que se deben desarrollar para mejorar la calidad del servicio hacia el cliente, ya que si el cliente se encuentra comprendido y satisfecho con la atención tendrá la capacidad de volver por los servicios prestados (Mejías & Godoy, 2018).

Los principales beneficios de una adecuada calidad del servicio hacia los clientes, son que los clientes presentan mayor lealtad de los consumidores, debido a que ellos sirvieron una adecuada experiencia al obtener un adecuado trato durante la atención vendada por la empresa, por lo cual suelen quedar satisfechos y es una probabilidad mayor que vuelva a tomar y recomendar los servicios de dicha empresa hacia otras personas; generando mayor la rentabilidad, debido a que para definir los precios se tiene que observar la capacidad, para ello es importante ofrecer los servicios generando una adecuada calidad, de modo que el cliente o la persona que lo adquiera tenga una especial atención respecto al producto, aumentando así, la adquisición de mayores cantidades de eventos individuales, ya que los clientes perciben una atención mucho mejor y tienen mayor satisfacción respecto a la compra de dichos productos, por lo cual suelen realizar mayores compras de los mismos productos y servicios; desarrollando adecuadamente una determinada disposición para realizar la compra, prestar una adecuada Atención al Cliente de una manera personal, el cual se ve reflejado en su constancia a la empresa o a la adquisición de dicho producto.

Por ello se menciona que un cliente quien ha recibido el trato adecuado es más probable que vuelva a adquirir dicho bien o servicio. Por otro lado, las actividades de promoción y ofertas se debe realizar en determinados tiempos donde las empresas suelen ocasionarse gastos, por lo cual es importante y necesario que a las empresas se enfoquen

mayormente en la atención acerca de las necesidades del cliente o de los consumidores; desarrollan mejor imagen frente a los consumidores; tienen mayor capacidad de sobresalir entre la competencia, ya que desarrollan cada una de las propiedades de forma adecuada; mejoran adecuadamente el clima laboral (Monroy, 2019).

Según Mejías & Godoy (2018) describen las siguientes dimensiones: Facilidad de atención; es aquella capacidad o habilidad de atender y prestar un adecuado servicio al cliente u ofrecer adecuadamente los productos, esta capacidad es desarrollada por el colaborador de una determinada empresa o entidad, sus funciones principales vienen a ser garantizar el producto o el servicio prestado al cliente, generando una adecuada satisfacción al cliente, para lograr los objetivos, metas trazadas por la empresa respecto a los clientes.

Fiabilidad en el servicio; es aquella capacidad de desempeñarse en un determinado servicio o área encomendada por el gerente o jefe de un área, con una adecuada formalidad o exactitud, brindando el servicio requerido desde el primer momento hasta la compra o adquisición final del cliente, incluyendo todos los elementos necesarios para ofrecer un adecuado servicio, detectando las capacidades y conocimientos profesionales.

Confianza en la atención; dentro de una empresa, la confianza en los clientes es un componente importante para poder otorgarles grandes experiencias en sus compras respectivas, la mayoría de los clientes consideran que el servicio que reciben es importante en su selección y lealtad respecto a una marca o una empresa, también le dan un gran valor a nivel del servicio para realizar en un voto de confianza hacia toda la empresa u organización, por lo cual, la confianza hacia los clientes colabora a que se den la compra, y al sentir las expectativas esperadas la confianza se acrecienta más y el cliente prefiere más a la empresa. Empatía en el servicio; viene a ser una arma muy importante y poderosa para la organización, ya que la comprensión acerca de las necesidades del cliente y más aún si se administran en el momento preciso donde se pueden ayudar

evitando a que el cliente se sienta frustrado y encaminarlo a cero satisfacciones del producto o servicio prestado.

Respecto al servicio del cliente, la empatía viene a ser aquella capacidad de poder interactuar con los clientes, construyendo una relación estrecha, haciéndoles sentir escuchados, el respetados y comprendidos por los colaboradores o trabajadores de la empresa, reconociendo también sus preocupaciones para poder brindarle una experiencia positiva y de este modo ganarse la lealtad del cliente.

Sobre definiciones de conceptos se consideraron las siguientes:

La gestión viene a ser un conjunto o serie de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr una determinada finalidad u objetivo, esto quiere decir que la gestión es una serie de actividades que se van a realizar para poder realizar o acometer un fin planeado y con anticipación, por lo general el término gestión se utiliza mayormente para relacionarse con el mundo corporativo, debido a que con las acciones que éste realiza y desarrolla con la empresa para poder lograr los objetivos trazados durante un determinado tiempo, sin embargo no solo se gestiona las compañías, los proyectos o los bienes económicos sino también cualquier otro tipo de recurso, así como también cualquier persona que tenga la capacidad de organizarse para cumplir sus deberes en un determinado tiempo y con una finalidad, sin embargo, para desarrollar una adecuada gestión se debe tener en cuenta algunos pasos, como la planificación, en el cual se fijan los objetivos tanto a corto como a largo plazo; la organización donde se determina los procedimientos y las estrategias; la dirección que viene a ser la ejecución de lo que se va a realizar y finalmente el control que viene hacer el contraste de los resultados (Vargas, 2019).

El talento es una capacidad desarrollada por una persona quién tiene la capacidad o habilidad de poder llegar a desarrollar ciertas actividades siempre y cuando las ponga en práctica, esta persona tiene la capacidad de seguir desarrollando dicho talento o habilidad desplegando a un mejor ritmo en función de diferentes variables de motivación, es por ello que el talento se puede considerar como aquella capacidad donde la persona tiene el

manejo completo de desarrollarlo. la persona tiene la capacidad de identificar atraer y desarrollar dicho talento (Arias, 2017).

La calidad, es aquella propiedad que tiene un determinado objeto y que define su valor así como la satisfacción que genera en una persona, el término de calidad puede variar según el contexto ya que si se trata de un concepto subjetivo hacia alguien sobre lo que percibe probablemente sea diferente a la que otra persona considere, por ejemplo una persona puede pensar que un bien tiene una calidad evidente, sin embargo otro puede disentir y considerar que otro bien diferente es de mejor y mayor calidad que el anterior que propone la persona. Por otro lado, la calidad viene a ser un atributo muy evidente en la mayoría de los casos, así mismo se toma como un objetivo utilizado como instrumento de venta al momento de explicar sobre cualquier servicio o producto. Por ejemplo, la calidad de atención al cliente depende de la percepción que el cliente tenga acerca del trato recibido cuando se dirige a una determinada empresa (Bernal et al., 2015).

Al término del servicio viene a ser una actividad que se encuentran destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes, brindando de esta manera un producto o un bien, los servicios son heterogéneo debido a la atención de diversos factores, el servicio se encuentra diseñado y realizado principalmente para que cada cliente se sienta atendido en una determinada empresa, sin embargo, los servicios no son necesariamente materiales ya que el cliente no los puede obtener, los servicios tienen ciertas características así como son intangibles, ya que no se pueden ver ni tocar; son indivisibles, ya que no se pueden dividir; son heterogéneos, debido a que son variados y diversos y sobre todo no se pueden conservar (Monroy, 2019).

La unidad de administración educativa local de la UGEL, la cual es autónoma y responsable de la supervisión y orientación de la educación nacional, en términos de gestión institucional, pero también es responsable de evaluar los resultados de las instituciones y programas dentro de su ámbito, el campo de acción de la UGEL es el ámbito de actuación dentro del territorio de su provincia, pudiendo modificarse dicho campo de actuación según criterios de dinámica social, relaciones geográficas, culturales o

económicas y facilidades de comunicación; Generalmente, las UGEL son dirigidas por un director y su nombramiento se realiza mediante concurso abierto convocado por la Dirección Regional de Educación, que es el órgano especializado y responsable del Ministerio de Educación. dentro de los 3 años, al final del período de establecimiento antes mencionado, se realiza otra licitación pública (Jara et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo.

La investigación tuvo como directriz básica; además cuantitativa, porque se procesa los resultados de manera cuantificada. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes (Niño, 2011).

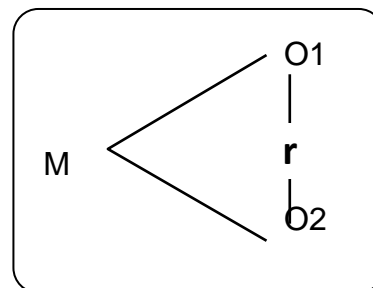
Nivel.

Fue de nivel correlacional, según Hernández et al. (2014) plantea que es conocer la asociación entre variables, sosteniéndose por un sentido de relación con los elementos de estudio.

Diseño.

Corresponderá al diseño no experimental, (Hernández et al., 2014) en el cual sostiene que no existe intervención por parte del investigador permitiendo su proceso natural de los fenómenos de estudio; y transversal porque se recolectarán datos en un solo momento.

El diagrama del diseño correlacional se muestra en el siguiente esquema:



Donde:

O1 = Observaciones de la variable 1:
Gestión del talento humano

M = Muestra

O2 = Observaciones de la variable 2:
Calidad de servicio

r = Relación entre las variables.

3.2. Operacionalización de las variables

3.2.1. Variable X₁: Gestión del talento humano

Definición conceptual: El talento humano se irá convirtiendo actividades importantes para las organizaciones que quieren lograr o desarrollar un éxito, por lo cual cuentan con las personas que aporten de manera significativa con sus aptitudes y actitudes (Arias, 2017).

Definición operacional: Para el acopio de los datos se aplicará la ficha de cuestionario de 20 ítems a los usuarios de la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Dimensiones: Compuesta por cuatro dimensiones. Condiciones de trabajo (ítems 1, 2, 3, 4, 5). Motivación laboral (ítems 6, 7, 8, 9, 10). Capacidad laboral (ítems 11, 12, 13, 14, 15). Clima laboral (ítems 16, 17, 18, 19, 20).

Escala de medición: Fue a través de la escala de Likert conformada por 20 ítems y valores Si, A veces, No.

3.2.2. Variable X₂: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad de servicio hace referencia de acuerdo al contexto, definiéndolo que empieza primeramente con la asistencia del cliente y el servicio que este espera y el que recibe, desde ese punto de vista el cliente lo recibe una determinada conclusión respecto a la calidad de servicio obtenido (Salazar, 2016).

Definición operacional: Para la recoger los datos se aplicará la ficha de cuestionario de 20 ítems a los usuarios de la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Dimensiones: Compuesta por cuatro dimensiones. Facilidad de atención (ítems 1, 2, 3, 4, 5). Fiabilidad en el servicio (ítems 6, 7, 8, 9, 10). Confianza en la atención (ítems 11, 12, 13, 14, 15). Empatía en el servicio (ítems 16, 17, 18, 19, 20).

Escala de medición: Fue a través de la escala de Likert conformada por 20 ítems y valores Si, A veces, No.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Según Ríos (2012), se refiere a una población “como conjunto de observaciones con un rasgo común que se desea estudiar, (...) que representan todos los elementos de un determinado estudio” (pág. 58). Población incluye 500 usuarios UGEL Unidad Educativa Local Huamanga, Ayacucho 2021

Muestra.

Ríos (2012) afirma que la muestra “es un subconjunto de la población, la muestra debe ser representativa o no recolectada (sin manipulación ni adulteración) de la población correspondiente” (p.59).

Muestra incluye 218 usuarios de UGEL Autoridad Educativa Local Huamanga, Ayacucho 2021

Muestreo.

Para este estudio se tomará en cuenta el muestreo aleatorio simple, ya que todos los ítems que forman parte de la población, incluidos los ítems del marco muestral, tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para el estudio muestral, de acuerdo con el siguiente esquema:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{Z^2 pq + NE^2}$$

- **Remplazando valores:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (500) (0.25)}{(1.96)^2 (0.25) + (500) (0.0025)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (125)}{0.9604 + 1.25}$$

$$n = \frac{480.2}{2.2} = 218.18$$

$$n = 218$$

Donde

n = 205 N =

Población

Z = Nivel de confianza al 95 %

(1.96) p = Proporción de aciertos

al 50% (0.5) q = 1 - p (0.5) al 5%

E= Error muestral (0.05)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

La técnica a realizar será el cuestionario de encuesta, el cual, según Rojas (2010) establece que se trata de “una serie de recursos, reglas y procedimientos que orientan la creación, forja y manejo de herramientas de recolección de investigación y posterior análisis.” (P.42).

Instrumento

El instrumento que se utilizará será la encuesta cuestionario y como Cortés e Iglesias (2004) mencionan que “todo eso significa consentimiento para obtener y procesar información obtenida a través de técnicas, tales como: guía de observación, guía de entrevista, cuestionario” (pág.87).

Ficha técnica 1

Nombre : Cuestionario de Gestión del talento humano

Autora : Nancy Betty Oncebay Tipe

Procedencia : Ayacucho, Perú 2021

Administración: Individual

Tiempo : 10 min.

Estructuración: 4 dimensiones – 20 ítems

Aplicación : Adultos

Propiedades psicométricas :

Pésimo (Pc. 1-32). Regular (Pc. 33-65). Bueno (Pc. 66-99)

Validez : Mediante juicio de tres especialistas con grados de maestros y doctores.

Confiabilidad : Con Alfa de Cronbach obteniendo el valor 0.705

Ficha técnica 2

Nombre : Cuestionario de Calidad de servicio

Autora : Nancy Betty Oncebay Tipe

Procedencia : Ayacucho, Perú 2021

Administración: Individual

Tiempo : 10 min.

Estructuración: 4 dimensiones – 20 ítems

Aplicación : Adultos

Propiedades psicométricas :

Pésimo (Pc. 1-32). Regular (Pc. 33-65). Bueno (Pc. 66-99)

Validez : Mediante juicio de tres especialistas con grados de maestros y doctores.

Confiabilidad : Con Alfa de Cronbach obteniendo el valor 0.829

3.5. Procedimientos

El procesamiento de datos estará constituido en dos bloques, primero, el primero en mostrará resultados a nivel descriptivo, y el segundo a nivel inferencial:

Sobre el nivel descriptivo, se presentó mediante tablas de frecuencias y gráficos con sus respectivas interpretaciones con apoyo del programa de Microsoft Excel.

Sobre el nivel inferencial, se procedió la prueba de normalidad para determinar el estadígrafo a utilizar donde se valide la hipótesis nula o alterna, mediante el estadígrafo Rho de Spearman.

También se procederá a la fiabilidad del instrumento mediante un grupo piloto para establecer que se encuentre entre el rango conveniente para aplicar el instrumento a la población respectiva y tener la garantía evitando sesgos.

Además, cabe mencionar que previo a los procedimientos mencionados se realiza las coordinaciones requeridas con la institución donde se realizó la investigación, para obtener la aceptación y proceder con el desarrollo de la investigación, en evidencia de ello se coloca los documentos que acrediten el proceder, encontrándolos en el anexo.

3.6. Método de análisis de datos

Deductivo

El método deductivo, porque "representa un proceso que implica sacar conclusiones generales para separarlas hasta convertirlas en explicaciones concretas, ya que se pretende realizar ciertos procedimientos". Continuamente preocupado por el análisis de teoremas, leyes, postulados y principios probados de aplicación, su vigencia, para aplicarlos a soluciones o hechos concretos" (Gonzales, 2014, p. 35).

Se desarrolló el presente método deductivo por la utilidad de respaldar secciones de lo general a lo particular, como fue el planteamiento del problema, los antecedentes y los fundamentos teóricos.

Inductivo

El método inductivo, porque "utiliza el razonamiento de premisas simples o complejas para establecer inferencias a partir de las cuales se aceptan hechos como válidos, para construir una estructura de ideas". Ideas, estructuras que explican ciertos fenómenos y comportamientos, sus aplicaciones son generales " (Gonzales, 2014, pág.37).

El desarrollo del método inductivo fue de utilidad para orientar procesos inferenciales de los resultados orientados en la prueba de hipótesis, para generalizar tendencias de comportamientos en la muestra de estudio.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con la resolución del Consejo Universitario N° 0126-2017 / UCV que establece un código de ética en la investigación que toma en cuenta los siguientes principios: respeto a las personas con integridad y autocontrol, búsqueda de la felicidad, equidad y honestidad, seriedad científica, profesional y científica. capacidad y responsabilidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo univariado.

Tabla 1. Niveles en gestión del talento humano.

Niveles en gestión del talento humano	fi	%
Pésimo	90	41.28%
Regular	108	49.54%
Bueno	20	9.17%
Total	218	100.00%

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

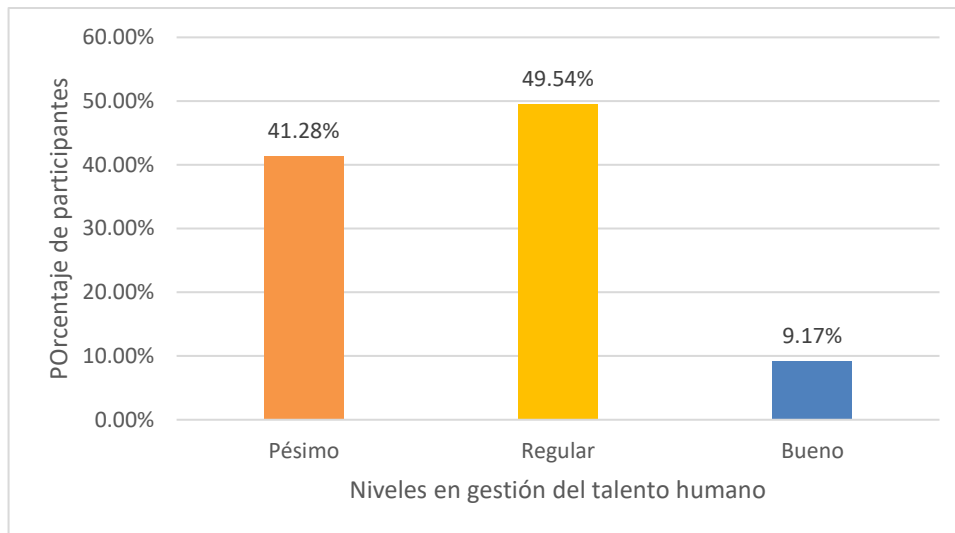


Figura 1. Niveles en gestión del talento humano. Fuente: Tabla 1.

Nota. En Tabla 1 y Figura 1, de 218 usuarios quienes representan el 100%, evaluados sobre niveles en gestión del talento humano; se obtuvo, el 41.28% nivel pésimo, el 49.54% nivel regular; mientras que, el 9.17% nivel bueno.

Tabla 2. Niveles en calidad de servicio.

Niveles en calidad de servicio	fi	%
Pésimo	37	16.97%
Regular	106	48.62%
Bueno	75	34.40%
Total	218	100.00%

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

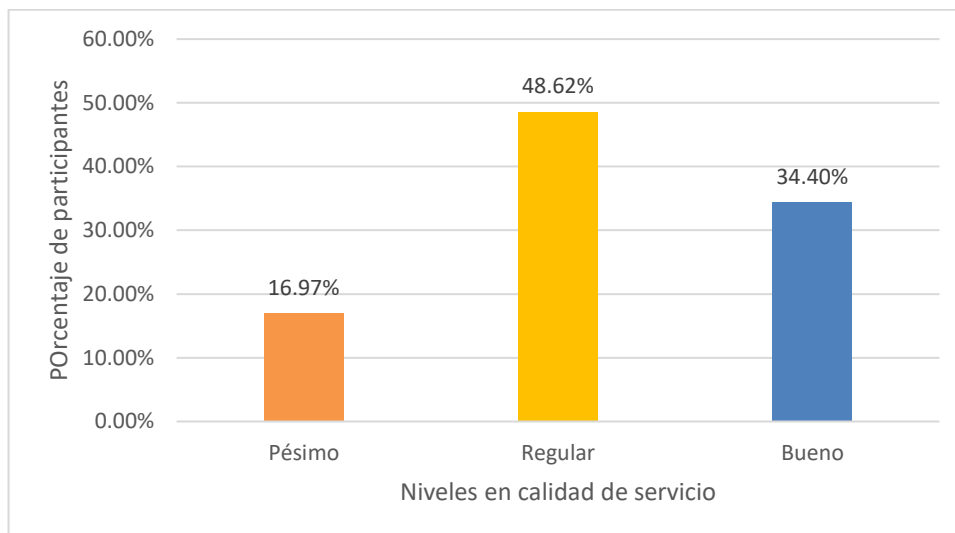


Figura 2. Niveles en calidad de servicio. Fuente: Tabla 2.

Nota. En Tabla 2 y Figura 2, de 218 usuarios quienes representan el 100%, evaluados sobre niveles en calidad de servicio; se obtuvo, el 16.97% nivel pésimo, el 48.62% nivel regular; mientras que, el 34.40% nivel bueno.

Tabla 3. Niveles en la dimensión facilidad de atención.

Niveles en facilidad de atención	fi	%
Pésimo	26	11.9%
Regular	110	50.5%
Bueno	82	37.6%
Total	218	100.0%

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

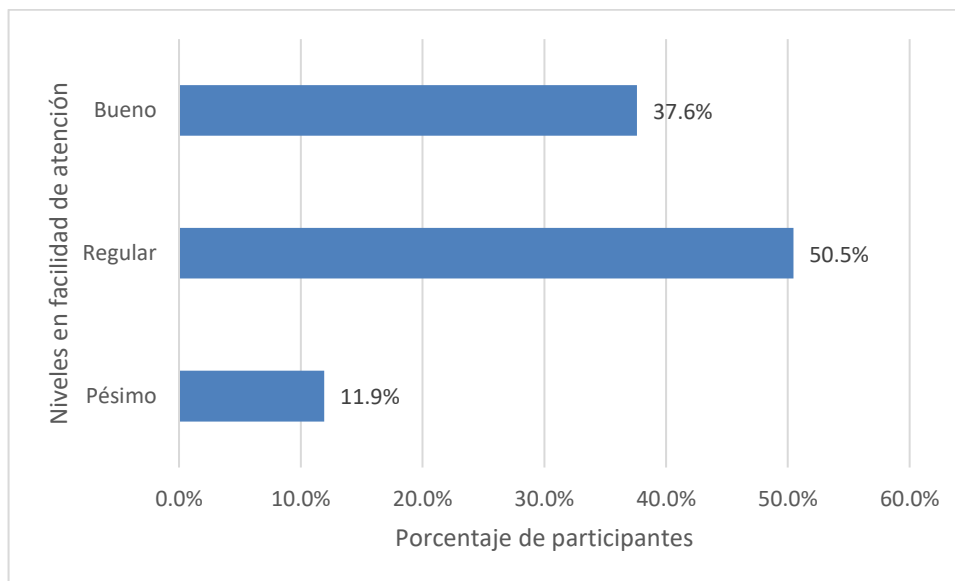


Figura 3. Niveles en la dimensión facilidad de atención. Fuente: Tabla 3.

Nota. En Tabla 3 y Figura 3, de 218 usuarios quienes representan el 100%, evaluados sobre niveles en la dimensión facilidad de atención; se obtuvo, el 11.9% nivel pésimo, el 50.5% nivel regular; mientras que, el 37.6% nivel bueno.

Tabla 4. Niveles en la dimensión fiabilidad en el servicio.

Niveles en fiabilidad en el servicio	fi	%
Pésimo	48	22.0%
Regular	130	59.6%
Bueno	40	18.3%
Total	218	100.0%

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

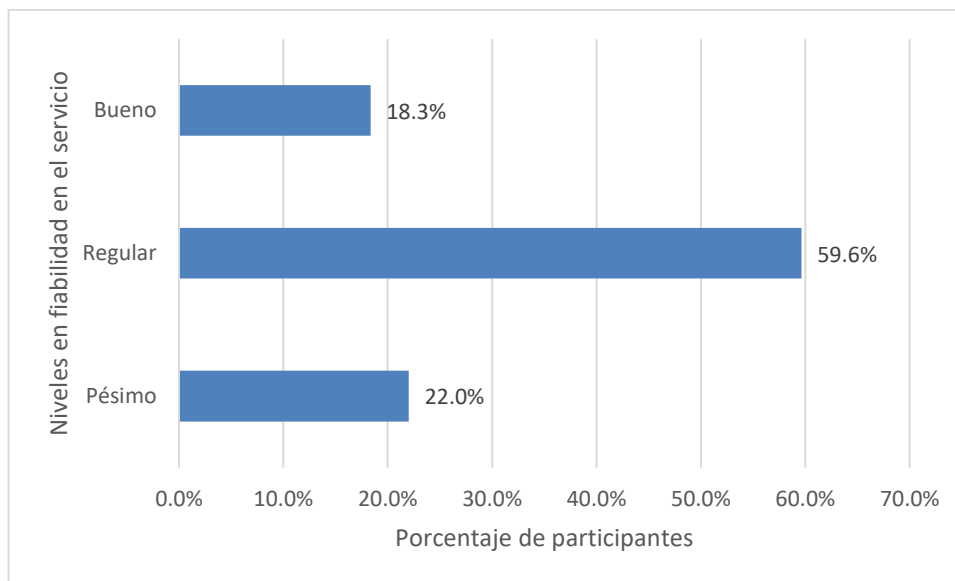


Figura 4. Niveles en la dimensión fiabilidad en el servicio. Fuente: Tabla 4.

Nota. En Tabla 4 y Figura 4, de 218 usuarios quienes representan el 100%, evaluados sobre niveles en la dimensión fiabilidad en el servicio; se obtuvo, el 22.0% nivel pésimo, el 59.6% nivel regular; mientras que, el 18.3% nivel bueno.

Tabla 5. Niveles en la dimensión confianza en la atención.

Niveles en confianza en la atención	fi	%
Pésimo	59	27.1%
Regular	99	45.4%
Bueno	60	27.5%
Total	218	100.0%

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

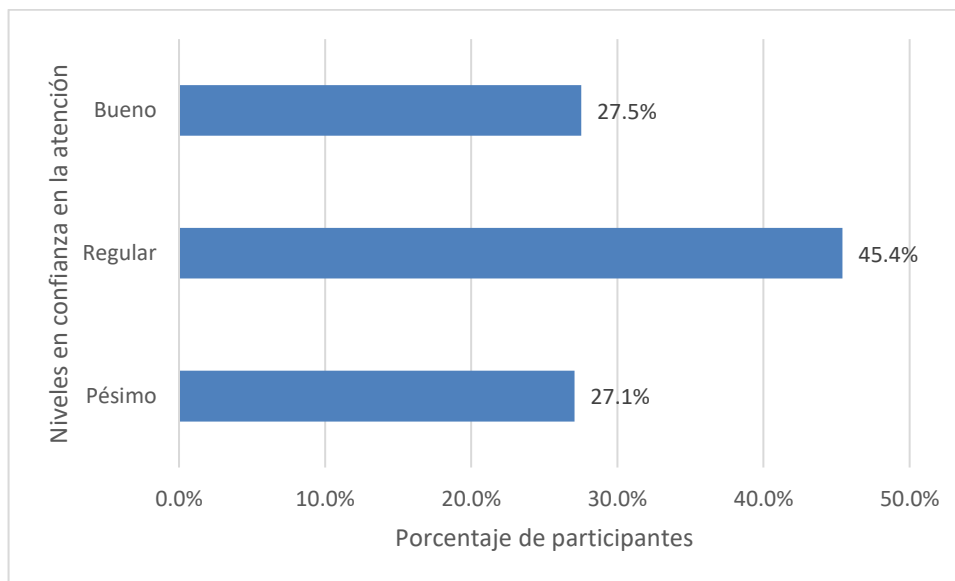


Figura 5. Niveles en la dimensión confianza en la atención. Fuente: Tabla 5.

Nota. En Tabla 5 y Figura 5, de 218 usuarios quienes representan el 100%, evaluados sobre niveles en la dimensión confianza en la atención; se obtuvo, el 27.1% nivel pésimo, el 45.4% nivel regular; mientras que, el 27.5% nivel bueno.

Tabla 6. Niveles en la dimensión empatía en el servicio.

Niveles en empatía en el servicio	fi	%
Pésimo	59	27.1%
Regular	108	49.5%
Bueno	51	23.4%
Total	218	100.0%

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

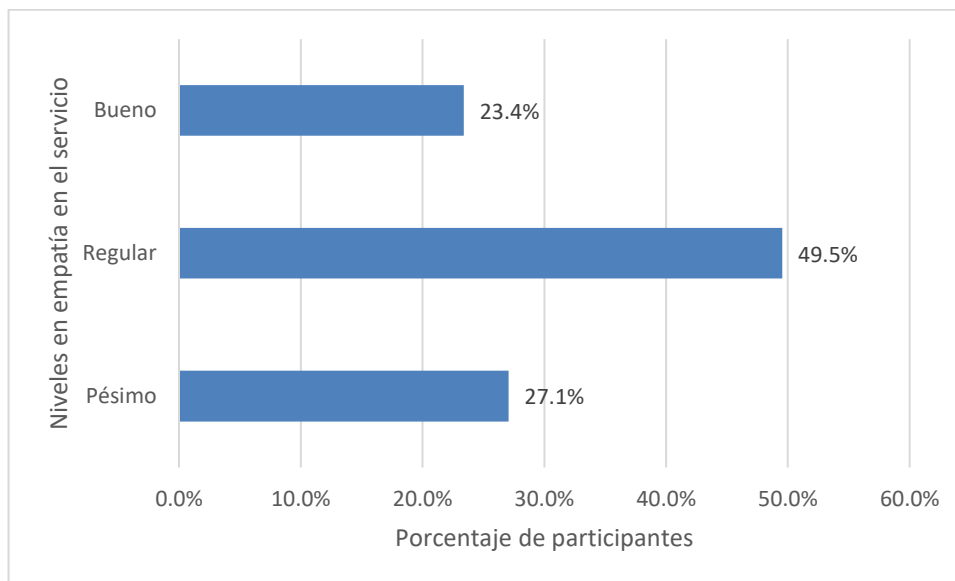


Figura 6. Niveles en la dimensión empatía en el servicio. Fuente: Tabla 6.

Nota. En Tabla 6 y Figura 6, de 218 usuarios quienes representan el 100%, evaluados sobre niveles en la dimensión empatía en el servicio; se obtuvo, el 27.1% nivel pésimo, el 45.4% nivel regular; mientras que, el 27.5% nivel bueno.

4.2. Análisis inferencial bivariado.

Tabla 7. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión el talento humano	,192	218	,000
Calidad de servicio	,160	218	,000
Facilidad de atención	,192	218	,000
Fiabilidad en el servicio	,208	218	,000
Confianza en la atención	,223	218	,000
Empatía en el servicio	,146	218	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

Criterio para determinar Normalidad

$P\text{-valor} \geq \alpha$ = Los datos provienen de una distribución normal.

$P\text{-valor} < \alpha$ = Los datos No provienen de una distribución normal.

Nota. En la Tabla 7, los resultados de la prueba de normalidad, demuestran que la distribución es no normal - Sig. asintótica(bilateral) ($p < 0.05$); valoradas a través del test de Kolmogorov-Smirnova^a por tener una muestra de 218 participantes. Razón por la que se consideró datos no paramétricos y se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

4.2.1. Hipótesis general.

Ho: La gestión del talento humano no se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Ha: La gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Tabla 8. Correlación de talento humano y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

			Gestión el	Calidad de
			talento humano	servicio
Rho de Spearman	Gestión el talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,134*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	218	218
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,134*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	218	218

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

Nota: En la tabla 8, el valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.048 siendo menor a 0.05 y coeficiente de correlación 0.134. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis Alterna (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%, lo que concluye que la gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

4.2.2. Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación directa de la gestión del talento humano con la facilidad de atención al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Ha: Existe relación directa de la gestión del talento humano con la facilidad de atención al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Tabla 9. Correlación de talento humano y facilidad de atención al usuario en UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

			Gestión el	Facilidad de
			talento humano	atención
Rho de Spearman	Gestión el talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,191**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	218	218
	Facilidad de atención	Coefficiente de correlación	,191**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	218	218

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

Nota: En la tabla 9, el valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.005 siendo menor a 0.05 y coeficiente de correlación 0.191. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y acepta la Hipótesis Alternativa (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%, lo que concluye que la gestión del talento humano se relaciona directamente con la facilidad de atención al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

4.2.3. Hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación directa de la gestión del talento humano con la fiabilidad en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Ha: Existe relación directa de la gestión del talento humano con la fiabilidad en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Tabla 10. Correlación de talento humano y fiabilidad en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

			Gestión el talento humano	Fiabilidad en el servicio
Rho de Spearman	Gestión el talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,120
		Sig. (bilateral)	.	,077
		N	218	218
	Fiabilidad en el servicio	Coefficiente de correlación	,120	1,000
		Sig. (bilateral)	,077	.
		N	218	218

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

Nota: En la tabla 10, el valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.077 siendo mayor a 0.05 y coeficiente de correlación 0.120. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Nula (Ho) y rechaza la Hipótesis Alterna (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%, lo que concluye que la gestión del talento humano no se relaciona directamente con la fiabilidad en el servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

4.2.4. Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación directa de la gestión del talento humano con la confianza en la atención al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Ha: Existe relación directa de la gestión del talento humano con la confianza en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Tabla 11. Correlación de talento humano y confianza en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

			Gestión el talento humano	Confianza en la atención
Rho de Spearman	Gestión el talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,117
		Sig. (bilateral)	.	,085
		N	218	218
	Confianza en la atención	Coeficiente de correlación	,117	1,000
		Sig. (bilateral)	,085	.
		N	218	218

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

Nota: En la tabla 11, el valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.085 siendo mayor a 0.05 y coeficiente de correlación 0.117. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Nula (H_0) y rechaza la Hipótesis Alterna (H_a), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%, lo que concluye que la gestión del talento humano no se relaciona directamente con la confianza en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

4.2.5. Hipótesis específica 4.

Ho: No existe relación directa de la gestión del talento humano con la empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Ha: Existe relación directa de la gestión del talento humano con la empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Tabla 12. Correlación de talento humano y empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

			Gestión el talento humano	Empatía en el servicio
Rho de Spearman	Gestión el talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,108
		Sig. (bilateral)	.	,111
		N	218	218
	Empatía en el servicio	Coefficiente de correlación	,108	1,000
		Sig. (bilateral)	,111	.
		N	218	218

Fuente: Cuestionario (elaboración propia).

Nota: En la tabla 12, el valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.111 siendo mayor a 0.05 y coeficiente de correlación 0.108. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Nula (H_0) y rechaza la Hipótesis Alterna (H_a), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%, lo que concluye que la gestión del talento humano no se relaciona directamente con la empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

V. DISCUSIÓN

Como objetivo general, determinar la relación entre la gestión del talento y la calidad del servicio al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. A través del estadístico Rho de Spearman, el valor de $p = \text{Sig Asintótica (bilateral)}$ es 0.08 menor que 0.05 y el coeficiente de correlación 0.134; concluyó que la gestión del talento está directamente relacionada con la calidad del servicio a los usuarios. Se compara con Yalli (2019), quien desarrolló una encuesta titulada “Gestión del talento y calidad de servicio en el programa nacional Unidad Territorial Paga Huancavelica, 2018” concluyendo que existe una relación y encontró el nivel promedio de satisfacción en la gestión del talento de recursos humanos y calidad de servicio. Además, Pillaca (2019) desarrolló la tesis “Gestión de recursos humanos y calidad en el servicio de restauración en el Distrito Ayacucho, 2018” presentando la gestión del talento y la calidad del servicio en los restaurantes, son imprescindibles para planificar, organizar, dirigir y controlar a los empleados para cumplir con objetivos similares. y brindar un servicio de calidad. De la comparación se puede determinar que la mayoría de los participantes cuentan con una calificación permanente en gestión del talento humano, la cual está ligada al nivel de calidad de servicio que de forma regular demuestran a los usuarios en su gestión y formación en su rol laboral. como estado. administradores educativos locales. La premisa descrita es sustentada por Arias (2017), quien propone que el talento humano se convertirá en actividades vitales para que las organizaciones lo logren o crezcan exitosamente, pues cuentan con personas que juegan aportan significativamente con sus habilidades y actitudes en cuanto al trato adecuado y justo de todos los que trabajar allí y aquellos a quienes sirve en sus actividades.

Con respecto al primer objetivo específico, identificar la relación entre la gestión del talento humano y con la facilidad de atención al usuario en la UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. A través del estadígrafo Rho de Spearman, se llegó en el valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.005 siendo menor a 0.05 y coeficiente de correlación 0.191; lo que concluye que la gestión del talento humano se relaciona directamente con la facilidad de

atención al usuario. En consecuencia, se contrasta con Arias (2017) quien desarrolló una investigación titulada "Gestión del talento humano en la calidad de servicio del Call Center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú", quien determinó que la experiencia y motivación laboral que posee el personal garantiza significativamente la fiabilidad de los servicios que reciben los usuarios del call center. De lo señalado, se identificó que la gestión del talento humano se relaciona con la adecuada facilidad de atención demostrando en las habilidades, aptitudes y claridad de información que otorgan a los usuarios. Lo que se respalda con Mejías & Godoy (2018) quien refiere que la facilidad de atención es aquella capacidad o habilidad de atender y prestar un adecuado servicio al cliente u ofrecer adecuadamente los productos, esta capacidad es desarrollada por el colaborador de una determinada empresa o entidad.

Por segundo objetivo específico, determinar la relación entre la gestión del talento y la confiabilidad del servicio para los usuarios en la Unidad Educativa Local de UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. Gracias al estadístico Rho de Spearman, el valor $p = \text{Sig Asintótico (bilateral)}$ es 0.077 mayor que 0.05 y coeficiente de correlación 0,120; concluyó que la gestión del talento no está directamente relacionada con la confiabilidad del servicio a los usuarios. Los resultados son diferentes a los de Urquía (2017) en la tesis "Gestión del talento y calidad de servicio en el Centro Médico Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016", concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el talento directivo y la calidad del servicio. De lo anterior se desprende que la gestión del talento es completamente independiente de la confiabilidad del servicio que brindan a través de la forma, exactitud, precisión y puntualidad que brindan, expresada a través de sus acciones hacia el usuario. Por tanto, en base a Mejías y Godoy (2018) que la confiabilidad del servicio; Es la capacidad de desempeñarse dentro de un determinado servicio o área según lo encomiende un gerente o líder de área, con precisión o forma adecuada, para entregar el servicio solicitado desde el primer momento.

A través del tercer objetivo específico, identificar la relación entre la gestión del talento humano y la confianza en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. A través del estadígrafo Rho de Spearman, se llegó en el valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.085 siendo mayor a 0.05 y coeficiente de correlación 0.117; lo que concluye que la gestión del talento humano no se relaciona directamente con la confianza en la atención al usuario. De lo referido se diferencia con Medina (2021) quien tuvo la investigación titulada “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018”, llegando a los resultados presentan una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio. En ese sentido, se demostró que la gestión del talento humano no conlleva en ningún caso la regular confianza que depositan a través de sus actos de familiaridad, compañerismo, sencillez y fidelidad ante sus labores que competen para el desarrollo de mejorar la atención. De lo referido se sostienen con Mejías & Godoy (2018) quien plantea que la confianza en la atención a los clientes quien son el componente importante para poder otorgarles grandes experiencias en sus compras respectivas, la mayoría de los clientes consideran que el servicio que reciben es importante en su selección y lealtad respecto a la entidad.

Sobre el cuarto objetivo específico, identificar la relación entre la gestión del talento humano y la empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021. A través del estadígrafo Rho de Spearman, se llegó en el valor $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.111 siendo mayor a 0.05 y coeficiente de correlación 0.108; lo que concluye que la gestión del talento humano no se relaciona directamente con la empatía en el servicio al usuario. Comparando en la diferencia con Gutiérrez (2018) en la tesis “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Huamanga, 2017”, determinó que la gestión del talento se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores. Se afirma que la gestión del talento humano no incide en el nivel medio de empatía de los trabajadores evidenciándose en el hecho de tratar de comprender a los demás, la sensibilidad humana y hablar

con cautela sobre el procedimiento administrativo que efectúan como parte del servicio al usuario. En consecuencia, se reafirma con Mejías & Godoy (2018) quien sustenta que la empatía en el servicio viene a ser una arma muy importante y poderosa para la organización, ya que la comprensión acerca de las necesidades del cliente y más aún si se administran en el momento preciso donde se pueden ayudar evitando a que el cliente se sienta frustrado y encaminarlo a cero satisfacciones del servicio prestado.

VI. CONCLUSIONES

Primero, al concluir que la gestión del talento humano está directamente relacionada con la calidad del servicio a los usuarios, se encuentra que la mayoría de los participantes tienen un nivel regular de gestión del talento humano, el cual está íntimamente relacionado con la calidad del servicio, el nivel de calidad del servicio que regularmente demuestran. para los usuarios de la administración educativa dentro de su ámbito de actividad como entidad pública de la administración educativa local.

En segundo lugar, se puede concluir que la gestión del talento humano está directamente relacionada con la facilidad de servicio al cliente; Así, se ha determinado que la gestión del talento de las personas está relacionada con la facilidad con la que son debidamente atendidas, habilidades demostradas, habilidades y claridad de la información que brindan a los usuarios.

En tercer lugar, se ha determinado que la gestión del talento no está directamente relacionada con la confiabilidad del servicio a los usuarios; Establecer que la gestión del talento es completamente independiente de la confiabilidad del servicio que brindan a través de la regularidad, exactitud, corrección y puntualidad que demuestran a través de sus acciones.

En cuarto lugar, se ha confirmado que la gestión del talento de las personas no está directamente relacionada con la confianza en el servicio al cliente; demostrar que la gestión del talento no implica una confianza constante que depositan a través de comportamientos familiares, amistades cercanas, sencillez y fidelidad a su misión, contribuyendo al desarrollo de una mejor atención.

En quinto lugar, se ha determinado que la gestión del talento no está directamente relacionada con la empatía en la atención a los usuarios; afirma que la gestión del talento humano no tiene ningún efecto en los niveles de empatía de los empleados promedio, como lo demuestra el tratar de comprender a los demás, las sensibilidades humanas y hablar con cautela sobre el comportamiento que realizan en el proceso de atender a los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- La UGEL Huamanga debe desarrollar el campo de la gestión del talento humano con base en el fortalecimiento de las capacidades de los empleados, impartiendo desarrollo formativo y motivando a los empleados para el desempeño laboral favorable, por lo que tiene la responsabilidad de participar en la sociedad de la gente trabajadora; Pues bien, cuando intervenimos en la gestión de casos o equipos, queremos abordar situaciones que inevitablemente afectan el desempeño en el trabajo, ya que queremos velar por la calidad de vida y los intereses de nuestros clientes, empleados y el buen ambiente del lugar de trabajo.

- Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos de la UGEL Huamanga que gestione integralmente la gestión del talento, ya que es una de las formas más importantes de la organización, contribuyendo al logro de los objetivos en la entidad.

- Los trabajadores en la adquisición de capital humano calificado, que beneficie la calidad de vida en el trabajo y la productividad, la capacidad de lograr una mayor productividad y calidad de vida en el lugar de trabajo y por ende, la satisfacción personal responsable " asegura el bienestar social y profesional de los trabajadores.

Referencias

- Arias, F. (2017). *Gestión del talento humano en la calidad de servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1907>
- Benítez, K. (2015). Consideraciones sobre la Gestión del Talento Humano: El enfoque del Mercadeo Interno. *Visión Gerencial*, 2(0).
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545873003.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19.
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V(17).
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Cervantes, V., & Stefanell, Í. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11(0).
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/511654337003.pdf>
- Chávez, R. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo. Hospital Regional de Ayacucho, 2018* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29183/chavez_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortés, M. & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen
- Duque, E. (2016). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de

- medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25).
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gironda, F. (2018). *El clima organizacional y su incidencia en la calidad del servicio caso: empresa pública nacional estratégica de Aviación Boa* [Universidad Mayor de San Andrés].
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18523/TESIS DE GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, H. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Huamanga, 2017* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28661/gutierrez_llh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Jara, A., Asmat, N., & Alberca, N. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83).
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148–165.
<https://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131008.pdf>
- Medina, R. (2021). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho - 2018* [Universidad Nacional de Huancavelica].
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3521/TESIS-2021-POSGRADO-EMPRESARIALES-MEDINA GOMEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, A., & Jaramillo, M. (2016). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 4(1).
<https://www.redalyc.org/pdf/1053/105316847004.pdf>

- Mejías, A., & Godoy, E. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40). <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Monroy, M. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123).
<https://www.redalyc.org/journal/4560/456057665005/456057665005.pdf>
- Mora, C. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2).
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Pérez, G. (2016). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Calidad del Servicio al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.* [Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7732>
- Pillaca, G. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en los restaurantes del Distrito de Ayacucho, 2018.* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11309>
- Reyes, J. (2018). *Gobierno plantea el ‘arresto civil’ por seis meses para los deudores de pensión alimentaria.* *Gestion*.
<https://gestion.pe/?signwallPremium=1&ref=/economia/empresas/prioridades-y-retos-a-los-que-se-enfrentan-las-empresas-en-su-transformacion-digital-noticia/>
- Ríos, C. (2012). *Estadística y diseño de experimentos.* Lima, Perú: Editorial universitaria de la Universidad Nacional de Ingeniería.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179–200.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>

- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés, S. A. de C.V.
- Salazar, W. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional. *Industrial Data*, 19(2).
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Urquía, A. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016."* Universidad Cesar Vallejo.
- Vargas, L. (2017). *Nubank anunció llegada de cuatro ejecutivos que fortalecerán la operación regional*. LR. <https://www.larepublica.co/finanzas/nubank-anuncio-la-llegada-de-cuatro-ejecutivos-que-fortaleceran-la-operacion-regional-3245555>
- Vargas, V. (2019). *¿Qué son las metodologías ágiles y cuánto pueden ayudar a su organización?* Gestion. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/son-metodologias-agiles-ayudar-organizacion-nnda-nnlt-263341-noticia/>
- Yalli, J. (2019). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el programa nacional país - Unidad Territorial Huancavelica, 2018*. [Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3170>
- Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas MATTAZ Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/634>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable I: Gestión el talento humano	
¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.	La gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.	Dimensiones	Indicadores
			Condiciones de trabajo	Contexto laboral
				Situación laboral
				Ambiente laboral
Escenario laboral				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Motivación laboral	Estímulo laboral
PE 1. ¿Cómo el talento humano se relaciona con la fiabilidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?	O.E.1. Identificar la relación entre la gestión del talento humano y con la facilidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.	H.E.1. Existe relación directa de la gestión del talento humano con la facilidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.		Capacidad laboral
			Ánimo laboral	
			Aliento laboral	
			Potencial profesional	
Talento profesional				
Lucidez profesional				
Amplitud profesional				
PE 2. ¿Cómo el talento humano se relaciona con la fiabilidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?	O.E.2. Identificar la relación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.	H.E.2. Existe relación directa de la gestión del talento humano con la fiabilidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.	Clima laboral	Interrelación personal
				Satisfacción personal
				Gozo personal
				Deleite personal

			Variable D: Calidad de servicio	
			Dimensiones	Indicadores
PE 3. ¿Cómo el talento humano se relaciona con la confianza en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?	O.E.3. Identificar la relación entre la gestión del talento humano y la confianza en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.	H.E.3. Existe relación directa de la gestión del talento humano con la confianza en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.	Facilidad de atención	Habilidad en la atención
				Aptitud personal
				Claridad profesional
				Talento humano
PE. 4. ¿Cómo el talento humano se relaciona con la empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021?	O.E.4. Identificar la relación entre la gestión del talento humano y la empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.	H.E.4. Existe relación directa de la gestión del talento humano con la empatía en el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.	Fiabilidad en el servicio	Formalidad en la atención
				Exactitud en el servicio
				Rectitud profesional
				Puntualidad personal
			Confianza en la atención	Familiaridad
				Compañerismo
				Sencillez personal
				Fidelidad personal
			Empatía en el servicio	Entender a los demás
				Sentir lo que sienten otros
Sensibilidad humana				
Hablar con cuidado				

Método y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Tratamiento estadístico
Método: Cuantitativo, hipotético deductivo	. Población: 500 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021 . Muestra: 218 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021	Técnica: La Encuesta	Se realizará el tratamiento con la estadística descriptiva e inferencial
Diseño: Transversal correlacional		Instrumento: El Cuestionario	Se realizará mediante el estadístico no paramétrico
Tipo y nivel: Investigación básica, de nivel descriptivo correlacional.		- Cuestionario para la variable: Gestión del talento humano	Se determinará el nivel de correlación mediante Rho de Spearman
		- Cuestionario para la variable: Calidad de servicio	Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE (X ₁)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES					
Gestión del talento humano	La gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento humano se centra en destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto de trabajo (Santos, 2016).	Para el acopio de los datos se aplicará la ficha de cuestionario de 20 ítems a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021	Condiciones de trabajo	Contexto laboral					
				Situación laboral					
				Ambiente laboral					
				Escenario laboral					
			Motivación laboral	Estímulo laboral					
				Impulso laboral					
				Ánimo laboral					
			Capacidad laboral	Aliento laboral					
				Potencial profesional					
				Talento profesional					
			Clima laboral	Lucidez profesional					
				Amplitud profesional					
				Interrelación personal					
Satisfacción personal									
VARIABLE (X ₂)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES					
					Calidad de servicio	La calidad de servicio se define en función de la percepción que el cliente tiene acerca del producto o servicio que usted comercializa. Esta percepción que pueda tener el cliente se da también en función de las expectativas que se pueda crear, aquello que espera sobre dicho producto o servicio (Fernández, 2018).	Para el acopio de los datos se aplicará la ficha de cuestionario de 20 ítems a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021	Facilidad de atención	Gozo personal
									Deleite personal
									Habilidad en la atención
Aptitud personal									
Fiabilidad en el servicio	Claridad profesional								
	Talento humano								
	Formalidad en la atención								
	Exactitud en el servicio								
Confianza en la atención	Rectitud profesional								
	Puntualidad personal								
	Familiaridad								
	Compañerismo								
Empatía en el servicio	Sencillez personal								
	Fidelidad personal								
	Entender a los demás								
	Sentir lo que sienten otros								
				Sensibilidad humana					
				Hablar con cuidado					

Anexo 3: Instrumentos



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Instructivo. Estimado (a) usuario, suplico a UD. marcar con una X la respuesta que su persona considere correcta; su opinión será válida para concretizar el trabajo de Investigación: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UGEL HUAMANGA. AYACUCHO - 2021.**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
N°	CONDICIONES DE TRABAJO	Sí	A veces	No
1	Te sientes bien con la labor profesional que realizas			
2	Existe en la institución que laboras un adecuado clima organizacional			
3	La infraestructura de la institución es apropiada y adecuada			
4	La institución garantiza la seguridad de sus trabajadores			
5	En la institución se valora el bienestar de los trabajadores			
	MOTIVACIÓN LABORAL			
6	Recibes un buen trato en la institución que trabajas			
7	Valoran el esfuerzo laboral que realizas			
8	Te otorgan beneficios económicos por tu buen desempeño laboral			
9	Estas conforme con la remuneración que percibes			
10	Consideran los aportes o ideas que das a la institución			
	CAPACIDAD LABORAL			
11	Conoces la actividad laboral que realizas			
12	Realizas de manera coherente tus actividades			
13	Actúas con criterio profesional en todas tus actividades			
14	Utilizas criterios científicos en tu actividad laboral			
15	Motivas la innovación tecnológica en tus actividades laborales			
	CLIMA LABORAL			
16	Te interrelacionas adecuadamente con tus colegas de trabajo			
17	Eres creativo cuando realizas una actividad laboral			
18	Te identificas con la institución donde laboras			
19	El ambiente de tu trabajo es de tranquilidad y alegría			
20	Existe armonía entre los trabajadores de la institución			

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Instructivo. Estimado (a) estudiante, suplico a UD. marcar con una X la respuesta que su persona considere correcta; su opinión será válida para concretizar el trabajo de Investigación: *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UGEL HUAMANGA. AYACUCHO - 2021.*

CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO				
N°	FACILIDAD DE ATENCIÓN	Sí	A veces	No
1	La institución ofrece facilidades a los usuarios			
2	Se atiende con amabilidad y celeridad a los usuarios.			
3	Existe disposición para ayudar a los usuarios			
4	Se acostumbra dar información adecuada a los usuarios.			
5	Por lo general se soluciona las dificultades de los usuarios			
FIABILIDAD EN EL SERVICIO				
6	La entidad brinda un servicio de calidad al usuario			
7	Se le da un buen trato al usuario			
8	Se observa seriedad en la atención al usuario			
9	El servicio que se brinda es correcto para el usuario			
10	Se observa rectitud y orden en la atención al usuario			
CONFIANZA EN LA ATENCIÓN				
11	El personal de la entidad brinda confianza al usuario			
12	Existe una relación amical con el usuario			
13	El usuario siente un ambiente de familiaridad			
14	Se observa que la comunicación es horizontal			
15	Existe cordialidad entre el personal y el usuario			
EMPATÍA EN EL SERVICIO				
16	La entidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios.			
17	Existe buena relación entre los trabajadores de la institución.			
18	La comunicación entre el trabajador y el usuario es buena.			
19	La institución brinda servicio personalizado al cliente.			
20	La institución se preocupa por los intereses de sus usuarios.			

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Ficha sociodemográfica

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Responda con veracidad la ficha, debido a que es confidencial, y que no se difundirá ninguna personal, de lo contrario estaría asumiendo las sanciones por infringir el código de ética como investigadora; por lo tanto, solicitar que sea sincero o sincera con sus respuestas. Agradeciendo por anticipado su participación.

Edad:

Sexo:

Estado Civil:

Ayacucho, de Del 202...

Anexo 5: Carta de solicitud de autorización de uso de instrumentos

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

DORIS SALOME VALDIVIA SANTOLALLA
Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga



Yo, Nancy Betty Oncebay Tipe, identificada con DNI N° 28295343, domiciliada en el sector agrario Mz W Lt 03. Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que habiendo culminado la maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, solicito a Ud. autorización para realizar trabajo de investigación en la presente institución sobre "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UGEL HUAMANGA- AYACUCHO-2021", para optar el grado de magister.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo y agradezco desde ya la atención a la solicitud.

Ayacucho, 03 de noviembre del 2021

Atentamente,



Nancy Betty Oncebay Tipe
DNI: 28295343

Anexo 6: Carta de autorización



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
HUAMANGA

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Ayacucho, 17 NOV 2021



CARTA Nº 627 -2021-UGEL-HGA-DIR

SEÑORA

NANCY BETTY ONCEBAY TIPE

CIUDAD

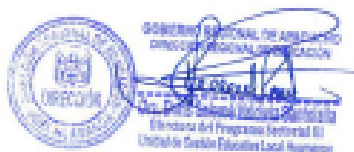
ASUNTO : Respuesta a solicitud

Ref. : Reg. Dog. N° 3170561 y Reg. Exp. N° 2577074.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de saludarle cordialmente y en atención a su expediente de la referencia con el que solicita autorización para realizar Trabajo de investigación sobre "Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio al Usuario en la UGEL- Huamanga- Ayacucho"; al respecto, se le autoriza realizar dicho trabajo de investigación en esta entidad la misma que se deberá desarrollar cumpliendo con los protocolos establecidos por la situación sanitaria en la que nos encontramos y evitar posible contagio de la COVID-19 de los trabajadores involucrados.

Hago propicia la ocasión, para reiterar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



DV/S/DUGELHGA
emagel
E.O.:
-Archivo 2021

... Gestión con Vocación de Servicio

Jr. San Martín N°771-775

¡Por una Educación de calidad con calidad!

www.ugelhuamanga.gob.pe

Email: ugelhuamanga@hotmail.com

Teléfono: 066-312030

ugelhga@ugelhuamanga.gob.pe

Anexo : Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr: Carlos Vásquez Ayvar

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es Nancy Betty Oncebay Tipe estudiante del último ciclo de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.”** y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: **Gestión de Talento Humano y Calidad de servicio**. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Nancy Betty Oncebay Tipe

ESTUDIANTE DE LA MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre **“Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Huamanga, Ayacucho 2021.”** de la señorita Nancy Betty Oncebay Tipe, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: 23/10/2021


Firma

Anexo 7: Criterio de los jueces



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VI. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombres del instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Mg. GUILLÉN CASTSTRO, Yuri.	Municipio Distrital San Juan Bautista - Ayacucho	Cuestionarios	ONCEBAY TIPE, Nancy B.
Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la UGEL Huamanga – Ayacucho, 2021.			

VII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21- 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					91
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					91
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					91
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la valorar aspectos de la variable de interés.					91
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la variable de interés.					91
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					91
20. OPORTUNIDAD	El instrumento he sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					91

III. OPINIONES DE APLICACIÓN

ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN 91 %

Ayacucho, setiembre del 2021	28299487		966050215
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombres del instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Mg. MOISÉS RÍOS, John R.	Docente UNSCH - Ayacucho	Cuestionarios	ONCEBAY TIPE, Nancy B.
Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la UGEL Huamanga – Ayacucho, 2021.			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21- 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					92
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					92
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					94
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la valorar aspectos de la variable de interés.					92
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la variable de interés.					94
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					92
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					94
10. OPORTUNIDAD	El instrumento he sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					90

III. OPINIONES DE APLICACIÓN

ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN 92%

Ayacucho, setiembre del 2021	28206077		958805279
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombres del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Dr. GOMEZ CARDENAS, Paúl	Docente de la ULADECH	Cuestionario	Oncebay Tipe, Nancy B.
Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la UGEL Huamanga – Ayacucho 2021			

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 a 20%	Regular 21 a 40%	Buena 41 a 60%	Muy buena 61 a 80%	Excelente 81 a 100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					90
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					91
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					91
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					91
16. INTENCIONALIDA	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					90
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la variable de interés					90
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y sus dimensiones.					90
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					90
20. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					90

III. OPINIONES DE APLICACIÓN

ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

90%

Ayacucho, setiembre del 2021	40325435		966 649 503
Lugar y fecha	DNI	FIRMA	TELEFONO