UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE UCAYALI, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ELVIS ARÉVALO GUERRA
RICHARD FRANCISCO RAMÍREZ AHUANARI

PUCALLPA – PERÚ
2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 9:00 am del día Jueves 04 Abril del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Mg. Manuel Rocha Gonzales (Miembro) y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "**GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO DE UCAYALI, 2018**", por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Elvis Arevalo Guerra,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 10:30 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Mg. Manuel Rocha Gonzales
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 9:00 a.m. del día Jueves 04 Abril del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Mg. Manuel Rocha Gonzales (Miembro) y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO DE UCAYALI, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Richard Francisco Ramires Ahuanari,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 10:30 a.m. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Mg. Manuel Rocha Gonzales
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

Constancia

N° 160

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE UCAYALI, 2018"

Cuyos autores son:

- **ARÉVALO GUERRA, ELVIS**
- **RAMÍREZ AHUANARI, RICHARD FRANCISCO**

Asesor: Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 09%.

El tal que de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO (10%), en el artículo 9: "Criterios de porcentaje de similitud". Se declara, que dicho trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de plagio, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 03/05/2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Firma: _____
DRA. DINA PARI QUISPE
Direc. Gral. Prod. Intel.

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Leydi Pérez Guimaraez ..... Presidente

Mg. Manuel Rocha Gonzales ..... Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ..... Asesor

Bach. Elvis Arévalo Guerra ..... Tesista

Bach. Richard Francisco Ramírez Ahuanari ..... Tesista

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Elvis Arévalo Guerra

Autor de la TESIS titulada:
Gestion del Talento Humano y Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali 2018.

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: Dr. Limber Puchi Fasanando
En la Facultad de: Ciencias Economicas Administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06/05/2019

Email: elvisarevalo48@gmail.com

Firma:

Teléfono: 957509449

DNI: 00093572

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Richard Francisco Ramírez Alwanari

Autor de la TESIS titulada:

Gestion del Talento Humano y Calidad del Servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali 2018

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 05 / 2019

Email: richardfra2@hotmail.com

Firma:

Teléfono: 954957671

DNI: 01010207.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirnos terminar

nuestro trabajo de investigación

A nuestros padres, por habernos

Dado la vida y apoyarnos en todo momento.

A nuestras esposas e hijos,

por ser la fuerza e inspiración principal para

realizarnos como profesionales

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Nacional de Ucayali,

a nuestros docentes de la escuela de Administración por

sus conocimientos brindados en nuestra formación.

Al Doctor Limber Pinchi Fasanando, por su asesoramiento

Indesmayable hasta la culminación de nuestra tesis

A los trabajadores y usuarios de la

Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali,

Por la información proporcionada para concluir la investigación.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTE ii

DEDICATORIA viii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN x

ABSTRACT xi

INTRODUCCIÓN xii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.1. Descripción del problema 14

1.2. Formulación del problema 18

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 19

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 20

1.5. Variables 20

1.6. Operacionalización de las variables 22

1.7. Justificación e importancia 22

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 23

2.1. Antecedentes 23

2.1.1. Gestión del talento humano 23

2.1.2. Calidad del servicio 25

2.2. Bases teóricas 27

2.2.1. Gestión del talento humano 27

2.2.2. Calidad del servicio 39

2.3. Definición de términos básicos 50

2.3.1. Gestión del talento humano 51

2.3.2. Calidad del servicio 51

CAPITULO III: METODOLOGÍA.....55
3.1. Método y diseño de investigación.....55
3.1.1. Método de investigación.....55
3.1.2. Diseño y esquema de investigación.....55
3.2. Población y muestra.....557
3.2.1. Población.....56
3.2.2. Muestra.....57
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....55
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....55
3.5. Procesamiento de recolección de datos.....59
3.6. Tratamiento de los datos.....59
3.7. Presentación de los datos.....59
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....61
4.1. Resultados.....61
4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones.....61
4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis.....66
4.1.3. Discusión de resultados.....70
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....75
5.1. CONCLUSIONES.....75
5.2. RECOMENDACIONES.....77
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....79

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Operacionalización de las variables 22

TABLA 2 Nivel alcanzado de la variable gestión del talento humano 61

TABLA 3 Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión del talento humano 61

TABLA 4 Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio..... 62

TABLA 5 Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio 62

TABLA 6 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: satisfacción del empleado 63

TABLA 7 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: mejora de las competencias 64

TABLA 8 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: excelencia en el desempeño 64

TABLA 9 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: mejora de la productividad..... 65

TABLA 10 Escala de correlación de Pearson 66

TABLA 11 Relación entre el talento humano la calidad del servicio 67

TABLA 12 Relación entre la satisfacción del empleado y calidad del servicio..... 67

TABLA 13 Relación entre la mejora de las competencias y calidad del servicio..... 68

TABLA 14 Relación entre la excelencia en el desempeño y calidad del servicio 69

TABLA 15 Relación entre la mejora de la productividad y calidad del servicio..... 69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : El triángulo del servicio 41

Figura 2 : La trilogía de Juran de manera gráfica 47

Figura 3 : Esquema de la investigación 56

Figura 4 : Formula para calcular la muestra 58

Figura 5 : Porcentajes obtenidos de la variable gestion del talento humano 61

Figura 6 : Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio 62

Figura 7: Porcentajes obtenidos de la dimensión satisfacción del empleado 63

Figura 8: Porcentajes obtenidos de la dimensión mejora de las competencias..... 64

Figura 9: Porcentajes obtenidos de la dimensión excelencia en el desempeño 65

Figura 10:Porcentajes obtenidos de la dimensión mejora de la productividad..... 65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1 89

Anexo 2: Instrumento 2 90

Anexo 3: Matriz de consistencia 91

RESUMEN

La presente investigación, se desarrolló con el propósito de Conocer la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, información que pretende constituirse en un instrumento para mejorar la administración del personal y mejorar el servicio que ofrece.

El estudio es de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, el cuestionario se aplicó a 44 trabajadores y 44 usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, tanto para la variable gestión del talento humano y la calidad del servicio, ambos cuestionarios constaron de 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los resultados se hizo a través de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson, inserto en el programa (SPSSv25). Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de relación de (0.111), y no significativa (0.474), lo que indica que la baja relación positiva de la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, no es suficiente para lograr una relación significativa.

Palabras clave: gestión, talento, calidad, servicio.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the purpose of knowing the relation of the management of human talent and the quality of the service in the Regional Management of Work and Employment Promotion of Ucayali, 2018, information that aims to be constituted in an instrument to improve the administration of the personnel and the service it offers. The study is descriptive correlational type, with correlational transectional design, the questionnaire was applied to 44 workers and 44 users of the Regional Management of Work and Employment Promotion of Ucayali, both for the variable human talent management and the variable quality of service, the two questionnaires consisted of 20 closed questions, 5 response options, the surveys were processed in the Excel program, and the analysis of the results was made through the Pearson's correlation coefficient statistical test, inserted in the program (SPSSv25) . There is a very low and insignificant positive relationship between human talent and quality of service in the Regional Management of Work and Employment Promotion of Ucayali, 2018, for the ratio value of (0.111), and not significant (0.474), which indicates that the low positive relationship of employee satisfaction, the improvement of skills, excellence in performance, and improvement of productivity is not enough to achieve a meaningful relationship.

Keywords: management, talent, quality, service.

INTRODUCCIÓN

Un sistema de gestion del talento humano en una organización, es importante porque administra el desempeño y capacitacion de los trabajores, a traves de ello le permite tener una idea clara de las competencias que necesita la empresa, en pos de lograr los objetivos trazados de los trabajadores y de la empresa. Las empresas que administran el talento de sus trabajadores, obtienen muchas ventajas, tale como: el mejoramiento continuo, mejora las competencias, consolida una buena cultura organizacional, mejora la satisfaccion del personal, entre otos. Sin embargo en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, sucede todo lo contario, los directivos asignan cargos a profesionales de afuera, porque no tienen el conocimiento y las habilidades necesarias para el desempeño, tambien la Dirección, no cuenta con condiciones de seguridad, higiénicas, estéticas, ergonómicas y de bienestar, problemas que les impide mostrar sus habilidades y destrezas en su verdadera dimensión, afectando directamente el rendimiento, productividad, y la capacidad para organizarse, liderar y trabajar en equipo, problema que repercute en la dacion del servicio que ofrece la Direccion Regional.

La calidad del servicio es una de las prioridades que las empresas deben cumplir, sin tener en cuenta el tamaño que poseen, y los clientes son los que dan sostenibilidad o no a las empresas, y el factor mas importante para ellos es de la forma como reciben el servicio, en los tiempos actuales exigene muchas cosas, tales como, se los atienda con buenos modales, buenas actitudes, que les muestren la importancia necesaria al momento de comprar, son condiciones indispensables para que el cliente vuelva a solicitar sus servicios, caso contrario ya tendremos un cliente menos, sin embargo en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, los clientes manfiestan que existe una serie de problemas, indican que las instalaciones no son las adecuadas, los equipos son obsoletos, el personal no muestra actitudes

positivas para el trabajo, tampoco voluntad para absolver la consultas y solucionar los problemas, entre otros problemas, comportamientos que afecta directamente a la población usuaria y a la Direccion Regional, por este y otros motivos se realizó el presente trabajo de investigación, tomando en cuenta la siguiente estructura:

El primer capítulo denominado “problema de la investigación” contiene la descripcion y formulacion del problema, el objetivo, la hipótesis general y los especificos, tambien contiene la defincion conceptual y operacional de las variables, la operacionalizacion, la justificación e importancia de la investigación.

El segundo capítulo denominado “marco teórico”, incluye los antecedentes, teorías, y definición de los términos básicos.

El tercer capítulo denominado metodología, contiene el tipo, diseño y esquema de investigación, la población y muestra, la técnica para la formulación del instrumento de recolección de datos y de recojo.

El cuarto capítulo denominado “resultados y discusión” abarca los resultados del trabajo de investigación, a través de tablas y figuras, y la discusión de resultados.

El quinto capítulo abarca “las conclusiones y recomendaciones” redactado a través de los resultados y los objetivos de la investigación.

Finalmente, la investigación presenta las referencias bibliográficas, realizadas a través de las normas y estilos APA sexta edición.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

De acuerdo, a. (Grupo Castilla, 2017), encontrar talento hoy en día es muy difícil en todo el mundo. en el caso de España, la situación también es grave: el 26% de los directivos españoles encuestados –mil en total– asegura que no encuentra candidatos que cumplan con los requisitos establecidos para el puesto. Pero, ¿por qué resulta tan complicado encontrar talento en España? Según la investigación de ManPower, el 29% de los directivos españoles encuestados señalan la falta de experiencia como el principal motivo del desajuste de Talento y de hecho creen que es la principal causa que les dificulta encontrar a los profesionales óptimos para su organización. También creen que faltan candidatos con cualificación profesional de relevancia para su sector (25%) y habilidades "hard" o técnicas (22%). La falta de habilidades "soft", de empleabilidad y el hecho de que los candidatos busquen un salario mayor del que se ofrece, ambas con un 7%, completan la lista de los cinco principales motivos por los que cuesta encontrar el talento adecuado en España.

Mientras tanto en Colombia, según (Lora, 2017), las empresas colombianas no saben manejar el talento, se tolera el mal desempeño, la antigüedad cuenta demasiado y la alta gerencia no se responsabiliza por los errores en el manejo de los recursos humanos. Los empleados que no se desempeñan bien rara vez son reentrenados, asignados a otras posiciones en la compañía o despedidos si las acciones remediales no funcionan. En lugar de tomar medidas, estas decisiones se aplazan una y otra vez. Apenas 7% de las empresas colombianas obtienen calificación de 4 sobre 5 en este punto, ninguna saca 5. Las promociones dependen ante todo de la antigüedad. Tan solo 11% de las empresas colombianas identifican,

desarrollan y promueven en forma proactiva a sus mejores trabajadores. Los gerentes no cuentan con un buen menú de razones y contraofertas para retener a su personal más talentoso. Los mejores trabajadores se van cuando reciben una oferta de la competencia. Solo 3% de las empresas colombianas hacen lo que sea necesario para impedir la pérdida de sus grandes talentos. La alta gerencia no es evaluada ni responsabilizada por su habilidad para atraer, retener y desarrollar el talento humano de la empresa.

Situación parecida vive el Perú, de acuerdo, a. (Gestión, 2017), una de las principales debilidades identificadas es la falta de políticas de atracción y retención de talentos, en donde el Perú se ubica antepenúltimo en el ranking, mostrando una falta de prioridad de las empresas peruanas en este aspecto. El Perú avanzó en dos posiciones en el ranking de 2017, pasando del puesto 59 al 57, debido principalmente a su mejor posición en dos dimensiones: Preparación del talento, e Inversión y Desarrollo. en la dimensión relacionada con "Preparación del Talento", el Perú mejoró en una sola posición, pasando de la ubicación 59 a 58, la cual incluye el crecimiento de la fuerza laboral, habilidades financieras, experiencia internacional, ciencia en las escuelas, habilidades del lenguaje, entre otros factores. Sin embargo, la dimensión de "Atracción del Talento" ha sido la dimensión más crítica para el Perú, ya que retrocedió del puesto 42 al puesto 46, la cual incluye y considera factores como el costo de vida, atraer y retener talento, motivación de los trabajadores, fuga de talentos, calidad de vida y personas extranjeras calificadas.

El problema de la gestión del talento humano del Perú, alcanza a la Región Ucayali, actualmente en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de

Ucayali, no dan importancia a los profesionales de planta, ya que los cargos se encargan a profesionales de afuera, que no muestran los conocimientos y habilidades, para el desempeño de sus funciones, a parte de este problema, manifiestan que su centro laboral, no cuenta con condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, estéticas, ergonómicas y de bienestar, situación que les imposibilita mostrar todas sus habilidades, destrezas en su verdadera dimensión, afectando directamente su rendimiento, productividad, su capacidad de organizarse, su capacidad de liderar y trabajar en equipo, problemática que repercute en la atención al usuario, por estos motivos evaluaremos la calidad del servicio que ofrece este sector importante del Estado.

De ahí, según (Libertad Digital S.A, 2017), España es uno de los sectores públicos menos eficientes de todos los países fundadores de la Eurozona. Solo Italia, Grecia y Portugal obtienen una peor nota. La productividad de los empleados públicos es un factor clave en este debate. El Círculo de Empresarios ha señalado que en 1980 no había grandes diferencias entre la productividad de los trabajadores del Estado y la del sector privado. Casi cinco lustros después, la divergencia era notable y la productividad de los trabajadores públicos era un 35% menor. Esto tiene un coste notable: el Círculo estima que nuestro PIB sería un 6% más alto si la productividad de nuestros empleados públicos evolucionase al mismo nivel que en el resto de los países europeos.

Por otro lado, de acuerdo, a. (Caballero, 2017), en Colombia el servicio que prestan tanto empresas privadas como entidades públicas en el país es deficiente. existe una enorme brecha entre las expectativas que genera una empresa entre sus públicos y

la manera como estas se concretan. Pero lo más importante, de todo es que somos muy malos en el país prestando servicios", agrega el exministro de Ambiente. Hay varias razones, pero la central es que la mayoría creen saber qué quiere el cliente, pero no tiene certeza frente a la experiencia. Y como no cuentan con ese nivel de claridad, prestan el servicio que creen que el cliente está esperando. La consecuencia es que el nivel de servicio es realmente mediocre. las que registraron las peores percepciones, están transporte urbano (41), salud (47) y las entidades públicas (51). Finalmente, en general el servicio en el país queda mal ranqueado, pues el promedio fue de apenas 54 sobre 100.

En lo que toca al Perú, según (Chanamé, 2017), el Perú tiene problemas de calidad del servicio, porque el Gobierno no necesariamente recoge las necesidades de la población y, por ende, realiza planes que no están articulados con las brechas que debe cubrir. Por lo tanto, el planeamiento no termina siendo una herramienta efectiva de gestión y no se alinea con el presupuesto público. Además, las organizaciones de decenas de entidades públicas no están diseñadas de acuerdo a sus objetivos. Puede ser porque fueron diseñadas con una organización jerárquica sin claridad en los procesos que realizan para entregar sus servicios de manera oportuna y responsable. La mayoría de instituciones no tienen los recursos ni capacidades para optimizar sus procesos. Los mecanismos de coordinación establecidos en nuestro marco legal suelen contar con limitaciones en su diseño y han sido poco efectivos al momento de la articulación entre instituciones.

Consecuencia de las falencias citadas líneas arriba, la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, enfrenta una serie de problemas, se evidencia que las instalaciones no son las adecuadas, los equipos muestran

obsolescencia, los aspectos del personal deja mucha que desear, no ofrece material de comunicación alguna, el personal no muestra actitudes positivas para el trabajo, voluntad para absolver tus consultas, tampoco interés para solucionar los problemas de los usuarios, además de apariencia física desagradable, lo que hace desconfiable su trabajo, aunado a estas deficiencias ingresan tarde a sus labores habituales, y es mas no muestran pequeños ápices de empatía, toda vez que no les interesa las necesidades del usuario, comportamientos que afectan directamente a la población que accede a sus instalaciones y a la organización misma, porque no le permitir lograr sus objetivos, por estas razones se realizó la presente investigación, formulándose los siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la satisfacción del empleado con calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la mejora de competencias con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la excelencia en el desempeño con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018?

- ¿De qué manera se relaciona la mejora de la productividad con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018 ?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

Conocer la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la gestión del talento humano en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.
- Definir el nivel de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.
- Calificar la relación que existe entre la Satisfacción del empleado con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.
- Establecer la relación que existe de la mejora de competencias con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.
- Precisar la relación que existe entre la excelencia en el desempeño con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.
- Indicar la relación que existe entre Mejora de la productividad con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

1.4.2. Hipótesis especificas

- La Satisfacción del empleado se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018,
- La mejora de competencias se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.
- La excelencia en el desempeño se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.
- La mejora de la productividad se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018

1.5. Variables

1.5.1. Definición conceptual de las variables

- Gestión del talento humano

Según (Ugarte , Yarlequé , & Fiallo, 2015), es el recurso que dinamiza todas las actividades y procesos organizacionales; por lo cual requiere de la aplicación de

políticas y normas que generen bienestar social en pro del beneficio de la comunidad y el entorno de las empresas.

- Calidad del servicio

Según, (Pizzo, 2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable(d), aún bajo situaciones imprevistas o ante errores(e), de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia(f), y sorprendido con mayor valor al esperado(g), proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

1.5.2. Definición operacional de las variables

- Gestión del talento humano

Es la información que se recabó de1os trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, con el propósito de conocer su percepción sobre la gestión del talento humano que desarrolla, este importante sector del Estado en nuestro medio, a través de un cuestionario de encuesta relacionado, con la satisfacción del empleado, mejoramiento de las competencias, excelencia en el desempeño y mejora de la productividad.

- Calidad del servicio

Es la información que se recabó de los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, con el propósito de conocer su percepción sobre la calidad del servicio que ofrece, a través de un cuestionario de

encuesta relacionado, con los elementos tangibles, competencia del personal, fiabilidad y empatía.

1.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1: operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del talento humano	Satisfacción del empleado	Condiciones de Seguridad
		Condiciones Higiénicas
		Condiciones Estéticas
		Condiciones Ergonómicas
		Condiciones de Bienestar
	Mejora de las competencias	Habilidades
		Capacitación
		Autoestima
	Excelencia en el desempeño	Rendimiento
		Productividad
		Habilidades Organizativas
		Capacidad De Liderazgo
		Trabajo En Equipo
	Mejora de la productividad	Educación básica
		Alimentación adecuada
		Gasto social que hace posible el trabajo
		Mantener y mejorar las habilidades de la mano de obra
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Instalaciones
		Equipos
		Aspectos del personal
		Materiales de comunicación
	Competencia del personal	Cortes
		Conoce la empresa donde trabaja
		Conoce los servicios y productos que vende
		Domina las condiciones de venta y políticas
		Es capaz de inspirar confianza
	Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas de plazos
		Interés sincero en solucionar problemas a un cliente.
		Realizar bien el servicio la primera vez.
	Empatía	Capacidad de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali para conocer a sus usuarios

Fuente: matriz de consistencia

1.7. Justificación e importancia

Desde el punto de vista metodológico la investigación realizará aportes muy importantes a otros estudios que se realicen en forma posterior, como referencia o antecedente para los referidos estudios, sobre la base del tipo y diseño de

investigación que se planteó, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación.

Desde el punto de vista práctico, los resultados se pretenden aplicar en un primer momento en la en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, posteriormente a las demás instancias públicas de la Región, pudiendo ampliarse al sector privado, ya que las variables de estudio responden a problemáticas vigentes que enfrentan las organizaciones, para el logro de sus objetivos.

Desde el punto de vista teórico, la investigación generará análisis y discusión sobre el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad del servicio, temas muy investigados por las ciencias administrativas, ya que se confrontan la teoría del capital humano de Gary Becker, teoría de los costes de transacción, teoría de la agencia, teoría de las competencias, y teoría del establecimiento de metas, por parte de la variable gestión del talento humano, y por parte de la calidad del servicio, se tiene la teoría del triángulo de Servicio Karl Albrecht, la Filosofía de Geniche Taguchi, la teoría de Shigeo Shingo, la Trilogía de Juran, y la teoría de Philip Crosby: la Filosofía de Cero defectos y los 14 Pasos para conseguirlos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Gestión del talento humano

En una investigación sobre gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015, (Inca,

2015), concluye: la gestión de talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

Igualmente, (Armas & Asencio , 2016), estudiaron la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A. provincia de Ascope, 2015, concluyeron: El nivel de la gestión del talento humano de la empresa Cartavio S.A.A es regular, por cuanto los directivos no prestan el énfasis necesario a sus trabajadores como el activo más importante de la empresa.

De igual manera, (Asencios, 2017), estudió la gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016, concluyendo: existe una relación significativa moderada entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima. Es decir, los servidores administrativos que estuvieron gestionando su talento humano, vale decir, dispuestos a entregar lo mejor de sí a ésta, sea esta gestión de reclutamiento-selección, competencias laborales o de compensación/motivación, tuvieron un moderado desempeño laboral que aquellos empleados que no hicieron uso de su talento humano.

Del mismo modo, (Valentín, 2017), investigó la Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016, concluyendo: El nivel de influencia de la gestión del talento humano en el

desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa (r = 0.8154, p = 0.000), determinando que el 49.69% de encuestados considera que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur es de nivel regular, y el desarrollo del desempeño laboral también es regular.

Finalmente, (Del Castillo, 2017), estudió La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016, concluyendo: La presente investigación muestra que hay relación significativa entre la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.77 representó una alta asociación entre las variables. Se aprobó la hipótesis planteada y esta relación.

2.1.2. Calidad del servicio

En una investigación sobre Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso, (Rocca, 2016), concluye: El nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”, debido a que el saldo de respuesta total obtenido alcanzó el valor de -0,0873.

De la misma forma, (Chávez, Quezada, & Tello, 2017), investigaron la Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú,

concluyeron: Existen brechas negativas en cada una de las cinco dimensiones analizadas, lo que quiere decir que, en términos generales, las expectativas del cliente del sector transporte terrestre interprovincial no están satisfechas. Se puede afirmar que se presentan defectos en la calidad en el sector.

De la misma manera, (Ampuero, 2017), estudió la calidad del servicio y fidelización del paciente en la Clínica Oftálmica Instituto de la visión en el distrito de San Borja 2016, concluyendo: Existe una relación significativa en entre la calidad del servicio y la fidelización del paciente en la Clínica Oftálmica Instituto de la visión en el Distrito de San Borja 2016 por lo cual mientras mejor sea la calidad de tención que se le brinde al paciente se lograra la fidelización con los pacientes que asistan a la Clínica.

Igualmente, (Chung, García, Rupailla, & Seminario, 2017), investigaron los factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana, concluyeron: Se logró comprobar que el personal (servidor público, funcionario público u oficial gubernamental) de las municipalidades de Lima Metropolitana no se encuentra totalmente calificado para la atención al usuario. Según los expertos indican que la selección de personal se hace por concurso público, según perfil del área que lo solicita considerando no solo un buen nivel curricular sino también rasgos de amabilidad, respeto, tolerancia y vocación de servicio, además explican que se llevan a cabo capacitaciones internas, las cuales son continuas y a nivel funcional; es decir, no tienen capacitaciones orientadas a mejorar la atención al usuario.

Finalmente, (Cerna, 2017), investigó la Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017, concluyendo: Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión del talento humano

- Teoría del capital humano de Gary Becker

Citado por (Cardona , Montes, Vásquez , Villegas , & Brito , 2014), El interés básico de Becker (1964) ha sido la investigación del capital humano, al ser una contribución teórica, importante y duradera, y no un reflejo de una de las muchas modas que influyen en los economistas. Becker (1964) define el capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos.

Para Becker (1964), el individuo incurre en gastos de educación al mismo tiempo que en un costo de oportunidad por permanecer en la población económicamente inactiva y no recibir renta actual; sin embargo, en el futuro su formación le otorgará la posibilidad de obtener unos salarios más elevados, pero la productividad de los empleados depende no sólo de su aptitud y de la inversión que se realiza en ellos, tanto dentro como fuera del puesto de trabajo, sino también de su motivación y de la intensidad de su esfuerzo.

En 1990, Becker junto con Murphy y Tamura, desarrollaron más trabajos donde aportaron más al análisis intensivo del capital humano y al desarrollo de una teoría coherente de capital humano, la cual ha sido base de muchas investigaciones empíricas y teóricas. Otro de sus aportes fue considerar al sector de la educación como principal productor de capital humano, al ser generador de los mejores conocimientos. En el caso de los niños, el desarrollo de su capital humano, si bien depende de la educación y de sus profesores, también depende en una medida importante de sus padres y del tiempo que estos les dediquen.

Según Becker, cuando el capital humano aumenta, gracias a la alta inversión en los sectores educativos, el retorno en la inversión de capital humano aumenta hasta que éste crece lo suficiente y encuentra un equilibrio, es decir, se eleva el ingreso per cápita de la sociedad debido a la relación directa con el crecimiento económico y el stock de capital humano (Becker et. al, 1990:2).

La fertilidad es un factor importante para Becker, por eso considera que al aumentar la fertilidad, afecta de forma negativa el crecimiento de capital humano y físico, ya que se deja de invertir lo necesario para tener un adecuado stock de capital humano. Es decir: un padre con un hijo invierte más dinero en él, que otro padre con dos hijos. Asimismo, demuestra que la gran diferencia a nivel de crecimiento entre los países desarrollados y los subdesarrollados se debe a la fertilidad; mientras en los países desarrollados se tiene un alto ingreso per cápita, un alto stock de capital humano y físico y un descenso en la fertilidad, en los países subdesarrollados se tiene todo lo contrario.

- Teoría de los costes de transacción

Citado por (Callejón, 2015), para Coase, "Una empresa tenderá a expandirse hasta que los costes que supone organizar una transacción adicional dentro de la empresa igualen los costes que implica desempeñar esa misma función en el mercado abierto. Cuando salga más barato realizar una transacción dentro de la empresa, es recomendable. En cambio, si resulta más económico salir al mercado, no hay que intentar hacerlo de forma interna." Esta reflexión surge del planteamiento que relaciona la eficiencia con el tamaño empresarial, a partir del cual, todas tenderán a fusionarse, consolidando así una única unidad empresarial. Por tanto, esta teoría, desarrolla las operaciones internas en el ámbito empresarial, es decir, en ocasiones las empresas se enfrentan a la decisión de ampliar su producción para producir bienes auxiliares necesarios para el proceso productivo o, por el contrario, externalizar esa operación y adquirir dichos bienes, necesarios para la producción del principal, en el mercado, es decir "los costes en los que las empresas incurren cuando, en vez de usar sus propios recursos internos, salen al mercado para encontrar esos productos y servicios". Esta decisión dependerá de tres dimensiones; especificidad de los activos, incertidumbre y frecuencia de las transacciones. En colación con esto, aflora el debate mediático en el que actualmente nos hallamos inmersos, desde el punto de vista del estado y las finanzas públicas, ¿es más eficiente comprar al mercado o producir a través de empresas públicas?

Esta teoría, además, surge de la asimetría de información existente en cualquier transacción, de la incertidumbre inherente a la misma y de la cuestión de externalizar o producir un bien necesario para proceder a la elaboración del

producto final. Es preciso reseñar que la aportación de Coase ha tenido gran impacto ya que incluso los derechos de propiedad fueron planteados como aspectos derivados de dicha teoría. Coase expuso el siguiente ejemplo; "Un panadero usaba sus máquinas amasadoras en su propiedad desde hace sesenta años. Un médico se muda, y luego de ocho años construye su consultorio sobre la pared medianera. Al poco tiempo presenta una demanda por los ruidos y vibraciones, afirmando que le impiden desempeñar su profesión en su propiedad". Con este ejemplo se ilustra la necesidad de instaurar unos derechos de propiedad claramente definidos, reduciéndose así los costes de transacción. Pero fueron Alchian y Demsetz en 1972 los que concluyeron la perspectiva de los derechos de propiedad. Sin olvidar que la Teoría de los Costes de transacción, la Teoría de la Agencia y la Teoría de los derechos de propiedad, están delimitadas, aunque mantienen estrechos vínculos, ya que ambas muestran una visión completa de las organizaciones.

- Teoría de la agencia

Según Eisenhardt (1989), citado por (Marín , 2012), en la teoría de la agencia, la empresa es una especie de artificio jurídico que sirve como nexo de una serie de interacciones contractuales denominadas relaciones de agencia. La relación de agencia es aquella en la que interactúan los dueños del capital (principal) y los directivos (agentes), en un contrato explícito o implícito por el cual se comprometen en la realización de una actividad de negocio. En efecto, la empresa se concibe como un equipo cuyos miembros actúan para satisfacer sus propios intereses, pero que son conscientes que su futuro depende de la capacidad de supervivencia de su equipo en el proceso de concurrencia con otros equipos.

Frente a esto, la contribución medular que entrega la teoría de la agencia al campo teorético de la administración, se puede resumir en: a) el tratamiento de la información que puede implicar conflictos de intereses por el oportunismo del agente y b) las implicaciones del riesgo en las relaciones contractuales principal-agente.

Ante ello, cabe decir que de la interacción principal-agente pueden emerger conflictos de intereses, dando paso a unos costos de agencia originados en los gastos de control del principal, los gastos de garantía de fidelidad del agente y unos costos por pérdida de eficiencia. Estos surgen porque el trabajo realizado por el agente no siempre es observable por el principal, puesto que la supervisión sería muy costosa. Así mismo, surgen de las relaciones entre los distintos agentes dentro de la empresa y de las desviaciones de las actuaciones de los agentes en relación con el esfuerzo óptimo.

Las asimetrías informativas pueden dar lugar a que los agentes que buscan la maximización de su utilidad, persigan objetivos distintos a los acordados contractualmente. Una posibilidad alternativa para disminuir las fricciones derivadas de tales asimetrías, sería el establecimiento de un sistema de información que la distribuya efectivamente de forma clara, continua y consistente, aportando credibilidad a las actuaciones de los directivos, de modo que los inversionistas evalúen la empresa y su gestión a un bajo costo, lo cual reducirá los riesgos percibidos tanto para el agente como para el accionista.

De la consideración de la empresa como una asociación de individuos con intereses particulares, emerge un objetivo común a principal y agente hacia la maximización del beneficio individual. No obstante, dentro de la empresa se va a generar una continua negociación en la que cada participante intentará maximizar el valor para satisfacer sus intereses. Si bien tanto el principal como el agente preferirán inversiones con altos rendimientos, sus intereses son opuestos debido a la incertidumbre y riesgo asociado a las distintas inversiones.

Empero, en tanto que el principal es indiferente al riesgo específico o no sistemático de una inversión, el agente se ve directamente afectado por este. Esto porque el principal puede reducir su riesgo a cero diversificando su portafolio de inversiones. El agente, sin embargo, no puede diversificar su cartera puesto que su riqueza y estatus se derivan de su propio trabajo en la empresa. Por consiguiente, el comportamiento del principal hacia la diversificación estratégica, estará definido por un análisis costo-beneficio, determinándose así una habilidad para diversificar en función del control ejercido por dicho principal.

En definitiva, desde esta perspectiva se entiende a la empresa como un mix contractual, que se mantiene en una continua tensión entre actitudes de cooperación de sus participantes para la maximización del beneficio y comportamientos competitivos que se generan en su reparto. La gerencia debe arbitrar esta dinámica entre la creación de los sistemas de información y la gestión del riesgo contractual, de tal forma que cada participante obtenga una asignación que satisfaga sus intereses.

- Teoría de las competencias

Citado, por (Zayas, 2010), identifica la existencia de tres grandes tendencias en el estudio de las competencias: El análisis conductista, que no se refiere a la corriente psicológica de esa denominación, sino al énfasis que se hace al papel de las características del individuo, o sea, parte del estudio de las personas que desempeñan bien su trabajo, determinando las características que posibilitan un desempeño exitoso.

El análisis constructivista que señala el carácter emergente de las competencias al tener como base el proceso de elaboración de las mismas por parte del investigador. señala "el análisis funcional describe el puesto o la función, compuesto de elementos de competencias con criterios de evaluación que indican niveles mínimos requeridos" y agrega:" La competencia es algo que una persona debe hacer o debería estar en condiciones de hacer".

No obstante, algunos especialistas adoptan posturas extremadamente pragmáticas y conductistas al obviar los procesos que se dan en el hombre, como principal actor en el desarrollo de las diferentes actividades, dándole tratamiento de caja negra, el cual resulta improcedente ya que es imposible hacer abstracción de las cualidades humanas.

Los resultados no pueden separarse de los ejecutores y sus características, por ser la personalidad la principal manifestación de las competencias humanas.

El enfoque funcional, supuestamente hace que se pueda prescindir de las cualidades personales; esto limita la proyección del concepto, al no tener en cuenta el

desarrollo y las potencialidades del sujeto por su carácter activo y transformador que participa en la construcción, formación y desarrollo de sus propias competencias.

Tipos de competencias

Realizaron un estudio a partir del cual elaboraron un modelo genérico de competencias que explica el desempeño exitoso de la actividad gerencial, compuesto por las competencias siguientes: Gestión y acción por objetivos, liderazgo, gestión de recursos humanos, dirigir subordinados, enfocar a otras personas y el conocimiento específico.

Con relación a los tipos de competencias, las clasifica en generales y específicas; mínimas y efectivas. No obstante, esta es insuficiente ya que el espectro de clasificación de las competencias es mayor; así se pueden identificar competencias simples y complejas según su estructura y competencias actuales y potenciales según el carácter temporal.

En un artículo titulado: "El perfil del ingeniero requerido por la empresa", formula las principales competencias que debe poseer un profesional de la rama de las ciencias técnicas, entre las cuales plantea las siguientes: flexibilidad que permita adaptarse a un entorno exigente, cada vez más dinámico y cambiante; predisposición para aprender, estudiar, formularse preguntas, investigar; capacidad de trabajo, de "ensuciarse las manos", de automotivación; actitud favorable para "trabajar con otros", conformar equipos, relacionarse sin perder su individualidad y potencialidad para liderar, formar y conducir equipos.

Salas, en su artículo "¿Cuáles son las características que precisa desarrollar un profesional para lograr su visión y misión frente a la sociedad del siglo XXI?", clasifica dichas características de la manera siguiente: del entorno: necesidades de la población, factores ambientales que facilitan o limitan el logro de su visión y misión, aspectos legales, recursos disponibles, reconocimiento de las oportunidades de mejora; personales: visión y misión personal en la empresa, creatividad e imaginación, autoestima, seguridad y confianza, sólidas bases éticas, liderazgo, trabajo en equipo, disfrutar de su trabajo; académicas: capacidad conceptual y de abstracción, producción y/o servicio, especialización por áreas, nuevos conocimientos y practicas: aptitudes que deberá tener el profesional del siglo XXI para lograr su cometido: Habilidades y destrezas que le permitan poner en práctica las características adquiridas en los grupos anteriores dentro de ellas incluye: el sentido común, buen humor, distinguir lo correcto de lo incorrecto, empatía, idealizar sin perder contacto con la realidad, claridad para comunicar sus ideas, espontaneidad, transmitir sinceridad, respeto y confianza."

Las competencias laborales se clasifican en competencias técnicas o del puesto y competencias directivas.

Los tipos de competencias directivas son: estratégicas, intraestratégicas y de eficacia personal. Las competencias directivas son las que se refieren a la capacidad estratégica de un directivo y su relación con el entorno externo de la empresa. Para este grupo es posible incluir: visión de negocio, resolución de problemas, gestión de recursos, orientación al cliente y la red de relaciones.

Las competencias intratégicas son: comunicación, organización, empatía, delegación, coaching y trabajo en equipo.

Las competencias de eficacia personal se refieren a los hábitos básicos de una persona con ella misma y con su entorno. Se dividen cada una en subcompetencias: proactividad, creatividad, autonomía personal, autogobierno, concentración, autocontrol, gestión personal, del tiempo, de estrés, del riesgo, desarrollo personal, autocrítica, autoconocimiento y cambio personal.

- Teoría del establecimiento de metas

Citado por (Vega, 2018), Edwin Locke (nacido el 05 de enero 1938), es un psicólogo estadounidense y pionero de la teoría "Establecimiento de metas". Sostiene que las metas específicas y difíciles llevan a un alto desempeño. Propuso que las intenciones de trabajar hacia una meta es una fuente importante de motivación en el trabajo. Esto implica decir con precisión al trabajador lo que debe realizar y cuanto esfuerzo tendrá que poner. En este caso, la motivación está sujeta a los incentivos por recibir por el cumplimiento de las metas laborales. Para obtener los resultados deseados, los incentivos deben ser significativos para el trabajador; y por su lado, los trabajadores deben poseer las habilidades necesarias para alcanzar sus metas. Las metas pueden tener varias funciones:

Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea.

Movilizan la energía y el esfuerzo.

Aumentan la persistencia.

Ayuda a la retroalimentación de resultados.

Peter Drucker propuso la Administración por Objetivos (APO). Un sistema de administración que enfatiza en metas tangibles, verificables, medibles y participativas. Enlaza los objetivos de los diferentes niveles jerárquicos de la organización, hasta llegar a los objetivos. individuales. Parecido a lo que hoy se conoce como efecto cascada con el Cuadro de Mando Integral. De estos modelos y otros más, se hablará con mayor detalle en el capítulo diez.

Sin embargo, la técnica que presenta Kenneth Blanchard y Spencer Johnson en su libro "El Ejecutivo al Minuto" es una buena forma de incentivar, reconocer y hacer participar al trabajador. En su libro explican que una gestión efectiva se basa en tres secretos:

1. La Previsión de objetivos de un minuto.

Comienza por decir, que en casi todas las organizaciones se produce una disonancia entre lo que el trabajador hace y lo que el patrón piensa que debería hacer. Explica que un ejecutivo al minuto siempre aclara, y muy bien, cuáles son las responsabilidades y todo aquello de lo que deben dar cuenta a un trabajador. La previsión de objetivos de un minuto consiste simplemente en:

a. Concretar los objetivos.

b. Anticipar los medios para la mejor puesta en práctica posible. En otras palabras, las normas de comportamiento también quedan claras.

c. Plasmar cada uno de los objetivos en una sola hoja de papel sin sobrepasar el máximo de 250 palabras. El gerente se guarda una copia y el trabajador otra.

d. Leer y releer cada objetivo, lo que solo requerirá un minuto cada vez que se haga.

e. Durante el día, dedicar de vez en cuando un minuto a observar cómo marcha la tarea.

f. Cerciorarse de que la puesta en práctica de la tarea concuerda con su objetivo.

El ejecutivo al minuto cree en la fórmula de 80/20 por objetivo. Es decir, el ochenta por ciento de los resultados verdaderamente importantes que una persona consigue, proceden del otro veinte por ciento de sus previsiones de objetivos. Por consiguiente, solo se hace una previsión de objetivos basándonos en áreas clave de responsabilidad. En total, de tres a seis previsiones de objetivos.

2. Elogios de un Minuto.

Aquí rige el lema: Ayude a la gente a alcanzar su máxima eficacia. Sorpréndala mientras esté trabajando a conciencia. Se intenta poner el acento en lo positivo. Intentamos encontrar a la gente haciendo algo bien. Los Elogios de un Minuto dan resultado cuando usted:

a. Comunica abiertamente al personal que dará su opinión sobre la marcha del trabajo.

b. Los elogia inmediatamente cuando lo merecen.

c. Les enumera, con todo detalle, lo que han hecho correctamente.

d. Les comunica su satisfacción por la excelente labor que realizan y les explica de qué forma esto beneficia a la empresa y al resto de personas que trabajan en ella.

e. Hace un; pausa y guarda silencio para subrayar lo complacido que se siente.

f. Los anima a seguir trabajando de la misma forma.

g. Les estrecha la mano de forma que quede patente su apoyo sin reservas al éxito de las personas que trabajan para la organización.

3. El tercer secreto es la reprimenda de un minuto.

Las Reprimendas de un Minuto dan buenos resultados cuando usted:

a. Explica de antemano a sus colaboradores que les hará saber claramente si trabajan satisfactoriamente o no.

b. Les reprende inmediatamente.

c. Les detalla en qué han fallado.

d. Les dice, en términos muy claros, lo que piensa sobre ello.

e. Se detiene y guarda unos segundos de incómodo silencio para que noten su profundo disgusto.

f. Les estrecha la mano para que noten que se halla honestamente al lado de ellos.

g. Les recuerda la gran estima que les tiene.

h. Da a entender que cuando la reprimenda se acabó, se acabó totalmente.

2.2.2. Calidad del servicio

- Triángulo de Servicio Karl Albrecht

Citado por (Ruiz & Villegas , 2013), El triángulo de servicio como concepto es creación de Jan Carlson, Karl Albrecht y Ron Zemke desarrollan un modelo orientado hacia la compañía para ayudar a los directivos a meditar en lo que necesitan hacer. Estos autores consideran útil pensar en la organización y el cliente como aspectos íntimamente vinculados en una relación triangular, representada por la estrategia del servicio, la gente y los sistemas, lo cuales giran alrededor del cliente en una interacción creativa, aun cuando un trabajador esté en contacto directo con el cliente conoce el funcionamiento de los servicios y participa del resultado que percibe él.

Esto se logra al fomentar una visión global de la empresa en los trabajadores, permitiéndoles que conozcan el funcionamiento de todas las unidades o departamentos, los resultados de su trabajo y el impacto que tiene en la imagen que percibe el cliente. De igual forma, los trabajadores deben participar de la mejora del servicio que se ofrece a los clientes, ellos pueden conocer y aportar a la definición de lo que el cliente necesita.

Este triángulo de servicio representa más que una estructura un proceso, y obliga a incluir al cliente en la concepción de negocio o marca. Integrando las estrategias de servicio, los sistemas y el personal donde el cliente es el núcleo de todo.

Figura 1: el triángulo del servicio



El triángulo está constituido por:

La estrategia del servicio. Se concibe como la guía y el método de trabajo que la empresa utiliza para lograr sus propósitos. Proporciona la dirección para lograr ventajas competitivas y se conecta con los sistemas y la gente, a través de los se implementa y se hace realidad la estrategia.

La gente. Está constituida por el personal de contacto de una organización que atiende al público en general o a clientes particulares. Son aquellos integrantes de la empresa, cuya función consiste en atender público o clientes. El personal de contacto debe estar siempre con las personas que con sus decisiones dan vida a la empresa y accionan toda la cadena de valor hacia los clientes.

Los sistemas. Toda organización, desde la alta dirección hasta los empleados de base, debe desempeñarse conforme a los diferentes sistemas, procesos y actividades establecidos, en los cuales se apoya el empleado. Ellos deben estar debidamente diseñados para la conveniencia del cliente.

El cliente. Es el centro del modelo y obliga a los demás componentes del triángulo y de la organización misma centrarse en él. Definido como todo ser humano que espera que la organización o las personas que le componen den solución o respuesta a algún tipo de necesidad o inquietud y que busca un servicio o producto que se ajuste a sus deseos y exceptivas.

El objetivo del triángulo del servicio es precisar que la organización este dirigida al cliente por eso este se convierte en el centro de todo; se debe desarrollar una estrategia acorde al servicio que logre significar algo valioso para el cliente, una

vez comprendido al cliente y el concepto que se quiere dar de servicio se debe explorar la interacción entre la estrategia, la gente y los sistemas en pro de este. La integración de los conceptos planteados en el triángulo del servicio permite establecer estrategias centradas en el cliente, donde cada uno de los aspectos son relevantes para el desarrollo de la organización.

- Filosofía Geniche Taguchi

Citado por (Orellana, 2012), Su principal aportación es el desarrollo de métodos de mejoramiento de la productividad, que en un inicio puso en práctica en empresas japonesas. Taguchi propuso interesantes y efectivas metodologías para reducir la variabilidad y el incremento en la habilidad de los procesos productivos, con la consecuente disminución en el porcentaje de artículos defectuosos.

Taguchi hacia incapié en que, como los clientes desean comprar productos que atraigan su atención y que realicen la función para la cual se diseñaron, las organizaciones deben ofrecer productos que superen los de la competencia en cuanto a diseño y precio, que sean atractivos para el cliente y que tengan un mínimo de variación entre sí, además de ser resistentes al deterioro y a factores externos a su operación.

Tales conceptos se reflejan en los puntos siguientes:

- Función de pérdida: la calidad debe definirse en forma monetaria mediante la función de pérdida, en la que cuanto mayor sea la variación de una especificación respecto al valor nominal, mayor será la pérdida monetaria transferida al consumidor.

- Mejora continua: la mejora continua del proceso productivo y la reducción de la variabilidad son indispensables para subsistir en la actualidad.
- Variabilidad: que puede cuantificarse en términos monetarios.
- Diseño del producto: en esta etapa se genera la calidad y se determina el costo final del producto.
- Optimización del diseño del producto: Se puede diseñar un producto con base en la parte no lineal de su respuesta, a fin de disminuir su variabilidad.
- Optimización del diseño del proceso: Se puede reducir la variabilidad por medio del diseño de experimentos, al seleccionar los niveles óptimos de las variables involucrados en la manufactura del producto.
- Ingeniería de calidad: Taguchi desarrolló también una metodología que denominó: ingeniería de calidad, la cual se divide en línea y fuera de linea.
- Ingeniería de calidad en línea: Sus actividades respectivas son la manufactura, el control y la corrección de procesos, así como el mantenimiento preventivo. Una de las técnicas auxiliares es la gráfica de control.
- Ingeniería de calidad fuera de línea: Se encarga de optimizar el diseño de productos y procesos. Para su aplicación se sirve de experimentos.

- Teoría de Shigeo Shingo

Citado por (Barrón, 2011), el Dr. Shigeo Shingo definió los fundamentos del SMED en el año de 1969 reduciendo el tiempo de cambio de una prensa de 1000 toneladas de 4 horas a 3 minutos, de ahí a menos de 10 minutos. SMED es un acrónimo en lengua inglesa Single Minute Exchange of Die, que significa cambio de troqueles en menos de diez minutos. El SMED se desarrolló originalmente para

mejorar los cambios de troquel de las prensas, pero sus principios y metodología se aplican a las preparaciones de toda clase de máquinas.

El tiempo de cambio de una serie u orden de fabricación comienza cuando se acaba la última pieza de una serie y termina cuando se obtiene una pieza libre de defectos de la siguiente serie.

Dentro de este periodo, las operaciones que se realizan con la máquina parada se denominan internas y aquellas que se realizan mientras la máquina produce piezas buenas se denominan externas. Será más fácil recordarlo en términos de la siguiente ecuación:

Tiempo de preparación = tiempo de preparación interna + tiempo de preparación externa

Etapa preliminar**:** Creación de un equipo multidisciplinar de mejora, haciendo intervenir dentro de lo posible, a todos los departamentos implicados, Fabricación Mantenimiento, Métodos y tiempos Calidad con las personas y funciones a determinar.

Esta etapa finaliza con la creación de los distintos sistemas de control necesarios para hacer posible el seguimiento y avance del programa.

1ª Etapa: No están diferenciadas las preparaciones internas (trabajos realizados mientras la máquina está detenida) y externa (trabajos que pueden hacerse mientras la máquina está en funcionamiento).

2ª Etapa: Separación de la preparación interna y externa.

3ª Etapa: Convertir la preparación interna en externa.

4ª Etapa: Perfeccionar todos los aspectos de la operación de preparación.

Generalmente la aplicación de esta metodología va ligada al objetivo de reducir los stocks y mejorar el lead-time. Al disminuir el tiempo necesario para realizar un cambio de modelo, mejora nuestra capacidad de realizar más cambios de modelo, fabricando lotes más pequeños y planificando en consecuencia un plazo de entrega y un almacenamiento menores.

También puede emplearse con el objetivo de aumentar la capacidad de producción, es decir, el tiempo que determinada máquina está disponible para producir.

- La Trilogía de Juran

Publicado por (Sejzer, 2015), El consultor y experto de la calidad rumano Joseph Juran propuso que una correcta Gestión de la Calidad se logra a través de una trilogía de procesos:

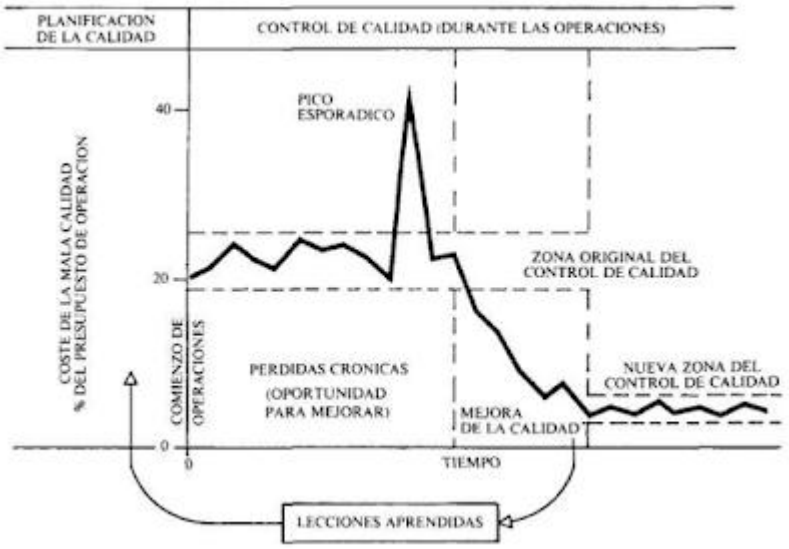
En primer lugar, la Planificación de la Calidad. La planificación se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo.

En segundo lugar, el Control de Calidad. Es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección.

Por último, la Mejora de la Calidad. Generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso.

La Trilogía de Juran hoy es una marca registrada y uno de los legados más importantes de su influyente obra.

Figura 2: La Trilogía de Juran de manera gráfica.



FUENTE: "*Juran y la Planificación de la Calidad*" - Joseph M. Juran (1988)

¿Por qué planificar la calidad?

Cuando una organización no planifica la calidad, o tiene un proceso de planificación deficiente, aparecen errores y desperdicios originados por:

Pérdidas en las ventas debidas a fallos en el producto, a nos cumplir con las especificaciones del cliente. Aquí entra en juego la reputación, tan difícil de cuantificar.

Costos de la mala calidad (de la "No Calidad"), los cuales pueden ser enormes si contemplamos todas las actividades necesarias para atender la queja del cliente, el retrabajo sobre el producto defectuoso o el recambio por un producto conforme. Este valor puede oscilar entre un 20 y un 40% en organizaciones sin una debida planificación.

Las amenazas a la sociedad. En un mundo sumamente industrializado, la gente posee una dependencia directa sobre la calidad de los productos que consume. Tal como lo define el autor, "las personas viven detrás de los diques protectores de la calidad". En muchas industrias esto es aún más evidente. Pensemos por ejemplo en productos defectuosos que provengan de la industria alimenticia, o la farmacéutica. O un automóvil que, por incumplimiento de especificaciones, pueda poner en riesgo la salud de sus ocupantes.

Una correcta planificación de la calidad se logra a través de una concientización profunda del personal sobre su importancia, la cual se consigue mediante formación y asistencia permanente. La organización debe ser clara en cuáles son los resultados que se esperan, cómo deben ser los procesos y cuál es la responsabilidad de cada integrante para que se cumpla. Las recompensas deberán estar vinculadas a los resultados logrados.

Juran define un ´mapa de carreteras', una secuencia de pasos para una planificación efectiva:

- Identificar quiénes son los clientes.

- Determinar las necesidades de esos clientes.
- Traducir esas necesidades al lenguaje de la organización.
- Desarrollar un producto que responda a esas necesidades.
- Optimizar las características del producto para satisfacer también las necesidades de la organización.
- Desarrollar los procesos necesarios para tal fin.
- Optimizar los procesos.
- Demostrar que el proceso puede producir el producto bajo las condiciones operativas.
- Transferir el proceso a las fuerzas operativas.
- Satisfacer las necesidades del cliente no es una tarea sencilla, sólo por le hecho de que éstas van variando en forma dinámica e impredecible.

- Philip Crosby: la Filosofía de Cero defectos y los 14 Pasos para conseguirlos

Citado por (Gómez, 2017), Philip Crosby propuso una serie de pasos para obtener la perfección, es decir cero defectos, a través de una cosa en la que estarás de acuerdo con él: la motivación de los colaboradores por parte de la dirección de la organización dándoles gran peso a las relacionadas humanas en el trabajo. Lo interesante de esta idea, que hoy en día escuchamos por todos lados, es que Philip la expuso en los años 60.

El concepto de Cero defectos no es suyo, él ya comenta que lo han aplicado empresas japonesas con gran éxito (durante el desarrollo del Lean Manufacturing) donde se dieron cuenta que cuanto antes se corrigiera un error menor coste tendría para el proyecto y, por ende, para la organización.

DIRFT

Crosby inició el Programa *"Cero Defectos"* en una planta de Compañía Martin en Orlando, Florida. Como gerente de control de calidad del programa de misiles Pershing redujo en un 25 por ciento la tasa de retorno y en un 30 por ciento los costes.

O DIRFT del inglés *"doing it right the first time"*. Para alcanzarlo definió los siguientes 14 pasos:

1) Compromiso de la dirección. La Dirección de la compañía es la que tiene que tirar del carro, es la que tiene que definir y comprometerse con una política de mejora continua de la calidad.
2) Equipos de mejora de la calidad. Formados con miembros de cada área que serán los encargados de trabajar con cada equipo.
3) Medir la calidad. Recopilar datos y estadísticas para analizar las tendencias y los problemas que se identifiquen en la organización, sin ellos no se sabrá si se está mejorando ni que mejorar.
4) Coste de la calidad. Realmente es el coste de la no calidad, es el coste de no hacerlo bien a la primera.
5) Ser conscientes de la calidad. Incluir en el ADN de la organización el conocimiento sobre el coste de la no calidad para que así todo el mundo pueda evitarlo.
6) Acciones correctivas. Cada desviación deberá tener unas acciones correctivas que las enmienden.

7) Planificar el cero defectos. Definición de un programa de actuación para prevenir la ocurrencia de los errores antes de que se presenten.
8) Preparación de los supervisores. La Dirección deberá formarse para saber cómo elaborar y cómo llevar a cabo el programa de mejora de la calidad.
9) Día de cero defectos. Se seleccionará un día a partir del cual se realizará el cambio en la organización, el día donde se instaurará el cero defectos.
10) Establecer las metas. Se fijarán objetivos para la reducción de los errores.
11) Eliminación de las causas de error. Se eliminarán todas aquellas barreras que impidan el cumplimiento adecuado del programa de cero defectos.
12) Reconocimiento. Se ofrecerán incentivos para todos aquellos que ayuden a cumplir los objetivos fijados.
13) Consejos de calidad. Todos los colaboradores deberán tener comunicación entre ellos para ayudarse a mejorar mutuamente.
14) Empezar de nuevo. Es un ciclo que comienza en un determinado momento, pero que debe estar funcionando constantemente.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Gestión del talento humano

- Satisfacción laboral: según Bravo, Peiró & Rodríguez (1996) Hegney, Plank y Parker (2006) Abrajan, Contreras & Montoya (2009), citados por (García & Castaño , 2016), han planteado dos perspectivas desde donde entender la satisfacción laboral, en primera medida aludiendo a estados emocionales, sentimientos, actitudes o respuestas afectivas hacia la actividad laboral realizada, y por otro lado al ajuste entre expectativas o necesidades y las condiciones reales del trabajo, es decir la concordancia entre lo que se espera o

aspira y lo que se está recibiendo, a continuación se presentará de manera más específica las perspectivas planteadas.

- La gestión por competencias: de acuerdo, a. (La Vanguardia, 2015), es un proceso que nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente. El objetivo principal consiste en implementar un nuevo estilo de dirección que permita gestionar los recursos humanos de una manera más integral y efectiva de acuerdo con las líneas estratégicas del negocio.
- Desempeño laboral: según Chiavenato, citado por (Morgan, 2015), es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

- Productividad: por (Gedesco, 2013), es la relación entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla".

- Condiciones de seguridad: según (Del Prado, 2016), es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, es decir, evitar lesiones y los efectos agudos producidos por agentes o productos peligrosos.

- Calidad de vida: de acuerdo, a. (Palomba, 2009) citado por (Arias, 2013), implica en primera medida "tener buenas condiciones de vida 'objetivas' y un alto grado de bienestar 'subjetivo', e incluye también la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales.

- Habilidad: según la (Escuela de organización industrial, 2013), es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. Casi todos los seres humanos, incluso aquellos que observan algún problema motriz o discapacidad intelectual, entre otros, se distinguen por algún tipo de aptitud.

- Autoestima, de acuerdo, a. (Hernández, 2016), se trata de un constructo para definir la valoración que cada persona tiene de sí misma. Esta autoevaluación varía en un continuo que va desde muy positiva a muy negativa. Sin embargo, no hay que confundirla con el autoconcepto.

- Liderazgo, según John Kotter, citado por (Escuela Europea de Management, 2016), es la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo.

- Trabajo en equipo: de acuerdo, a. (Sánchez, 2015), es un conjunto de personas que han aprendido a articularse y organizarse de tal forma que el trabajo individual ha sido sustituido por el trabajo colectivo, a través de acciones de sinergia, colaboración y cooperación, y que, como resultado de tal proceso, son

capaces de generar resultados cualitativa y cuantitativamente superiores a la suma de los esfuerzos individuales.

2.3.2. Calidad del servicio

- Elementos tangibles: según (Moya, 2016), se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.
- Competencia del personal: de acuerdo, a. (Fernandez, 2011), Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.

- Fiabilidad: según (Prieto & Delgado, 2010), se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite. Por ejemplo, si las lecturas del peso de una cesta de manzanas varían mucho en sucesivas mediciones efectuadas en las mismas condiciones, se considerará que las medidas son inestables, inconsistentes y poco fiables.

- Empatía: de acuerdo, a. (Chavarría , 2010), es una capacidad que posee una persona de lograr entender y vivenciar el estado de ánimo que tiene la otra persona.

- Satisfacción del cliente: según Kotler (2005:40), citado por (Caldera, Pirela, & Ortega , 2011), es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

- Sensibilidad: de acuerdo, a. (Duarte, 2015), es la buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno.
- Seguridad: según (Vergara , 2014), conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

- Comunicaciones: de acuerdo, a. (Hernández, 2011), Está relacionado con la habilidad de los profesionales de la información para mantener a los usuarios informados en un lenguaje que entiendan, así como tener la capacidad de escucharlos. Estas habilidades permitirán establecer una comunicación fluida: determinar las necesidades del usuario mediante preguntas bien planteadas; asegurar que su problema será resuelto; evitar un manejo de lenguaje demasiado técnico.

- Excelencia: según (Peralta, 2018), es garantizar la comunicación, la transparencia y la satisfacción total. El objetivo último es conocer en profundidad al cliente y sus necesidades, así como fomentar las buenas prácticas y el compromiso total con la calidad.

- Calidad en la tangibilidad: (Espinoza, 2012), el servicio como tal, es intangible y ello provoca dificultad para comprobar la calidad, así que los clientes buscan elementos físicos relacionados con el servicio, para comprobar la calidad.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método y diseño de investigación

3.1.1. Método de investigación

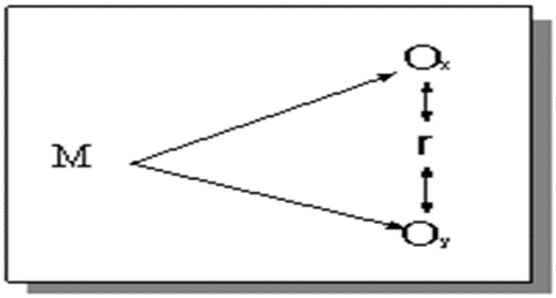
El método empleado en la presente investigación fue, la descriptiva correlacional, según Hernández, Fernández, Baptista. (2014), citado por (Tesis e investigaciones, 2018), la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y la investigación correlacional, tienen como objetivo determinar y evaluar la relación que hay entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño utilizado en la presente investigación fue la transeccional correlacional, según (López, 2010), estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías,

conceptos o variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean estas puramente correlaciónales o relaciones causales. Su diagrama es:

Figura 3:
Esquema de la investigación



Donde:

M: muestra de trabajadores y usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali.

OX: Gestión del talento humano.

r: relación existente entre las dos variables.

OY: Calidad del servicio

3.2. Población, y muestra

3.2.1. Población

- Variable gestión del talento humano

La evaluación de la presente variable, alcanzó al 100% de la población económicamente activa de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali que son 70.

- Variable calidad del servicio

La evaluación de la presente variable, alcanzó a la población usuaria que accede en promedio por un día a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali que son 70.

3.2.2. Muestra

El cálculo de muestra de las dos variables, se realizó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, para ello se hizo uso del método Probalístico, y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000:

Formula:

Figura 4:
Fórmula para calcular la muestra

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (70)

EE= 0,09

Despejando la fórmula:

n= (0.5*0.5*(1.96) ^2*70) / (((0.09) ^2*69) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n= 44

Por corresponder el mismo tamaño de población, la muestra alcanzó a 44 trabajadores y 44 usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

Se recolectaron los datos a través del cuestionario autoadministrado, de acuerdo, a. (Universidad de Chile, 2010), se le entrega o envía a los participantes quienes lo contestan directamente sin intermediarios. Puede hacerse por envío por correo tradicional, por correo electrónico, por invitación a entrar a una determinada página Web, por entrega directa en un evento o en lugar específico, para el caso de la presente investigación se entregó en forma directa a la población estudiada, en las instalaciones de la Dirección Regional.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección datos:

Los instrumentos se elaboraron a través de la técnica de cuestionario de encuesta de preguntas cerradas, según (Ruiz, 2012), las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades (dicotómicas) o incluir varias alternativas. Este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación (valores numéricos) de las respuestas de los sujetos, para el caso de la presente investigación se utilizó varias alternativas

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos elaborados constaron de 20 ítems y 05 opciones de respuestas, el instrumento 1 sobre gestión del talento humano se aplicó a 44 trabajadores, y el

instrumento 2 sobre calidad del servicio se aplicó a 44 usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali.

3.5. Procesamiento de recolección de datos

Los datos se procesaron en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por cada variable, diseñado por dimensión, ítems y cinco opciones de respuesta, registrándose las encuestas horizontalmente y listándose verticalmente.

3.6. Tratamiento de los datos

Para determinar el nivel de variables y dimensiones, se empleó la prueba que lleva por nombre "Escala de clima organizacional" (EDCO), citado por (Calderón, 2014), para establecer si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo, para el caso de la presente investigacion, se realizó de la siguiente forma: se multiplicó por el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) estableciendose 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido así:

- Nivel bajo: De 20 a 46 puntos.
- Promedio: De 47 a 73 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Y para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente estadístico de la correlación de Pearson, inserto en el Programa SPSSv25.

3.7. Presentación de los datos

Los datos se presentaron en tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), que considera el análisis descriptivo univariante y bivariante a través

de las medidas de tendencia central y de dispersión el nivel de variables obtenido de la Escala de clima organizacional" (EDCO) y la prueba de hipótesis se presentan solo en tablas, obtenidos del Programa SPSSv25.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Resultados

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones

Tabla 2:
Nivel alcanzado de la variable gestión talento humano

Nivel	Dimensiones								Total, Variable 1	
	Dimensión 1: Satisfacción del empleado		Dimensión 2: Mejora de las competencias		Dimensión 3: Excelencia en el desempeño		Dimensión 4: Mejora de la productividad			
Bajo	de 5 a 11	4	de 5 a 11	4	de 5 a 11	4	de 5 a 11	7	de 20 a 47	4
Intermedio	de 12 a 18	26	de 12 a 18	24	de 12 a 18	16	de 12 a 18	21	de 48 a 74	23
Alto	de 19 a 25	14	de 19 a 25	16	de 19 a 25	24	de 19 a 25	16	de 75 a 100	17
		44		44		44		44		44

Fuente: base de datos

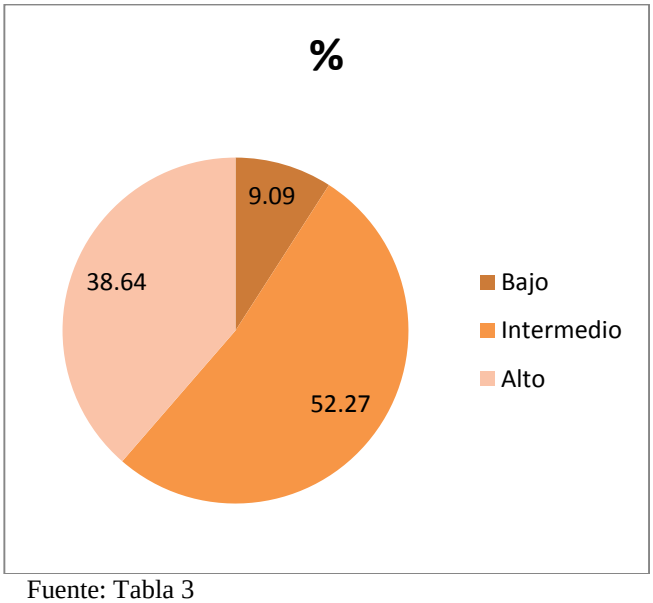
Tabla 3

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión del talento humano

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	4	9.09
Intermedio	[48-74]	23	52.27
Alto	[75-100]	17	38.64
n		44	100.00

Fuente: Cuadro resumen

Figura 5: porcentajes obtenidos de la variable Gestión del talento humano



Fuente: Tabla 3

Análisis: el nivel alcanzado de la variable gestión del talento humano, es: 9.09% bajo, 52.27% moderado, 38.64% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Tabla 4:
Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio

Nivel	Dimensiones								Total, Variable 2	
	Dimensión 1: elementos tangibles		Dimensión 2: Competencia del personal		Dimensión 3: Fiabilidad		Dimensión 4: Empatía			
Bajo	de 5 a 11	2	de 5 a 11	0	de 5 a 11	0	de 5 a 11	0	de 20 a 47	0
Intermedio	de 12 a 18	29	de 12 a 18	37	de 12 a 18	41	de 12 a 18	39	de 48 a 74	39
Alto	de 19 a 25	13	de 19 a 25	7	de 19 a 25	3	de 19 a 25	5	de 75 a 100	5
		44		44		44		44		44

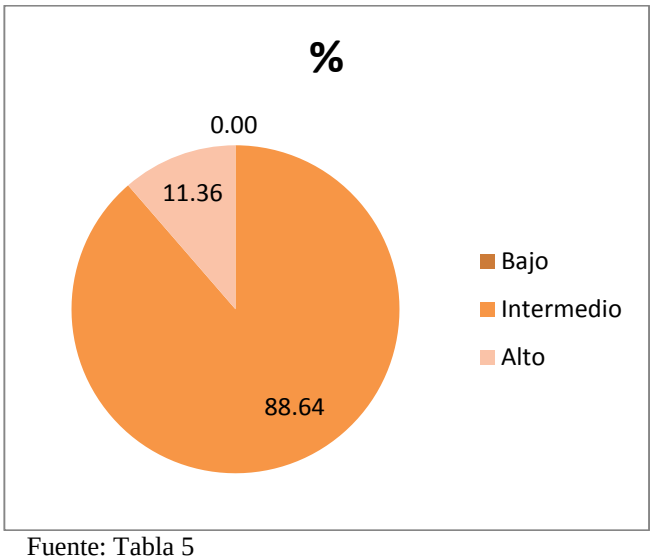
Tabla 5

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	0	0.00
Intermedio	[48-74]	39	88.64
Alto	[75-100]	5	11.36
n		44	100.00

Fuente: Cuadro resumen

Figura 6: porcentajes obtenidos de la variable Calidad del servicio



Fuente: Tabla 5

Análisis: el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 0.00% bajo, 88.64% intermedio, 11.36% alto, información proporcionada por los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

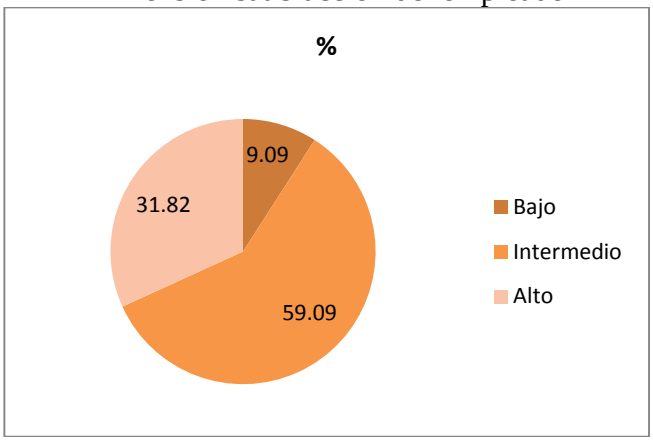
Tabla 6

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, Satisfacción del empleado

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	4	9.09
Intermedio	[12-18]	26	59.09
Alto	[19-25]	14	31.82
n		**44**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen

Figura 7: porcentajes obtenidos de la Dimensión satisfacción del empleado

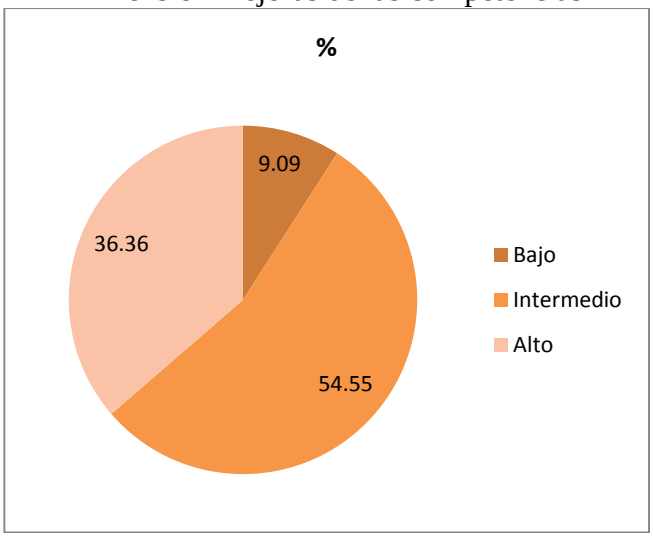


Fuente: Tabla 6

Análisis: el nivel alcanzado de la dimensión satisfacción del empleado, es: 9.09% bajo, 59.09% intermedio, 31.82% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Tabla 7			
Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, Mejora de las competencias			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	4	9.09
Intermedio	[12-18]	24	54.55
Alto	[19-25]	16	36.36
n		**44**	**100.00**
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 8: porcentajes obtenidos de la Dimensión mejoras de las competencias

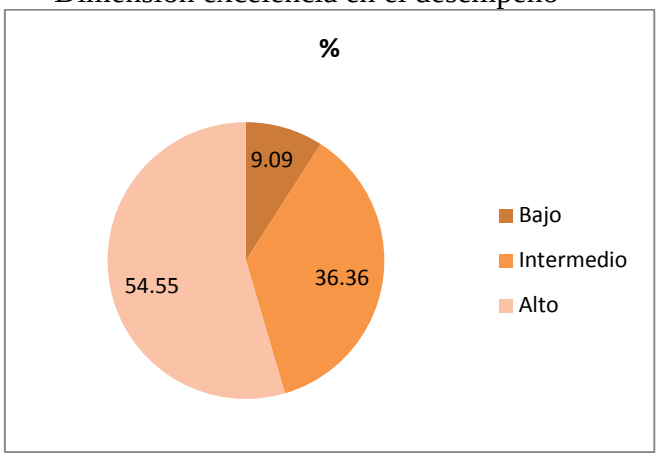


Fuente: Tabla 7

Análisis: el nivel alcanzado de la dimensión mejoras de las competencias, es: 9.09% bajo, 54.55% intermedio, 36.36% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Tabla 8			
Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, Excelencia en el desempeño			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	4	9.09
Intermedio	[12-18]	16	36.36
Alto	[19-25]	24	54.55
n		**44**	**100.00**
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 9: porcentajes obtenidos de la Dimensión excelencia en el desempeño



Fuente: Tabla 8

Análisis: el nivel alcanzado de la dimensión excelencia en el desempeño, es: 9.09% bajo, 36.36% intermedio, 54.55% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

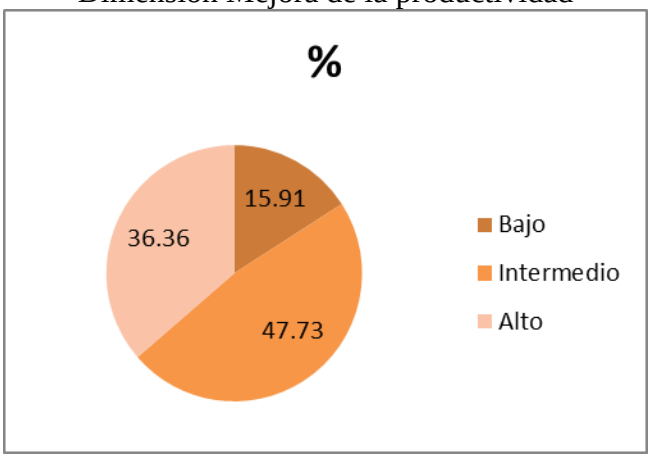
Tabla 9

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, Mejora de la productividad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	7	15.91
Intermedio	[12-18]	21	47.73
Alto	[19-25]	16	36.36
n		**44**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen

Figura 10: porcentajes obtenidos de la Dimensión Mejora de la productividad



Fuente: Tabla 9

Análisis: el nivel alcanzado de la dimensión mejora de la productividad, es: 15.91% bajo, 47.73% intermedio, 36.36% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Se presenta tablas que dan respuesta a la hipótesis general y a las hipótesis específicas, tomando en cuenta los siguientes instrumentos:

Tabla 10: Escala de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

- Si $P \leq 0.05$ la relación se considera significativa
- Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa

Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018.

Tabla 11: Relación entre el talento humano y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Variable 1: gestión del talento humano	Variable 2: calidad del servicio
Variable 1: gestión del talento humano	Correlación de Pearson	1	,111
	Sig. (bilateral)		,474
	N	44	44
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,111	1
	Sig. (bilateral)	,474	
	N	44	44

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Análisis: la relación es positiva muy baja (0.111), y no significativa (0.474), en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre el talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018.

Hipótesis especifica 1

La satisfacción del empleado se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Tabla 12: Relación entre la satisfacción del empleado y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 1: Satisfacción del empleado	Variable 2: calidad del servicio
Dimension 1: Satisfacción del empleado	Correlación de Pearson	1	,111
	Sig. (bilateral)		,474
	N	44	44
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,111	1
	Sig. (bilateral)	,474	
	N	44	44

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Análisis: la relación es positiva muy baja (0.111), y no significativa (0.474), en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la satisfacción del empleado y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018.

Hipótesis especifica 2

La mejora de competencias se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Tabla 13: Relación entre la mejora de competencias y la calidad del servicio

Correlaciones

		Dimensión 2: Mejora de las competencias	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 2: Mejora de las competencias	Correlación de Pearson	1	,186
	Sig. (bilateral)		,227
	N	44	44
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,186	1
	Sig. (bilateral)	,227	
	N	44	44

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Análisis: la relación es positiva muy baja (0.186), y no significativa (0.227), en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la mejora de competencias y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018.

Hipótesis especifica 3

La excelencia en el desempeño se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Tabla 14: Relación entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 3: Excelencia en el desempeño	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 3: Excelencia en el desempeño	Correlación de Pearson	1	,008
	Sig. (bilateral)		,961
	N	44	44
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,008	1
	Sig. (bilateral)	,961	
	N	44	44

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Análisis: la relación es positiva muy baja (0.008), y no significativa (0.961), en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018.

Hipótesis especifica 4

La mejora de la productividad se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018

Tabla 15: Relación entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 4: Mejora de la productividad	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 4: Mejora de la productividad	Correlación de Pearson	1	,096
	Sig. (bilateral)		,536
	N	44	44
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,096	1
	Sig. (bilateral)	,536	
	N	44	44

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018.

Análisis: la relación es positiva muy baja (0.096), y no significativa (0.961), en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018.

4.1.3. Discusión de resultados

Hay relación positiva muy baja y no significativa entre el talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de relación de (0.111), y no significativa (0.474), lo que indica que la baja relación positiva de la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, no es suficiente para lograr una relación significativa. Resultado distinto obtuvo (INCA, 2015), quien estudió la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015, concluyendo: la Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

El nivel alcanzado de la variable gestión del talento humano, es: 9.09% bajo, 52.27% moderado, 38.64% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, lo que indica que la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la

excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, que aplica la Dirección Regional en un poco más del 50%, está a un término medio, ósea los funcionarios no le dan la importancia necesaria a la gestión del talento humano. Resultados parecidos obtuvieron (Armas & Asencio, 2016), quienes estudiaron la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A. provincia de Ascope, 2015, concluyeron: el nivel de la gestión del talento humano de la empresa Cartavio S.A.A es regular, por cuanto los directivos no prestan el énfasis necesario a sus trabajadores como el activo más importante de la empresa.

El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 0.00% bajo, 88.64% intermedio, 11.36% alto, información proporcionada por los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, lo que manifiesta que los elementos tangibles, las competencias del personal, la fiabilidad y la empatía, que brinda la Dirección Regional de Trabajo, está a un término medio, ósea los trabajadores en un 88.64% no brindan un servicio efectivo, que agrade a los usuarios. Resultados parecidos obtuvieron (Chung, García, Rupailla , & Seminario , 2017), quienes investigaron los factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana, concluyeron: Se logró comprobar que el personal (servidor público, funcionario público u oficial gubernamental) de las municipalidades de Lima Metropolitana no se encuentra totalmente calificado para la atención al usuario.

Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la satisfacción del empleado y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del

Empleo de Ucayali**,** 2018, por el valor de relación de (0.111), y de significancia (0.474), lo que indica, que la baja relación de las condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, condiciones estéticas, condiciones ergonómicas, condiciones de bienestar, que ofrece la dirección a los trabajadores no aseguran el logro de una relación significativa con la calidad del servicio. Resultados distintos obtuvo (Valentín, 2017), quien investigó la Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016, concluyendo: El nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa (r = 0.8154, p = 0.000), determinando que el 49.69% de encuestados considera que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur es de nivel regular, y el desarrollo del desempeño laboral también es regular.

Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la mejora de competencias y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018, por el valor de la relación de (0.186), y de significancia (0.227), lo que indica, que la baja relación de las habilidades, de la capacidad y autoestima, de los trabajadores no alcanza para una relación significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo, (Asencios, 2017), quien estudió la Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, 2016, concluyendo: la presente investigación logró demostrar que existe una relación significativa moderada entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima. Es decir, los servidores administrativos que estuvieron

gestionando su talento humano, vale decir, dispuestos a entregar lo mejor de sí a ésta, sea esta gestión el de reclutamiento-selección, competencias laborales o de compensación/motivación, tuvieron a su vez una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no hicieron uso de su talento humano.

Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018, por el valor de relación de (0.008), y significancia de (0.961), lo que indica, que la baja relación del rendimiento, productividad, habilidades organizativas, capacidad de liderazgo, y trabajo en equipo, de los trabajadores no permite alcanzar una relación significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo (Armas & Asencio, 2016), estudiaron la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A. provincia de Ascope, 2015, concluyeron: El nivel de la gestión del talento humano de la empresa Cartavio S.A.A es regular, por cuanto los directivos no prestan el énfasis necesario a sus trabajadores como el activo más importante de la empresa.

Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018, por el valor de relación de (0.096), y significancia de (0.961), lo que indica que la baja relación de la educación básica, la alimentación adecuada, el gasto social que hace posible el trabajo, el mantenimiento y mejoramiento de las habilidades de la mano de obra, no permite lograr una relación significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto

obtuvo (Del Castillo, 2017), quien estudió la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016, concluyendo: la presente investigación muestra que hay relación significativa entre la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.77 representó una alta asociación entre las variables. Se aprobó la hipótesis planteada y esta relación.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Hay relación positiva muy baja y no significativa entre el talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018, por el valor de relación de (0.111), y no significativa (0.474), lo que indica que la baja relación positiva de la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, no es suficiente para lograr una relación significativa.

- El nivel alcanzado de la variable gestión del talento humano, es: 9.09% bajo, 52.27% moderado, 38.64% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, lo que indica que la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, que aplica la Dirección Regional en un poco más del 50%, está a un término medio, ósea los funcionarios no le dan la importancia necesaria a la gestión del talento humano.

- El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 0.00% bajo, 88.64% intermedio, 11.36% alto, información proporcionada por los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, lo que manifiesta que los elementos tangibles, las competencias del personal, la fiabilidad y la empatía, que brinda la Dirección Regional de Trabajo, está a un

término medio, ósea los trabajadores en un 88.64% no brindan un servicio efectivo, que agrade a los usuarios.

- Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la satisfacción del empleado y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018, por el valor de relación de (0.111), y de significancia (0.474), lo que indica, que la baja relación de las condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, condiciones estéticas, condiciones ergonómicas, condiciones de bienestar, que ofrece la dirección a los trabajadores no aseguran el logro de una relación significativa con la calidad del servicio.

- Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la mejora de competencias y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018, por el valor de la relación de (0.186), y de significancia (0.227), lo que indica, que la baja relación de las habilidades, de la capacidad y autoestima, de los trabajadores no alcanza para una relación significativa con la calidad del servicio.

- Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018, por el valor de relación de (0.008), y significancia de (0.961), lo que indica, que la baja relación del rendimiento, productividad, habilidades organizativas, capacidad de liderazgo, y trabajo en equipo, de los trabajadores no permite alcanzar una relación significativa con la calidad del servicio.

- Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018, por el valor de relación de (0.096), y significancia de (0.961), lo que indica que la baja relación de la educación básica, la alimentación adecuada, el gasto social que hace posible el trabajo, el mantenimiento y mejoramiento de las habilidades de la mano de obra, no permite lograr una relación significativa con la calidad del servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

- Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento de los directivos y trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** para que busquen estrategias, para satisfacer las necesidades del trabajador, para mejorar sus competencias, buscar la excelencia del desempeño para mejorar la productividad, solo así podrán lograr relaciones positivas más altas y significativa con la calidad del servicio.

- Los directivos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** deben establecer políticas de mejoramiento de gestión del talento humano, a través de la implementación de cursos para mejorar las competencias, el desempeño, incremento de la productividad, solo así podrán lograr niveles más altos de gestión de talento humano.

- Los directivos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** deben mejorar los elementos tangibles, las competencias del personal,

la fiabilidad y la empatía, para que los trabajadores realicen sus actividades con toda normalidad, solo así podrán lograr niveles altos de calidad del servicio.

- Los directivos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** deben mejorar las condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, condiciones estéticas, condiciones ergonómicas, y condiciones de bienestar, de los trabajadores solo así podrán lograr relaciones positivas mas altas y significativas entre la satisfacción del empleado y la calidad del servicio.

- Los directivos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** a través de la oficina de personal debe realizar talleres de sensibilización para mejorar las habilidades, la capacidad y autoestima de los trabajadores, con el propósito de lograr relaciones positivas más altas y significativas entre mejora de las competencias y la calidad del servicio.

- De igual manera los directivos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** a través de la oficina de personal debe realizar talleres de sensibilización para mejorar el rendimiento, la productividad, las habilidades organizativas, la capacidad de liderazgo, y en trabajo en equipo, de los trabajadores solo así podrán lograr relaciones positivas más altas y significativa entre la excelencia en el desempeño con la calidad del servicio.

- Los directivos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** deben reorientar su presupuesto para reforzar la educación básica de los trabajadores, debe organizar un taller para el consumo de alimentos de forma adecuada, para el mantenimiento y mejoramiento de las habilidades de la mano

de obra, solo así podrán lograr una relación positiva más alta entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ampuero, C. (2017). *Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de San Borja 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú).* Recuperado el

20 de Julio de 2018, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1714/TESIS_CHRISTIAN%20EMANUEL%20AMPUERO%20ROMERO.pdf?sequence=2

Arias , B. (2013). *El concepto de calidad de vida en las teorías del desarrollo*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de file:///C:/Users/lpinchi/Downloads/413-Texto%20del% 20art %C3%ADculo-772-1-10-20150827.pdf

Armas , J., & Asencio , V. (2016). *Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú)*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2335/1/RE_ADMI_JESUS.ARMAS_VANIA.ASENCIO_GESTION.DEL.TALENTO.HUMANO.Y.LA.PRODUCTIVIDAD_DATOS.PDF

Asencios , C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú)*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf?sequence=1

Barrón, O. (2011). *SMED (Single Minute Exchange Of Dies), método para reducir tiempo en cambios de herramentaje.* Recuperado el 21 de Julio de 2018, de http://periodicoelrealista.opennemas.com/articulo/politica /etiam-blandit-elit-vitae-sem-tincidunt-sodales/20110923205111000075.html

Caballero, C. (2017). *El servicio al cliente se vuelve a 'rajar' en el país*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de http://www.portafolio.co/negocios/empresas/empresas-no-estan-colmando-expectativas-de-los-clientes-505479

Caldera, E., Pirela, J., & Ortega , E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36462/35310

Calderón, L. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la oficina de normalización previsional la Libertad*. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2784/calderon_leila.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Callejón, J. (2015). *Teoría de los costes de transacción*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de https://josecristiancallejon.wordpress.com/2015/02/27/teoria-de-los-costes-de-transaccion/

Cardona , M., Montes, I., Vásquez , J., Villegas , M., & Brito , T. (2014). *Gary Becker o el enfoque económico del comportamiento humano*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de https://www.elcato.org/gary-becker-o-el-enfoque-economico-del-comportamiento-humano

Cerna, R. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú)*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/ bitstream/handle/UCV/9951/Cerna_CRL. pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chanamé, C. (2017). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de https://blogposgrado. ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver

Chavarría , L. (2010). *4 tácticas para encontrar la empatía con el cliente*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de https://www.gestiopolis.com/4-tacticas-encontrar-empatia-cliente/

Chávez, C., Quezada , R., & Tello , D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú (Tesis de maestrìa, Pontificia Universidad Catolica del Perú)*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chung , E., García , V., Rupailla , C., & Seminario , M. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana (Tesis de pregrado, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Perú)*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5

Del Castillo, A. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016 (Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo, Perú)*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo _MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Prado, J. (2016). *Que es la seguridad laboral y como mejorarla*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/la-seguridad-laboral-mejorarla/

Duarte, J. (2015). *Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf

Escuela de organización industrial. (2013). *Habilidades y destreza personal*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://www.eoi.es/blogs/madeon /2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/

Escuela Europea de Management. (2016). *Concepto de liderazgo según los principales autores*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://www.escuelamanagement.eu /habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores

Espinoza, R. (2012). *5 condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de https://www.puromarketing.com /13/12498/condiciones-necesarias-para-ofrecer-servicio-calidad.html

Fernandez, M. (2011). *Las 10 dimensiones de la calidad en el servicio*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://miguelfernandezp.blogspot.com /2011/11/las-10-dimensiones-de-la-calidad-en-el.html

García, J., & Castaño , M. (2016). *Significados de la satisfacción laboral en empleados temporales de Zarzal, Valle 2016*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/4107/1/DDMPSI43.pdf

Gedesco. (2013). *Definición de productividad Gedesco*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de https://www.gedesco.es/blog/definicion-de-productividad/

Gestión. (2017). *Perú avanza dos posiciones y se ubica en puesto 57 del Ranking Mundial de Talento 2017*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de https://gestion.pe/ tendencias/management-empleo/peru-avanza-dos-posiciones-ubica-puesto-57-ranking-mundial-talento-2017-153130

Gómez, J. (2017). *Philip Crosby: la Filosofía de Cero defectos y los 14 Pasos para conseguirlos*. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de http://www. laboratorioti.com /2017/06/26/philip-crosby-la-filosofia-cero defectos-los-14-pasos-conseguirlos/

Grupo Castilla. (2017). *Escasez de talento, ¿solo en España?* Recuperado el 18 de Julio de 2018, de https://www.grupocastilla.es/es/noticias/escasez-de-talento-solo-en-espana

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile /36463/35311

Hernández, V. (2016). *¿Qué es la autoestima?* Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://www.psicologiayconducta.com/autoestima-como-sentirse-bien

Inca, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015.* Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/ 232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20 huamano .pdf?sequence=1&isAllowed=y

La Vanguardia. (2015). *¿Qué es la gestión por competencias?* Recuperado el 23 de Julio de 2018, de https://www.lavanguardia.com/economia/management /20150818 /54434895963/que-es-la-gestion-por-competencias.html

Libertad digital S.A. (2017). *Cómo solucionar la ineficiencia de las Administraciones Públicas en España*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de https://www.libremercado.com/2017-08-24/como-solucionar-la-ineficiencia-de-las-administraciones-publicas-en-espana-1276604640/

López, M. (2010). *Metodología para el caso*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/804/Asesoria%20Plaza%20Guasave%20metodologia%20para%20el%20caso.htm

Lora, E. (2017). *Las empresas colombianas no saben manejar el talento*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de https://www.dinero.com/edicion-impresa/opinion/articulo/las-empresas-colombianas-no-saben-manejar-el-talento-eduardo-lora/241663

Marín , D. (2012). *Teoría de agencia y costos de transacción: una observación teórica de sus postulados*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de file:///C:/Users/Limber /Downloads/362-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1205-3-10 20121227% 20(1).pdf

Morgan , J. (2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de https://ufidelitas. ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf

Moya, M. (2016). *Estrategia: Calidad de servicio*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, dehttp://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio

Orellana, K. (2012). *Filosofia Geniche Taguchi*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-geniche-taguchi.html

Peralta, M. (2018). *Cómo encontrar los nichos de mercado aptos para su negocio*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1034-como-encontrar-los-nichos-de-mercado-aptos-para-su-negocio

Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://comoservirconexcelencia.com/blog/ construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html

Prieto, G. & Delgado, A.R. (2010). *Fiabilidad y validez.* Recuperado el 28 de abril de 2019, de http://www.redalyc.org/html/778/77812441007/.

Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso (Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata, Argentina)*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle /10915/59570/ Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3

Ruiz, E., & Villegas , L. (2013). *El servicio al cliente una herramienta que fortalece las marcas*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de https://red.uao.edu.co/bitstream /10614/5627/1/TCP02068.pdf

Ruiz, M. (2012). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_ instrumentos. html

Sánchez, C. (2015). *La importancia del Trabajo en Equipo en las Organizaciones*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de https://www.emprendices.co/la-importancia-del-trabajo-equipo-las-organizaciones/

Sejzer, R. (2015). *La Trilogía de Juran*. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html

Tesis e investigaciones. (2018). *Tipos de investigación cientifica: clasificación*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de https://www.tesiseinvestigaciones.com /tipo-de-investigacioacuten-a-realizarse.html

Ugarte , T., Yarlequé , Y., & Fiallo, D. (2015). *La administración del talento humano*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html

Universidad de Chile. (2010). *¿Qué técnicas de recolección de datos existen?* Recuperado el 23 de Julio de 2018, de file:///C:/Users/lpinchi/Downloads/Pautas_Recoleccion _Datos%20(3).pdf

Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú)*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%C3%8DN%20RODR%C3%8DGUEZ%2C%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Vega, E. (26 de Febrero de 2018). *Teoría del establecimiento de metas*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de http://seuntriunfador.com/teoria-establecimiento-metas/

Vergara , M. (2014). Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile, Parte II (Tesis de Maestría, Universidad de Chile)*http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara% 20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2

Zayas, P. (2010). *Las competencias. Una visión teórico-metodológica*. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de http://www.eumed.net/ce/2010a/pmza.htm

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento 1: gestión del talento humano

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la gestión del talento humano en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X o + su respuesta.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La DRTPEU, presenta riesgos de seguridad, como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección					
02	La DRTPEU, cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, con buena iluminación, libre de ruidos y con grados mínimos de contaminación de aire.					
03	La DRTPEU, te brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, áreas verdes y otros elementos estéticos					
04	El diseño de equipos, herramientas, asientos, etc. De la DRTPEU son los adecuados a las necesidades del trabajador					
05	La DRTPEU, se preocupa por crear condiciones necesarias para la implementación de políticas de recompensas para los trabajadores					
06	La DRTPEU promueve la práctica de relaciones productivas entre los trabajadores y los usuarios.					
07	La DRTPEU promueve la administración del plan de actividades diarias, priorización de tareas, comparte responsabilidades con los trabajadores.					
08	La DRTPEU promueve la capacitación de sus trabajadores, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.					
09	La DRTPEU promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieren atención inmediata.					
10	La DRTPEU promueve la práctica de la autoestima y constituye un propósito de sumo interés de la Dirección					
11	Consideras que los trabajadores de la DRTPEU muestran un rendimiento laboral positivo					
12	Consideras que la DRTPEU administra sus recursos humanos y económicos en forma eficiente.					
13	Consideras que los directivos de la DRTPEU, muestran habilidades para crear compromisos de los trabajadores con su organización					
14	Consideras que los directivos de la DRTPEU, muestran un liderazgo efectivo, capaz de lograr consensos con los trabajadores.					
15	Los colaboradores de la DRTPEU están predispuestos a trabajar en equipo, hasta lograr los objetivos.					
16	Consideras que los trabajadores de la DRTPEU cuentan con una educación básica adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos.					
17	Consideras que los trabajadores de la DRTPEU poseen una alimentación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos					
18	Consideras que la DRTPEU gestiona otros recursos económicos para apoyar a sus trabajadores de menos remuneraciones.					
19	Consideras que en la DRTPEU se practica una comunicación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos					
20	La DRTPEU organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y sugerencias de los trabajadores.					

Anexo 2

Instrumento 2: calidad del servicio

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que practica la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, te ofrece una buena infraestructura y ambientes adecuados					
02	El local de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo está ubicado en el sitio adecuado					
03	La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación					
04	Los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo muestran una vestimenta agradable					
05	Los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo te muestran un trato cordial y buen comportamiento					
06	Los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, desarrollan sus actividades con actitud positiva					
07	Cuándo vas por una consulta a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo los trabajadores ¿muestran interés en responderte?					
08	Los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo poseen una capacidad de respuesta rápida					
09	Los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo muestran interés por conocer y solucionar tus problemas					
10	Los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas					
11	Los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo muestran amplitud y conocimiento de las funciones que desarrolla					
12	Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo te aclara y orienta hasta satisfacer tu inquietud					
13	Los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos					
14	Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo te brindan confianza					
15	Los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta					
16	la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo ejecuta el servicio bien a la primera vez					
17	Los horarios de atención al usuario de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo son los adecuados					
18	la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario					
19	la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo puede hacer suyo tus problemas planteados					
20	En la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores					

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General: ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018? Problemas específicos: - ¿De qué manera se relaciona la Satisfacción del empleado con calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018? - ¿De qué manera se relaciona la mejora de competencias con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018? - ¿De qué manera se relaciona la excelencia en el desempeño con la calidad del servicio en la Dirección Regional de	**Objetivo general:** Conocer la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018. Objetivos Específicos**:** -Calificar la relación que existe entre la Satisfacción del empleado con calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018. -Establecer la relación que existe de la mejora de competencias con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018. -Precisar la relación que existe entre la excelencia en el desempeño con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y	**Hipótesis general** La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018. Hipótesis específicas: -la Satisfacción del empleado se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018, -la mejora de competencias se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018. -la excelencia en el desempeño se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de	Gestión del talento humano	Satisfacción del empleado	Condiciones de Seguridad
					Condiciones Higiénicas
					Condiciones Estéticas
					Condiciones Ergonómicas
					Condiciones de Bienestar
				Mejora de las competencias	Habilidades
					Capacitación
					Autoestima
				Excelencia en el desempeño	Rendimiento
					Productividad
					Habilidades Organizativas
					Capacidad De Liderazgo
					Trabajo En Equipo
				Mejora de la productividad	Educación básica
					Alimentación adecuada
					Gasto social que hace posible el trabajo
					Mantener y mejorar las habilidades de la mano de obra
			Calidad del servicio	Elementos tangibles	Instalaciones
					Equipos
					Aspectos del personal
					Materiales de comunicación
					Cortes

Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018? - ¿De qué manera se relaciona Mejora de la productividad con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018?	Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018. - Indicar la relación que existe entre Mejora de la productividad con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018.	Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018. - la mejora de la productividad se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali**,** 2018.		Competencia del personal	Conoce la empresa donde trabaja
					Conoce los servicios y productos que vende
					Domina las condiciones de venta y políticas
					Es capaz de inspirar confianza
				Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas de plazos
					Interés sincero en solucionar problemas a un cliente.
					Realizar bien el servicio la primera vez.
				Empatía	Capacidad de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali para conocer a sus usuarios