

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE
SERVICIO PARA LOS DOCENTES DEL NIVEL
SECUNDARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE LEONCIO PRADO – HUÁNUCO**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

QUISPE TALANCHA LUISA VANESSA

TINGO MARÍA

2024



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 035-2024-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 29 días del mes de noviembre de 2024, siendo las 11:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.325/2022-D-FCEA, de fecha 13 de octubre de 2022, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para la obtención del título de Licenciado en Administración denominado: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LEONCIO PRADO - HUÁNUCO**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **LUISA VANESSA QUISPE TALANCHA**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD


CALIFICATIVO : MUY BUENO

Siendo las 12:00 m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 29 de noviembre de 2024


.....
Lic. Adm. ANTONIO SANTOS SIMEON NUÑEZ
Presidente


.....
Mag. MONICA GISELA JUSTINIANO ADVINCULA
Miembro


.....
Mag. KARINA CARLOS GARCIA
Miembro


.....
Mag. CESAR AUGUSTO HUAMAN RAMIREZ
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)



UNAS

VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE
INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE SOPORTE
CIENTÍFICO
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 418 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% y contenido generado por Inteligencia Artificial menor o igual al 20%. Según establece el Art. 29° y 30° del Acuerdo Nro.017-2025-CIUNAS-VRI-UNAS.

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:



Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LEONCIO PRADO – HUÁNUCO	QUISPE TALANCHA LUISA VANESSA	23 % Veintitrés	Menor a 20 %

Tingo María, 16 de diciembre de 2025.

 UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO

ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES
JEFE


C.C. Archivo

FICHA DE INFORMACION

(Resol.426-2022-D-FCEA)

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Título de tesis	: Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio para los docentes del nivel secundario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado – Huánuco.
Objetivo General	: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado.
Objetivos específicos	: Reconocer la relación significativa que existe entre la planificación y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado - Determinar la relación significativa que existe entre la contratación y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado. - Describir la relación significativa que existe entre la capacitación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado. - Existe relación significativa que existe entre las remuneraciones y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Leoncio Prado. - Existe relación significativa que existe entre la evaluación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Leoncio Prado.
Autor	: Luisa Vanessa Quispe Talancha
Asesor de Tesis	: Cesar A. Huamán Ramírez
Área de Investigación	: Gestión del talento humano
Grupo de investigación	: Desarrollo de instituciones públicas y sociales
Línea de investigación	: Desarrollo de instituciones públicas y sociales
Lugar de ejecución	: Provincia de Leoncio Prado
Fecha de Inicio	: Abril 2022
Fecha de Término	: Julio 2024
Presupuesto de financiamiento	: Propio S/. 1,815 : FEDU S/. 00.00



TESISTA

Luisa Vanessa Quispe Talancha



ASESOR

César A. Huamán Ramírez

DEDICATORIA

Este trabajo fruto de mi esfuerzo y dedicación constante quiero dedicarlo primeramente a Dios, por darme la vida y la oportunidad de triunfar en esta nueva etapa como profesional.

A mis padres que son mi motor de aliento para seguir adelante, por ser ellos la razón para no desfallecer y vencer cada obstáculo que se me presente en la vida, por creer en mí y apoyarme en todo momento. Papá gracias por ser un ejemplo a seguir, ya que me enseñaste que en la vida hay que vencer los obstáculos con optimismo para llegar al éxito y ser feliz.

A mis hermanos para que ellos también no se den por vencidos y sigan mis pasos.

A mi abuelito Juan Quispe Torres que en paz descanse e ilumina desde el cielo y finalmente a toda la familia Quispe Cuayla de mi tierra natal, Moquegua.

AGRADECIMIENTO

No hay en la vida palabra más que bella que la gratitud, es por eso que al concluir mi informe tesis quiero agradecer a Dios, por haberme permitido finalizar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi padre, por su apoyo incondicional y por estar conmigo en cada etapa de mis estudios, facilitándome todo para concluir con mi carrera y a mi familia en general por darme su ejemplo de trabajo y apoyarme a no dejarme vencer ante pequeñas adversidades con sus sabios consejos.

A mi asesor Cesar Huamán Ramírez por darme el soporte académico, la dedicación y apoyo necesario para concluir esta investigación.

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por ser un pilar fundamental en el proceso de aprendizaje, inculcándome cada uno de los valores y principios que serán de mucho beneficio en mi etapa profesional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración por todos los aprendizajes, enseñanzas y consejos a lo largo de toda mi formación profesional.

A la Mg. Mónica Justiniano Advíncula y al Mg. Alfredo Tuesta por mostrarme y guiarme en el camino de la perseverancia. Siempre agradecida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

FICHA DE INFORMACION.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
ÍNDICE DE ANEXOS	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1 Antecedentes de la investigación.....	6
1.2. Bases teóricas	11
1.3. Definición de términos	26
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
2.1. Hipótesis General	29
2.2. Hipótesis Específicas	29
2.3. Matriz de consistencia Tabla 1	¡Error! Marcador no definido.
2.4 Operacionalización de variables Tabla 2.....	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1. Tipo De Investigación	33
3.2. Diseño de investigación.....	33
3.3 Población y Muestra.....	34
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
4.1 Características de la muestra	43
4.2. Análisis de la variable de gestión de recursos humanos.....	44
4.3. Análisis de la variable de calidad de servicio.....	51
4.4. Contraste de hipótesis.....	57
CAPITULO V: DISCUSIÓN	64
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS	72
<u>ANEXOS</u>	<u>78</u>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz de consistencia</i> _____	29
Tabla 2 <i>Operacionalizacion de variables</i> _____	31
Tabla 3 <i>Población</i> _____	35
Tabla 4 <i>Número de docentes a encuestar de las Intuiciones Educativas</i> _____	37
Tabla 5 <i>Puntajes de valoración del cuestionario por juicio de expertos</i> _____	40
Tabla 6 <i>Análisis de confiabilidad según Alfa de Cronbach</i> _____	41
Tabla 7 <i>Características de la muestra</i> _____	43
Tabla 8 <i>Resumen del modelo de Rho de Spearman de las dos variables</i> _____	58
Tabla 9 <i>Resumen del modelo de Rho de Spearman entre la dimensión de planificación y la variable de calidad de servicio</i> _____	59
Tabla 10 <i>Resumen del modelo de Rho de Spearman entre la dimensión de contratación y la variable calidad de servicio</i> _____	60
Tabla 11 <i>Resumen del modelo Rho de Spearman entre la dimensión de capacitación y la variable calidad de servicio</i> _____	61
Tabla 12 <i>Resumen del modelo Rho de Spearman entre la dimensión de remuneraciones y la variable calidad de servicio</i> _____	62
Tabla 13 <i>Resumen del modelo Rho de Spearman entre la dimensión de evaluaciones y la variable calidad de servicio</i> _____	63

ÍNDICE DE FIGURAS;Error! Marcador no definido.

Figura 1 Diagramación de la investigación.....	34
Figura 2 Simplificación de procedimientos.....	45
Figura 3 Contratación con meritocracia.....	46
Figura 4 Frecuencia de capacitaciones.....	47
Figura 5 Temas de capacitaciones.....	48
Figura 6 Expectativas de los docentes respecto a su remuneración.....	49
Figura 7 Controles de cumplimiento de las funciones y responsabilidades.....	50
Figura 8 Tecnología que mejoro el tiempo de respuesta en tramites.....	51
Figura 9 Respeto de los trabajadores de la UGEL hacia los usuarios.....	53
Figura 10 Empatía de los trabajadores de la UGEL hacia los usuarios.....	53
Figura 11 Comunicación con exactitud de la situación de los trámites realizados.....	54
Figura 12 Grado de confianza.....	55
Figura 13 Espacios físicos.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta	89
Anexo 2 Características de la muestra.....	91
Anexo 3 Datos de encuesta en SPSS	92
Anexo 4 Validación del instrumento por el primer experto	93
Anexo 5 Validación del instrumento por el segundo experto	94
Anexo 6 Validación del instrumento por el tercer experto.....	95
Anexo 7 Resolución de aprobación del proyecto de tesis	96
Anexo 8 Sistema administrativo de gestión de recursos humanos: Ámbito de acción de las oficinas de recursos humanos	97
Anexo 9 Formulario Único de Trámite de solicitud a la UGEL.	98

RESUMEN

El presente estudio de investigación fomentado en la ciudad de Tingo María en el período 2024, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Leoncio Prado – Huánuco. Para el cual se utilizó un cuestionario estructurado con escala Likert de 25 preguntas, agrupadas por las siguientes dimensiones: planificación, contratación, capacitación, remuneraciones, evaluación, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, confiabilidad y tangibilidad, dicha encuesta permitió medir la percepción a la muestra de 76 docentes de nivel secundario a Instituciones Públicas. La investigación fue de tipo aplicativo, de nivel relacional, con método descriptivo correlacional, y de diseño no experimental de corte transversal. En el análisis de hipótesis se utilizó pruebas estadísticas de coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro). Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de 0,674 y una significancia menor a 0.05, permitiendo rechazar la suposición nula y admitir la suposición alterna, este resultado indica que las variables presentan una correlación positiva media, es decir que, si la variable independiente presenta mejoras, la calidad de servicio también mejorara en el mismo sentido y magnitud. Entre otros hallazgos obtenidos, se destaca de la encuesta realizada que existe un alto grado de descontento en la percepción de las dimensiones de capacitación con un valor porcentual de 47% y de 38% de usuarios En Desacuerdo con la dimensión de seguridad de la UGEL de Leoncio Prado.

Palabras clave: Gestión, Calidad de servicio, UGEL, Recursos humanos, Leoncio Prado

ABSTRACT

The present research study promoted in the city of Tingo María in the period 2024, aimed to determine the relationship between human resource management with the quality of service of the Local Educational Management Unit (UGEL) of Leoncio Prado - Huánuco. For this purpose, a structured questionnaire with a Likert scale of 25 questions was used, grouped by the following dimensions: planning, hiring, training, remuneration, evaluation, responsiveness, empathy, security, reliability and tangibility. This survey made it possible to measure the perception of sample of 76 secondary level teachers in Public Institutions. The research was of an applicative type, at a relational level, with a descriptive correlational method, and a non-experimental cross-sectional design. Statistical tests of Spearman's compensation coefficient, ρ (ro), were used in the hypothesis analysis. The results revealed a rating coefficient of 0.674 and a significance of less than 0.05, allowing us to reject the null assumption and admit the alternative assumption. This result indicates that the variables present a medium positive compression, that is, if the independent variable presents improvements, the The quality of service will also improve in the same sense and magnitude. Among other results obtained, it stands out from the survey carried out that there is a high degree of discontent in the perception of the training dimensions with a percentage value of 47% and 38% of users Disagree with the security dimension of the UGEL of Leoncio Prado.

Keywords: Management, Service quality, UGEL, human resources, Leoncio Prado.

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio prestado por las entidades son aspectos cruciales para asegurar el cumplimiento efectivo de sus funciones y satisfacer las necesidades de los usuarios. En los últimos años, estos campos han experimentado transformaciones significativas impulsadas por avances tecnológicos, cambios en las expectativas de los usuarios y la implementación de políticas orientadas a la transparencia y la eficiencia.

A nivel internacional Sanabria (2015), sostiene que los más recientes aportes teóricos de gestión estratégica del talento humano en el sector público, buscan establecer un estado del arte sobre el tema a partir de la literatura disponible. Además, mediante el análisis comparativo internacional (benchmarking), se describen las prácticas actuales que predominan entre los gobiernos de distintos países en relación con la gestión estratégica de las personas en el sector público. Este enfoque implica una transformación en las teorías vinculadas a la gestión de recursos humanos, que va desde el modelo tradicional hasta llegar a un modelo híbrido de gestión estratégica, como el que se observa en los sectores públicos de diversas naciones. La vida está constantemente marcada por el cambio, pero en el ámbito laboral, el catalizador de estos cambios fue la crisis generada por la pandemia. De esta experiencia surgen lecciones importantes y nuevas perspectivas sobre cómo gestionar, dirigir y controlar la economía, de manera que las entidades puedan continuar su desarrollo sin que se vea afectado su capital humano. (Clavijo et al., 2023).

En el contexto organizacional de América Latina, se implementan innovaciones para ofrecer un servicio de calidad tanto a los clientes como a la comunidad. Estas gestiones se estiman para analizar costos y la efectividad de las estrategias, un interés que no solo pueden

estipular los gerentes, sino también a los científicos que los estudian desde un enfoque de bienestar. Así, la calidad del servicio se entiende como una relación de satisfacción y necesidades compartidas entre los clientes y la organización, que tiene la responsabilidad de resolver sus problemas (Holguín, 2024).

En el contexto nacional, nuestra percepción de la burocracia surge desde la misma ley de creación de las entidades públicas, donde se fijan los objetivos generales y específicos, y su finalidad. En el ámbito nacional, la Ley N° 27658, que trata sobre la Modernización de la gestión del Estado, establece que la administración pública debe basarse en el dominio de procedimientos esenciales para fomentar una competencia orientada a la tolerancia, el buen trato y la tecnología.

Hoy en día, los ciudadanos, más informados y empoderados, no solo demandan la satisfacción de sus derechos, sino también un trato digno, rapidez en la respuesta y servicios de mayor calidad. De acuerdo con Maizondo (2020), el perfil del usuario actual es menos tolerante a aceptar sin cuestionar los procedimientos y servicios definidos por las instituciones. En el contexto nacional, tanto en los discursos políticos como en las investigaciones y debates académicos, se destaca la necesidad que se revise o ajuste sus políticas públicas para garantizar justicia y equidad para toda la población, con especial atención a los sectores vulnerables. Para alcanzar esta meta, es imprescindible el compromiso y la participación activa de los distintos órganos de liderazgo y apoyo en los gobiernos nacionales (Mamani, 2019). En síntesis, las UGEL en el país son percibidas actualmente como entidades poco transparentes, desorganizadas y con trámites. Por lo tanto, muchos de sus servidores muestran una falta de sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos, lo que contribuye a la insatisfacción generalizada.

En el contexto local, las entidades públicas de la provincia de Leoncio Prado vienen

atravesando un sin fin de problemas significativos, entre los que se incluyen un ambiente laboral poco saludable, una baja identificación institucional por parte del personal, y deficiencias en la comunicación entre las diferentes áreas. Además, se observan problemas en los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos, así como una falta de capacitación y desarrollo profesional adecuado. A esto se suma la ausencia de planes integrales para abordar problemas específicos y la falta de una política clara para los servidores públicos (Chaupín, 2023). La estructura organizacional está mal implementada, afectada por la influencia política, y existe una insuficiencia de espacio físico, con una distribución inadecuada que limita la capacidad de las entidades para prestar servicios de manera eficiente. En cuanto a las competencias municipales, estas están vinculadas con la prestación de servicios públicos locales y su colaboración en la gestión educativa, tal como lo establece la legislación vigente (López, 2018).

A nivel local las Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) también viene desarrollando múltiples problemáticas, principalmente relacionadas con las limitaciones presupuestarias, la rigidez de la normativa vigente y la falta de personal adecuado. Estos factores agravan las dificultades para implementar mejoras y optimizar los procesos dentro de la institución; y que, conjuntamente de no ser significativos tampoco son acertadas ni funcionales, traen como resultado que la educación en estos niveles no responda a la necesidades e intereses de los usuarios, y a las expectativas de la comunidad ni al desarrollo local (Barrueta, 2023). En otras líneas estas no han cumplido con las competencias del currículo nacional. A ello se le suma la falta de sensibilidad de algunos puestos que no se ha manifestado una disposición íntegra para apoyar a los usuarios y para ofrecer un servicio de calidad adaptada a la modalidad virtual/tecnológica. Este servicio público carece de seguridad, puesto que, la plana docente y usuarios no han estado preparado para esta nueva modalidad y mucho menos ante la eventualidad de la pandemia, repercutiendo en la

enseñanza y adaptabilidad.

Resaltar que la UGEL 302 de Leoncio prado cuenta con cinco áreas de gestión estipuladas en el organigrama de página de la entidad, estas áreas en su tercer nivel tienen oficinas con responsables encargados de velar por todos los requerimientos sugeridos por la plana docente, que son la mayoría de usuarios frecuentes de la UGEL. Para el cual aquellos usuarios de los distritos alejados se estipulo un sistema electrónico: Sistema de Gestión Digital (SGD), para facilitar y agilizar dichos tramites y documentaciones solicitadas por los docentes y directores, la oficina de Recursos Humanos es la encargada de gestionar en conjunto con las áreas y unidades competentes atender ciertos lineamientos y necesidades de las instituciones focalizadas por la UGEL de Leoncio Prado.

Asimismo, en un estudio realizado por el INEI 2024, corrobora que todas las instituciones que están ubicadas en el grupo de instituciones poco confiables pertenecen al ámbito público, además que entre los principales problemas del país son falta de credibilidad y transparencia del gobierno, mala calidad de la educación estatal y mal funcionamiento de la democracia. El órgano rector de las políticas educativas nacionales que es el Ministerio de Educación (MINEDU) con un nivel de desconfianza de 59.1%, los gobiernos Locales y Regionales según la valoración de la población es de mala y muy mala gestión, siendo alrededor del 60.0% y 63.8%, y la gestión de los gobiernos locales de la región Huánuco según la valoración de la población es de mala y muy mala gestión, superando el 54.3%.

Este informe tiene como objetivo general descubrir si existe una relación significativa entre de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio para los docentes del nivel secundario en la UGEL de Leoncio Prado. Y analizando las entidades públicas como tales, afirmamos con varios autores citados que han ido gestionando estos aspectos críticos, evaluando tanto los avances logrados como los desafíos encontrados en el camino. Este

informe analiza cómo las organizaciones públicas han modificado sus estrategias de gestión de recursos humanos con el objetivo de mejorar la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios públicos. Se examinan las mejores prácticas, los impactos observados y se ofrecen recomendaciones para fortalecer estas áreas esenciales en un servicio orientado al usuario/ciudadano. Además, se exploran los logros y los desafíos en la transformación de la calidad del servicio, buscando proporcionar una visión integral de las estrategias aplicadas, los resultados alcanzados y las oportunidades futuras para optimizar la gestión y el desempeño de las entidades públicas en beneficio de la sociedad.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 A nivel internacional

Holguín (2024), ejecutó como objeto analizar la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil. Tal estudio fue no experimental y transversal, descriptivo, con un enfoque cuantitativo. La recolección de datos fue mediante encuesta a 144 usuarios. El instrumento presentó un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.889 para los ítems que miden las expectativas y 0.928 en el utilizado para medir la percepción. Y los principales resultados mostraron que la institución no cubre las expectativas de los usuarios, se evidencia una brecha promedio de insatisfacción de -0.56, en relación a la calidad de servicio que se ofrece. Se concluye que de acuerdo a la percepción de los usuarios la calidad del servicio implica el fomento de las dimensiones seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Clavijo et al. (2023) en su estudio se planteó como objetivo establecer el grado de conocimiento de ejecutivos del área de RRHH en Colombia. Tal estudio fue de enfoque cualitativo y para el recojo de información se utilizó entrevistas. Concluyendo que las empresas están en capacidad de desarrollar procesos para favorecer y cuidar el talento humano pues RRHH cuenta con líderes con alta experiencia para implementar estrategias para retener el talento y crear empleados felices y motivados.

Corrales (2022) en su estudio se planteó como objetivo identificar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga. Para tal investigación aplicó una encuesta

modificada al modelo SERVQUAL de instrumento con cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, aplicada a 385 usuarios. El estudio fue de tipo descriptiva no experimental. Entre los hallazgos obtenidos, demostró que hay correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil Latacunga con una ($\text{sig}=0,000$) y un ($\text{p-valor} = 0,05$) por lo que se rechazó la H_0 . Y las dimensiones mejor aceptadas fueron: empatía, disponibilidad, conocimiento, tecnología, servicio y comunicación.

Flores et al, 2020 en su investigación tuvo como objetivo primordial presentar el desempeño laboral en la Mipyme y cuya técnica empleada para la realización de este estudio fue la investigación documental. La recolección de datos fue seleccionada por conveniencia, la cual está constituida por cuatro colaboradores que equivalen al 100% y utilizó como instrumento la encuesta y entre los hallazgos se obtuvo que tanto los factores actitudinales como operativos propuestos por Chiavenato están presente en los colaboradores de la microempresa Adonai, aunque de una manera empírica puesto que no se cuentan con métodos específicos para determinar su aplicación y establecer como estos pueden afectar de manera directa e indirecta en el rendimiento de los colaboradores.

1.1.2 A nivel Nacional

Aliaga (2024), en su investigación analizo la medida en que la Modernización de la gestión pública influye de la Productividad laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023. Cuya investigación es de diseño no experimental, de naturaleza básica, y un nivel correlacional-causal. Para ello se diseñó una encuesta dirigida a 126 colaboradores y para validar el instrumento, se aplicó la verificación con el coeficiente Alfa de

Cronbach, obteniendo un resultado de 0.92 para la primera variable y 0.94 para la segunda variable. De acuerdo al resultado se prueba que en la totalidad de colaboradores de la entidad pública perciben que la Modernización de la gestión pública tiene un nivel muy alto con un 52%, así como también el 47,2% califica a la Productividad laboral con un nivel alto. Concluyendo que la Modernización de la gestión pública influye en la Productividad laboral de la UGEL de la provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023.

Peña (2021) en su investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Cáceres, la investigación es de tipo de descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la muestra ascendió a un total de 80 trabajadores de la UGEL. Los principales resultados fueron que existe una relación significativa entre las variables en estudio, puesto que de acuerdo a la prueba de correlación de Rho de Spearman se obtuvo una significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, y de igual manera se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.775, por lo que se llegó a aceptar la hipótesis planteada.

Maizondo (2020) el estudio tiene el interés de conocer el vínculo del desarrollo de la modernización y el servicio como calidad en los módulos de atención en la UGEL 01. La investigación es cuantitativa; tipo básica con diseño no experimental longitudinal. La muestra motivo de estudio estuvo constituida por 151 usuarios y se utilizó como técnica de encuesta. Concluyendo que la modernización de las UGELES es una aspiración, un propósito, que responde a la modernización del Estado que tiene el interés del desarrollo integral del país.

Mamani (2019). En su investigación se planteó analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción percibido por los usuarios en la municipalidad Provincial de Sandía, 2017. Para ello se diseñó un cuestionario, el cual se aplicó a 381 usuarios beneficiario. Cuyo desarrollo fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Simultáneamente, como $X^2 C = 178.58$ pertenece a la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que indica la calidad de servicio tiene una relación significativa con la satisfacción y según la prueba estadística Rho de Spearman, el grado de relación obtenida es $\rho=0.434$. El mismo que demuestra una correlación moderada entre las variables de investigación. Concluyendo que mayor calidad de servicio mayor será satisfacción y así mismo a una regular calidad de servicio ofrecida a los usuarios beneficiarios, regular será satisfacción percibida en los servicios municipales.

1.1.3 A nivel local

Barrueta (2023), en su estudio correlacional de tipo aplicado establecieron como objetivo determinar de qué manera las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado. Para ello se diseñó una encuesta dirigida a 122 personas, entre funcionarios y usuarios. Teniendo como resultado que las competencias gerenciales están directamente relacionadas con la calidad del servicio en la UGEL 302-Leoncio Prado; en consecuencia, deben estar presentes las diversas dimensiones de competencias técnicas, competencias humanas, competencias conceptuales, adecuada prestación del servicio, conocimiento del servicio, ayuda rápida y eficiente al usuario, transmisión de confianza al usuario, atención personalizada al usuario y preocupación por el usuario.

Chaupín (2023), en su estudio se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre Calidad de los Servicios y la Satisfacción de los Usuarios Afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizán- Provincia de Leoncio Prado 2022. En el presente estudio se diseñó una encuesta a los usuarios afiliados al SIS. Llegando a la conclusión según la correlación de Spearman, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad coexistió la correlación baja positiva. Así mismo se comprobó que existe una correlación moderada positiva ($r=0,572$; $p=0,000$) entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario afiliado al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizán.

López (2020), en su estudio se analizó el modo en el que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Tal estudio fue relacional, mientras que el diseño, no experimental, fue de tipo transversal. Se aplicó un cuestionario y la evaluación de la gestión municipal arrojó un resultado de 35 % “regular”, 23 % “bueno”, 18 % “excelente”, 17 % “malo” y 8 % “pésimo”. Por su parte, la calidad del servicio público arrojó un resultado de 31 % “regular”, 25 % “bueno”, 20 % “malo”, 14 % “pésimo” y 11 % “excelente”. Referente a la correlación de Pearson se obtuvo un valor 0,575 y la significancia de $p \leq 0,000$; demostrando relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. Concluyendo que si existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

López (2018) realizó un estudio que tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Se aplicó las encuestas a los colaboradores y usuarios de la Municipalidad. Las conclusiones a las que se llegó en este estudio, manifiestan que si existe una relación significativa de la gestión del talento humano con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad,

con un coeficiente de correlación obtenido $r= 0.969$, que contrasta que existe una correlación positiva muy alta y de la misma forma las dimensiones: conocimiento ($r=0.902$), habilidades ($r=0.900$) y actitudes ($r=0,792$).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión

Para entender que es la Gestión de Recursos Humanos hay que saber que es Gestión. Para Chiavenato (2009) es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar recursos humanos, financieros y materiales para alcanzar objetivos específicos de manera eficaz y eficiente. Según Maizondo (2020) es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo de obtener ciertos resultados. Por otro lado, Frederick W. Taylor (1994) expresa que la gestión es el “arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”, este fragmento se encuentra citado en el libro de Chiavenato (2019). Y conforme a lo establecido en la RAE (2023), la palabra gestión comprende 2 ideas: acto y producto de administrar; y, acto y producto de gestionar.

Sistema de Gestión

Según Beltrán et. al. (2022), estos términos son un “Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos”, definición basada en el modelo de EFQM (European Foundation for Quality Management).

Modelos de gestión del talento humano

a) **Modelo de proyección organizacional**, implica la recopilación de políticas-objetivos; que de otra manera enfatizan con las demandas presentes del mercado y del cambio e incremento del desarrollo en las capacidades internas y mas que todo en el talento humano.

b) Modelo de gestión del cambio, se enfoca en el cambio y mejora de la empresa u organización a través de reingeniería para optimizar procesos y procedimientos con tecnología, nueva cultura y políticas.

- Modelo de liderazgo de las personas, busca que el personal contribuya de manera efectiva a los objetivos organizacionales.
- Modelo de gestión de la calidad, promueve la creación de una cultura de calidad, internalizando prácticas de alto rendimiento en los procesos.
- Modelo de productividad, pone énfasis en la formación y motivación del talento humano, por lo que contribuye a que los empleados sean más eficientes, lo que reduce costos y optimiza los resultados generales de la organización.
- Modelo de gestión del talento humano por competencias, este modelo facilita la reorientación laboral al enfocarse en el desarrollo de competencias alineadas con las necesidades de la entidad. Forma parte integral de los procesos de mejora y favorece la ubicación y promoción laboral de los colaboradores (Calderón, 2008, como se citó en. López 2018).

La modernización de la gestión pública del Perú

Según Aliaga (2024), la modernización de la gestión pública se concibe como un proceso de transformación continua cuyo propósito es mejorar las actividades realizadas por las entidades públicas, permitiéndoles generar valor para la sociedad. De este modo, la modernización no es un evento puntual, sino una fase de cambio constante, teniendo como objetivo implementar mejoras sostenibles en los procesos y operaciones de las entidades públicas, para que estas puedan contribuir de manera más efectiva al bienestar social y al desarrollo de valor público.

Los informes macroeconómicos, tanto nacionales como internacionales, proyectan un crecimiento anual de la economía peruana del 6.5%. Destacan que las fortalezas del país, como la alta cotización de minerales (oro, plata, cobre, zinc) y el dinamismo de la agroindustria (especialmente la exportación de espárragos), junto con

los Tratados de Libre Comercio y el robusto consumo interno, le permitirán enfrentar la crisis económica global. Para aprovechar estas fortalezas, es crucial implementar una reforma estructural y modernizar la administración pública. Para asegurar un desarrollo económico sostenido, es indispensable mantener la estabilidad democrática, la alternancia política, la seguridad ciudadana y la independencia de los poderes del Estado, además de promover la moralización del sector público y garantizar un sistema judicial que respete el marco legal (López, 2018).

Los partidos políticos deben modernizarse integralmente, estableciendo vínculos doctrinarios claros y evitando que surjan de coyunturas electorales. Su objetivo debe ser desarrollar planes de gobierno que respondan a las necesidades de los sectores productivos y sociales, con un enfoque prioritario en la gestión pública eficiente e inclusiva.

López (2018), en conjunto con la revista de la UNMSM concluye en las siguientes competencias necesarias en la Administración Pública:

Competencias necesarias en la Administración Pública

1. Desarrollar habilidades al máximo nivel de rendimiento.
2. Mejorar la calidad de vida personal y laboral.
3. Cumplir con altos estándares de rendimiento.
4. Demostrar preparación para enfrentar los retos actuales.
5. Trabajar intensamente para alcanzar metas institucionales.
6. Ser proactivo y leal a la institución, con vocación de servicio.
7. Fomentar la creatividad y la innovación en la resolución de problemas.
8. Buscar un sistema de remuneración justo que satisfaga sus necesidades.

Gestión de recursos humanos

El padre de los recursos humanos es el australiano Elton Mayo, que, gracias a sus teorías, diferentes autores se han orientado de sus fuentes para ser adaptadas y modificadas hasta la fecha.

Por ello Sánchez (2021) en su blog digital define a la gestión de los recursos humanos como el conjunto de procesos y subprocesos que permiten organizar los cambios dentro del entorno laboral. Aunque a menudo se trata de una tarea poco reconocida, es fundamental para establecer las bases de un desarrollo organizacional óptimo. Los procesos de gestión de los recursos humanos deben adaptarse a las necesidades específicas de la entidad, y entre ellos, los procesos estratégicos fundamentales son los siguientes, organizados cronológicamente:

Empezando por el **Reclutamiento**; que se lleva a cabo un conjunto de acciones orientadas a atraer candidatos cuyos perfiles se ajusten a las necesidades de la oferta. Como segundo proceso la **Selección**; proceso en el que se filtran a los candidatos que han mostrado interés en la oferta para proceder a evaluar sus calificaciones, aptitudes, experiencia e idoneidad para el puesto, seleccionando los perfiles más adecuados. Por consiguiente la **Contratación**; que es nada más que una vez elegido el candidato más idóneo, se procede a formalizar su incorporación a la entidad. Luego se procede a la **preparación al empleo**; este proceso tiene como objetivo facilitar la integración del nuevo trabajador a la entidad u organización. Y como uno de los últimos procesos la **gestión de la remuneración**; este aspecto abarca la administración de nóminas, salarios, beneficios, pluses e incentivo. Luego también está la **gestión del rendimiento**; proceso que consiste en evaluar el desempeño de los empleados, igualar sus necesidades, y encontrar formas de mejorar su productividad, motivación y satisfacción. Y Por último las relaciones **con los empleados**; que incluye los procesos destinados a la retención de talento, fomentando relaciones laborales positivas y satisfactorias.

Por otro lado, Fernández (2017) sostiene que la gestión de los recursos humanos es un ámbito transversal que abarca toda una organización. En este sentido, la gestión de los recursos humanos

busca interrelacionar e integrar diversas funciones dentro de la organización. Como las decisiones que se establecen, ya que impactan directamente con los empleados, y plantea que se ponga en marcha, para que estas sean coherentes y contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. La gestión de los recursos humanos debe ser proactiva, anticipándose a posibles problemas o dificultades futuras, y alineada con las necesidades derivadas de los planes estratégicos de la entidad. Por su parte, Chiavenato (2009) argumenta que la gestión del talento humano es un área altamente sensible a la mentalidad predominante dentro de las empresas. Es un proceso contingente y situacional, ya que depende de factores como la cultura organizacional, la estructura que se adoptada, lo representativo del entorno, el tipo de negocio y otras variables que influyen de manera significativa en la gestión de los recursos humanos.

Subsistemas administrativos de la gestión de recursos humanos en el sector público

En la página de MINEDU, el sistema administrativo de gestión de recursos humanos está regulado por la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, titulada «Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Recursos Humanos en las Entidades Públicas». Esta directiva establece los lineamientos para la gestión eficiente de los recursos humanos en las entidades del sector público.

Primer subsistema: Planificación de políticas de recursos humanos

Este subsistema facilita la organización de la gestión interna de recursos humanos, alineándola con los objetivos estratégicos de las oficinas de recursos humanos dentro de la entidad. Permite, además, el establecimiento de políticas, directrices y normas que proporcionan una visión integral sobre los temas relacionados con los recursos humanos. Y se compone de dos procesos clave: Estrategia, política y procedimiento y la planificación de recursos humanos

Segundo subsistema: Organización del trabajo y su distribución

Aborda las características y condiciones bajo las cuales se desempeñan las atribuciones laborales, así como los requisitos necesarios para las personas que ocupan estos cargos.

Tercer subsistema: Gestión de empleo

Se enfoca en las políticas y prácticas diseñadas para gestionar el flujo de servidores dentro del sistema administrativo y dentro de tal subsistema se identifican 2 procesos: **La gestión de la incorporación** de las normas y procedimientos de los servidores y **la gestión de administración de las personas** y lo relacionado a su documentación personal.

Cuarto subsistema: Gestión de rendimiento

Se dedica a identificar, reconocer y promover la contribución de los servidores civiles a los objetivos institucionales. Su propósito es subsanar las necesidades de los servidores para mejorar su desempeño, lo cual redundará en una mejor calidad del servicio brindado.

Quinto subsistema: Gestión de la compensación

Se encarga de la gestión de los ingresos y beneficios proporcionados a los servidores como retribución por su aporte a la entidad. Comprende los siguientes procesos: Administración de compensaciones y la Administración de pensiones.

Sexto subsistema: Gestión del desarrollo y la capacitación

Se enfoca en las políticas orientadas al desarrollo de la carrera y el avance de las capacidades de los servidores.

Séptimo subsistema: Gestión de relaciones humanas y sociales

Se encarga específicamente de identificar y gestionar varios procesos clave relacionados con las relaciones entre los servidores y la entidad tales como:

- Las relaciones laborales individuales y colectivas.

- Seguridad y salud en el trabajo: Abarca las actividades destinadas a prevenir riesgos relacionados con la seguridad y la salud de los empleados.

Bienestar social: Implementa acciones para crear un ambiente de trabajo adecuado y mejorar la calidad de vida de los servidores.

Cultura y clima organizacional: Se refiere a la cultura organizacional, es decir, a la forma de pensar y actuar dentro de la entidad, con el objetivo de mejorar la percepción de los servidores sobre su ambiente laboral.

Comunicación interna: Este proceso se encarga de transmitir mensajes importantes a los servidores, con el fin de fomentar una visión unificada y compartida dentro de la organización.

Origen y evolución de la función de los recursos humanos

Según Fernández (2017), los orígenes de la gestión de recursos humanos se remontan al crecimiento y la complejidad de las tareas organizacionales que surgieron a partir del siglo XX, inicialmente bajo el nombre de "relaciones industriales". Este concepto emergió como respuesta al impacto de la Revolución Industrial, con el objetivo de mediar entre las personas y las entidades, buscando reducir el conflicto entre los objetivos organizacionales y los intereses individuales de los empleados, los cuales se consideraban incompatibles e irreconciliables. Durante esa época, aunque las personas y las organizaciones estaban estrechamente relacionadas, existía una separación rígida entre ambos, lo que hacía necesario contar con un mediador. Este mediador era un órgano conocido como "relaciones industriales", que buscaba

conciliar los intereses del capital y el trabajo, los cuales, aunque interrelacionados, se encontraban en un conflicto constante.

Con el paso del tiempo, el concepto de relaciones industriales evolucionó y se amplió considerablemente en la década de 1950, donde se denominó Administración de personal y ahora no solo tiene que ver y reducir los conflictos sino también administrar las personas de acuerdo a la legislación laboral vigente y solucionar los conflictos.. En la década de 1960, el concepto se expandió aún más, sin alterar la legislación laboral, pero reconociendo que las personas, además de ser esenciales para el éxito organizacional, son los únicos recursos vivos e inteligentes con los que cuentan las empresas para enfrentar los retos del entorno. De esta forma, nació el concepto de Administración de Recursos Humanos, que hoy en día se conoce como gestión del talento humano organizacional.

Departamento de Recursos humanos

En cuanto al Departamento de Recursos Humanos, este debe proporcionar a la entidad los recursos humanos necesarios, con las competencias adecuadas, para que la organización pueda alcanzar sus objetivos estratégicos. Este departamento tiene un enfoque transversal, ya que su labor impacta todas las áreas de la organización, contribuyendo de manera integral a la gestión de los recursos humanos en todos los niveles y afectando directamente el funcionamiento de la empresa en su conjunto (Fernández, 2017).

1.2.4.4 Dimensiones de la variable de gestión de recursos humanos

Como parte de los objetivos del presente estudio se utilizaron las teorías de los siguientes autores:

a) Planificación

La planificación consiste en fijar metas para la empresa, implantar una estrategia general para alcanzar esas metas, desarrollar una jerarquía de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer las metas contribuye a que no se pierda de vista el trabajo que se hará, además ayuda a que los miembros de la empresa mantengan su atención en las cosas de carácter primordial (López, 2018).

b) Contratación

Según Sánchez (2021), la contratación se define como el proceso mediante el cual se selecciona al candidato más adecuado y se formaliza su integración a la organización. Al ser incorporado ya toma el nombre de empleado de la organización, tal candidato debió a ver pasado el debido proceso de reclutamiento y selección; su formalización se da en el momento de la firma del contrato estipulado con su aplicación y con ajustes legales como un seguro de vida y pensiones de acuerdo a ley.

c) Capacitación

La capacitación es una función clave dentro de la gestión de los recursos humanos, que consiste en diseñar y ejecutar programas, cursos y actividades orientadas a mejorar los conocimientos y habilidades de los empleados según las necesidades de la organización (López, 2018).

De acuerdo con Chiavenato (2009), la capacitación se entiende como un proceso educativo de corto plazo, estructurado y sistemático, mediante el cual las personas adquieren nuevos conocimientos y desarrollan habilidades y competencias.

d) Remuneraciones

La remuneración hace referencia a la compensación que un individuo recibe a cambio de realizar un trabajo en la organización. Es una relación de intercambio entre el empleado y la entidad, donde cada trabajador puede negociar su labor para obtener

una retribución económica y otros beneficios (Chiavenato, 2011). En la actualidad, la remuneración desempeña un papel crucial en la retención del talento humano, ya que influye significativamente en la satisfacción y el compromiso de los empleados con la organización.

e) **Evaluación**

Chiavenato (2011) señala que la evaluación es un proceso mediante el cual se valora o juzga el desempeño, las cualidades y la excelencia de una persona. Para evaluar a los empleados en una entidad.

Calidad de servicio

Joseph Moses Juran es considerado como el padre de la gestión de la calidad debido a sus innumerables aportaciones entre las más utilizadas y conocidas es la “Trilogía de Juran”, Juran (1990) en su libro de la planificación de la calidad decía que la calidad se relacionaba con el desempeño del producto ya que se tiene en cuenta los resultados para la total satisfacción del cliente y que los productos sin deficiencias se logra evitando la insatisfacción del cliente. El autor también comenta que la gestión de la calidad consiste en la totalidad de medios por la cuales logramos la calidad.

Definiciones de Juran (1990) respecto a la calidad; “la calidad es la adecuación al uso” la cual se ramifica en:

- a) Que la calidad consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades del cliente.
- b) La calidad consiste en la ausencia de las deficiencias.

Hoy en día, el servicio se define como un conjunto de actividades realizadas por una administración, que se lleva a cabo con un control y regulación específicos, por una entidad, ya sea especializada o no, y que tiene como fin satisfacer las necesidades de las colectividades (RAE, 2023).

Por su parte, Maizondo (2020) sostiene que la calidad del servicio está orientada al usuario o cliente, y se centra en la efectividad de la prestación brindada. En este sentido, la calidad del servicio no es un concepto absoluto, sino relativo, ya que depende de las necesidades, expectativas y juicios de cada cliente. Lo que realmente importa es cómo el cliente percibe la calidad, es decir, la comparación entre lo que esperaba recibir y lo que realmente obtuvo. Esta percepción es lo que define la calidad del servicio, y puede variar de un cliente a otro.

En conjunto, estos procesos ayudan a asegurar que las organizaciones no solo mantengan altos niveles de calidad, sino que también sigan mejorando de manera continua en respuesta a las necesidades cambiantes de los clientes y las condiciones del mercado.

Enfoque basado en procesos en los modelos de gestión

Beltrán et. al (2009), señalo que el enfoque basado en procesos de aludido de la familia ISO 9000 y el modelo EFQM, es un principio básico para obtención de manera eficiente de los resultados propuestos a la satisfacción del cliente y de las partes interesadas. De este modo todas las empresas desean implementar modelos y sistemas de gestión que conformen la ISO 9001 y modelo de EFQM que son enfocado a la excelencia empresarial y calidad total para actuar efectivamente, con respectivos controles de actividades y recursos para alcanzar los objetivos propuestos de tales empresas.

Enfoque basado en procesos como principio de gestión

Siguiendo la familia de ISO 9000 y el modelo EFQM; de la guía para una gestión basada en procesos de los autores Beltrán et. al (2009), comentan que la ISO 9000 del año 2000, y la 1994 se diferenciaban por el sustentó de los siguientes ocho principios de gestión de calidad: a) Enfoque al cliente, implica satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. b) Liderazgo, c) Participación del personal, d)

Enfoque basado en procesos, e) Enfoque de sistema para la gestión, f) Mejora continua, g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Importancia de la calidad de servicio

La calidad de servicio juega un papel importante en la toma de decisiones estratégicas en las empresas y es por ello la importancia de tener en cuenta los factores, criterios o dimensiones que tienen en cuenta los clientes cuando adquieren o piensa adquirir un servicio. Esto implica que cuando los clientes evalúan el servicio recibido, no consideran un único factor, sino que toman en cuenta varios aspectos, los cuales pueden variar dependiendo de la situación, las expectativas del cliente y el contexto en el que se brinde el servicio. Chaupín (2023).

Para López (2018) es importante considerar la calidad en los servicios públicos: La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros. La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización. La mejora constante es la base de la calidad en una organización. Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.

Modelos de evaluación de calidad del servicio

Samuel et al. (2015) presentan una serie de modelos influyentes en la literatura científica sobre la calidad del servicio, entre los cuales destacan los siguientes:

Modelo de Grönroos: este modelo integra la calidad del servicio en tres componentes clave: la Calidad técnica, que refleja lo que los clientes reciben durante sus interacciones con la empresa (como el horario de apertura, la rapidez en el proceso de pago, entre otros), Calidad funcional, que hace referencia a la forma en que se presta el servicio y la calidad percibida, que se refiere a la imagen general que el cliente tiene de la empresa.

Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff: Según este enfoque, el cliente evalúa la calidad del servicio tomando en cuenta varias condiciones:

- Selección de una característica de referencia, la cual tiene mayor peso para el cliente que las demás características.
- Selección de una característica determinante, bajo la condición de que las demás características satisfacen un mínimo umbral.

Modelo SERVQUAL: Este modelo se basa en encuestas para medir las diferencias entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Cuando las percepciones superan las expectativas, se considera que hay una alta calidad y una satisfacción percibida con el servicio o producto. SERVQUAL identifica cinco dimensiones esenciales de la calidad del servicio:

- Empatía
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Elementos tangibles

Y por último el **Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin:** Propuesto por Brady y Cronin en 2001, este modelo se enfoca en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio.

La calidad en los servicios públicos y las expectativas de los ciudadanos

Este panorama subraya la necesidad de un enfoque holístico que no solo contemple la implementación de nuevas tecnologías, sino que también integre mejoras en la gestión, la formación del personal y la reconfiguración de los procesos

organizativos dentro del sector público, con el fin de garantizar que los ciudadanos reciban servicios de alta calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Dimensiones de la calidad de servicio

Como parte de los objetivos del presente estudio se utilizaron las teorías de los siguientes autores:

a) Capacidad de respuesta

Respecto a la capacidad de respuesta Rubio y de Lucas (2018), afirma que los colaboradores sean más comunicativos que trabajen en equipo y así se den respuestas mucho más rápidas, y como están en grupo que estén dispuestos a ayudarse mutuamente entre compañeros de la misma forma la capacidad de repuesta siempre buscara que los colaboradores respondan a las inducciones, planes de acción y motivaciones brindadas por la entidad, para la mejorar el servicio hacia el cliente (docentes). Juran (1990), las respuestas a dichas cuestiones deben basarse en las aportaciones de los clientes actuales, de los clientes perdidos y de los no clientes. Las opiniones del personal de la empresa, sin importar qué tan amplia sea la base de la experiencia, no pueden y no deben sustituir la voz del cliente.

b) Empatía

Moya (2016), afirma que la empatía afecta los principales ejes de las entidades y que es ponerse en el lugar de los demás, sentir sus emociones, pensar como ellos y sentirnos como ellos; los clientes y después de intentar ayudarlo de algún modo y de la mejor manera. Sin la empatía incluso las relaciones laborales no funcionan como consecuencia estará abocado al fracaso porque las entidades están formadas por

personas (sin distinción empresarios, dirigentes, jefes como los empleados de menor cargo) y por las relaciones que nacen entre ellas y existen personas que nacen con la empatía nata y a otros les cuesta un poco más.

c) Seguridad

Juran (2007) en su libro de la planificación para la calidad indica que la palabra seguridad se refiere a la ausencia de las deficiencias, que adopta la forma de retraso en las entregas, fallos durante el servicio, facturas incorrectas, reprocesos, cambios en la ingeniería del diseño. Las deficiencias dan como resultado las quejas, reclamaciones, devoluciones, reprocesos y otros daños. Lo que en conjunto lo llamo “insatisfacción con el producto”. Obsérvese que la palabra “producto” de forma genérica para todo aquello que se produce, tanto bienes como servicios. Las deficiencias se convierten en amenazas y por ende costos más elevados para las entidades. La calidad es el sentido de ausencia de deficiencias, el objetivo a largo plazo es la perfección.

d) Confiabilidad

Según López, 2010 (como se citó en Gonzales y Huanca, 2020); la confiabilidad se conceptualiza como una teoría del comportamiento posterior de un individuo, pues depende de las acciones del mismo.

e) Tangibilidad

Se refiere a los atributos tangibles de un producto o servicio, los cuales son Los elementos que influyen en las decisiones del consumidor. Estos atributos pueden ser preferencias del cliente (elementos perceptibles). La tangibilidad se vincula con la percepción del cliente a través del sentido del tacto, lo que permite evaluar y adaptarse al contexto del producto, mejorando la experiencia y satisfacción, Medina y González (2016).

1.3. Definición de términos

Apariencias del trabajador: Esta imagen es clave en el entorno organizacional, ya que influye en la percepción que los demás tienen sobre el individuo y puede afectar tanto su interacción en el lugar de trabajo como su desempeño profesional Chiavenato (2011).

Boletas de pago: Son documentos que se utilizan para registrar los pagos que se realizan a los empleados por sus servicios laborales. Estas boletas detallan la información del trabajador, el período de pago, las deducciones aplicadas (como impuestos y aportes a la seguridad social) y el monto neto a recibir (Chiavenato, 2009).

Certificaciones: Son reconocimientos otorgados por entidades y organizaciones formales a individuos y/o profesionales que han participado en programas de formación específicos. Estas certificaciones suelen tener varios propósitos y características: Reconocimiento, mejora profesional, actualización de habilidades, requisitos laborales, variedad de formatos (Gestión, 2021).

Conocimiento: Según Chiavenato (2011), el conocimiento de un colaborador sobre un trabajo específico debe estar estrechamente alineado con las demandas del desempeño real requerido en dicho puesto.

Eficacia: Idalberto Chiavenato expone que la eficacia es una medida del logro de resultados. En su libro de sexta edición

Equipamiento: El equipamiento en las empresas se refiere a todos los recursos y herramientas necesarios para el funcionamiento y operación de una organización.

Esto incluye mayormente: Tecnología, mobiliarios, herramientas y equipos de seguridad (Chaupín, 2023).

Escucha activa: La escucha activa es más que oír las palabras. Implica prestar atención completa a la persona que habla, comprendiendo cada una de sus palabras, entendiendo sus emociones y mostrando interés genuino (Mejía, et al., 2023)-

Escala Likert: Conjunto de ítems que se presentan de forma positiva para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías (Hernández et al., 2014)

Instalaciones físicas: Son aquellos aspectos físicos que los clientes perciben directamente de una empresa, tales como los equipos, el personal, los materiales de comunicación y la infraestructura en general. Estos elementos incluyen aspectos como la limpieza y la modernidad, los cuales se evalúan a través de la apariencia de las personas, los objetos y el entorno de la empresa. Estos factores son clave en la percepción de calidad del servicio, ya que los clientes forman su juicio no solo a partir del servicio recibido, sino también por la impresión visual y sensorial que les transmite el ambiente físico de la organización (Chaupín, 2023).

Libro de reclamaciones: El libro de reclamaciones tiene como propósito favorecer el correcto funcionamiento del mercado, ya que en él se registran los datos sobre productos o servicios que causan malestar o insatisfacción en un establecimiento (De la Cruz, 2019).

Logro por resultados: Según Idalberto Chiavenato (2019), se refiere a la manera en que se evalúa el desempeño de los empleados en función de los resultados que alcanzan, más que por el proceso o las actividades que realizan.

Objetivos y metas cumplidas: Chiavenato enfatiza que la correcta formulación de objetivos y metas es crucial para el desarrollo efectivo de cualquier organización, ya que permite alinearse con su estrategia y mejorar el rendimiento general.

Opinión de los clientes: Mamani (2019) afirma que la opinión de los clientes es un aspecto fundamental para cualquier entidad, ya que refleja su satisfacción y experiencia con los productos o servicios ofrecidos. Pero que no siempre tienen la razón, sin embargo, las valoraciones y comentarios de los usuarios no solo ayudan a identificar áreas de mejora, sino que también pueden influir en la reputación de la marca y en la decisión de compra de otros consumidores.

Personal Idóneo: Chiavenato (2009) afirma que para escoger al candidato más idóneo para un cargo se tiene en cuenta sus habilidades blandas y duras, y eso se visualiza en el proceso correcto de selección del personal.

Rapidez en la respuesta: Se refiere al tiempo transcurrido entre el momento en que el ciudadano solicita un servicio o bien a través de los canales disponibles y el momento en que recibe la respuesta. Esta rapidez en la atención es fundamental para mejorar la percepción de los usuarios sobre la eficacia de la administración pública (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP).

Recibo por honorarios: Según Chiavenato (2009), es un documento utilizado para registrar el pago que recibe un trabajador independiente o profesional que presta servicios a una empresa.

Transparencia: En el contexto de la administración pública, la transparencia se refiere a la disponibilidad de información clara, accesible y comprensible sobre las acciones y recursos utilizados por la entidad. Esto permite que los ciudadanos conozcan cómo se gestionan los recursos y cómo se consideran las decisiones dentro de la organización (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP).

Trato profesional: El trato profesional implica la actitud y comportamiento adecuados por parte de un funcionario público al interactuar con los usuarios o ciudadanos. Este trato debe ser respetuoso, eficiente y ético al momento de brindar un servicio o entregar un bien (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis General

Determinar la relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado.

2.2. Hipótesis Específicas

He1: Determinar la relación significativa que existe entre la planificación y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

He2: Determinar la una relación significativa que existe entre la contratación y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

He3: Determinar la relación significativa que existe entre la capacitación y la calidad de servicio en la UGEL de Leoncio Prado.

He4: Determinar la relación significativa que existe entre las remuneraciones y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

He5: Determinar la relación significativa que existe entre la evaluación y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

Tabla 1

Matriz de consistencia de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio para los docentes del nivel secundario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado – Huánuco

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Determinar la relación significativa entre de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio para los docentes del nivel secundario en la Unidad de Gestión Educativa Local Leoncio Prado.</p>		<p>Tipo de estudio:</p> <p>Aplicada</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la contratación y la calidad de servicio de servicio de la UGEL de Leoncio Prado?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre la capacitación y la calidad de servicio de la oficina de recursos humanos en la UGEL de Leoncio Prado?</p> <p>PE4: ¿Qué relación existe entre las remuneraciones y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado?</p> <p>PE5: ¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar la relación significativa que existe entre la planificación y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado</p> <p>OE2: Determinar la relación significativa que existe entre la contratación y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado.</p> <p>OE3: Determinar la relación significativa que existe entre la capacitación y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado.</p> <p>OE4: Determinar la relación significativa que existe entre las remuneraciones y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Leoncio Prado.</p> <p>OE5: Determinar la relación significativa entre la evaluación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Leoncio Prado.</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>HE1: Determinar la relación significativa que existe entre la planificación y calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.</p> <p>HE2: Determinar la relación significativa que existe entre la contratación y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.</p> <p>HE3: Determinar la relación significativa que existe entre la capacitación y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.</p> <p>HE4: Determinar la relación significativa que existe entre las remuneraciones y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.</p> <p>HE5: Determinar la relación significativa que existe entre la evaluación y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de recursos humanos</p> <p>Variable 2:</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Nivel:</p> <p>Relacional con enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población censal:</p> <p>76 docentes</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuestas</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Tabla 2

Operacionalización de variables de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio para los docentes del nivel secundario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado – Huánuco

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
Gestión de recursos humanos	<p>Definición conceptual</p> <p>Son el conjunto de procesos y subprocesos que predominan en las organizaciones y que abarcan todas las decisiones y acciones relacionadas con el manejo del personal dentro de la entidad, así como las interacciones que estos mantienen con la empresa. La gestión de recursos humanos tiene como objetivo integrar y coordinar las diferentes funciones asociadas al manejo del capital humano, con el fin de optimizar el rendimiento organizacional y asegurar que las acciones estén alineadas con los objetivos estratégicos de la entidad. (Fernández, 2017 y Sánchez 2021).</p> <p>Definición operacional</p> <p>La gestión de los recursos humanos dentro de una organización trabaja bajo un enfoque de procesos por áreas internas y oficinas, por lo cual es indispensable la formulación de diversos procesos; tales como la planificación, selección, contratación, capacitación, remuneraciones y</p>	Planificación	Objetivos y metas cumplidas	Cuestionario	01 - 02
		Contratación	Transparencia Ético		03 - 05
		Capacitación	Certificaciones Especializaciones		06 - 09
		Remuneraciones	Boletas de pago Recibo por honorarios		10 - 11
		Evaluación	Escala Likert Puntuación		12 - 13

	evaluación, y la efectividad de estos dependerá del desenvolvimiento del personal responsable.				
Calidad de servicio	<p>Definición conceptual</p> <p>La calidad de servicio está enfocada en el usuario o cliente, en prestar atención a la efectividad de la prestación que se brinda, tomando en cuenta que lo trascendente comprende la representación, la sensación del cliente por la cualidad del servicio, se refiere a lo que el consumidor define (Maizondo, 2020).</p> <p>Definición operacional</p> <p>La variable calidad de servicio, se define como la condición del servicio por cada usuario, la calidad de atención como las brechas o diferencias entre las expectativas y la percepción de cada docente de nivel secundario de las entidades públicas que están bajo la jurisdicción de la UGEL de Leoncio Prado.</p>	Capacidad de Respuesta	Logro por resultados Rapidez en la respuesta Comprensión de la situación		14– 15
		Empatia	Trato profesional Escucha activa Horario de atención Opinión de los clientes		16 – 19
		Seguridad	Libro de reclamaciones Personal Idóneo Certeza Comunicación		20 – 21
		Confiabilidad	Conocimiento Eficacia Cero errores		22 – 23
		Tangibilidad	Instalaciones físicas Equipamiento		24 - 25

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo De Investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se diseñó de manera estructurada con el objetivo de obtener y analizar datos estadísticos relevantes para las variables estudiadas (Hernández et al., 2014). Este enfoque permite medir de manera precisa los fenómenos observados y proporciona una base objetiva para interpretar los resultados, facilitando la generalización de los hallazgos a una población más amplia.

La investigación es de tipo aplicada, ya que, según Baena (2017), se enfoca en la implementación práctica de teorías generales preexistentes.

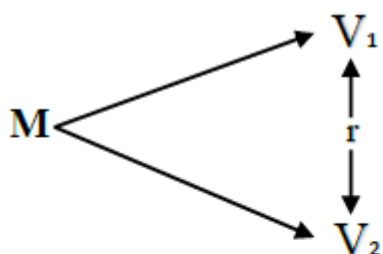
La investigación se lleva a cabo a nivel relacional, ya que se centra en analizar los hechos tal como se presentan y en medir la relación entre las variables. Esto se logra mediante el tratamiento de datos estadísticos recopilados a través de cuestionarios aplicados a los docentes de nivel secundario en la UGEL de Leoncio Prado, Huánuco. Según (Hernández et al. 2014), este tipo de investigación permite establecer cómo las variables involucradas están interrelacionadas, brindando una comprensión más profunda sobre su impacto mutuo.

3.2. Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) menciona que un estudio no experimental se caracteriza por la ausencia de manipulación deliberada de variables y se limitan a observar los fenómenos

tal como ocurren en su ambiente natural, sin intervención externa. En la presente investigación se realizó el diseño no experimental con corte transversal, lo que implica la recolección de datos en un solo momento. Así, el estudio presenta una visión puntual de las relaciones entre las variables en el contexto observado, ya que se determinó como se muestra a continuación.

Figura 1 *Diagramación de la investigación*



Simbología

M = 76 docentes

V1 = Gestión de recursos humanos

V2 = Calidad de servicio

r = Relación de las variables

3.3 Población y Muestra

3.3.1. Población

Hernández et al. (2014) define a la población como el conjunto de elementos o unidades de análisis que son objeto de estudio en una investigación, y que corresponden al contexto o lugar donde se desarrolla dicha investigación.

En el presente estudio, la población son los docentes de las Instituciones Educativas de nivel secundario de la provincia de Leoncio Prado, con un total de 1037 docentes. Este

grupo representa la totalidad de los elementos sobre los cuales se realizaron las observaciones y análisis necesarios.

Criterios de inclusión

- Compuesto por doce distritos que es el ámbito de influencia de la UGEL de Leoncio Prado, de las cuales dos de esos distritos que no tiene que ver con la limitación geográfica de la provincia, pero por temas de ubicación lo administra también la UGEL de Leoncio Prado.

- Los docentes son de ambos géneros y con sus respectivas características profesionales, competentes y supervisadas por la UGEL de Leoncio Prado.

- La base de datos fue otorgada por la oficina estadística de la UGEL en el año 2024 en el primer trimestre, por lo tanto, el Kardex no se encontraba actualizado a la fecha (concluyendo con los docentes del año anterior).

Tabla 3 Población

Distritos	N° de docentes	Porcentaje
Castillo Grande	54	5.21%
Daniel Alomía Robles	74	7.14%
Hermilio Valdizán	34	3.28%
José Crespo y Castillo	146	14.08%
Luyando	80	7.71%

Mariano Damaso Beraun	73	7.04%
Marías	10	0.96%
Monzón	160	15.42%
Pucayacu	44	4.24%
Pueblo Nuevo	35	3.38%
Rupa Rupa	315	30.38%
Santo Domingo de Anda	12	1.16%
TOTAL	1,037	100%

Nota: Distritos y número de docentes de las Intuiciones Educativas

3.3.1. Muestra

Se aplicó una unidad muestral de 76 docentes de las instituciones públicas, que están bajo la jurisdicción de la UGEL de Leoncio Prado. Según Hernández et ál. (2014), es un grupo de componentes que conciernen a un grupo definido, denominada población.

Unidades de la muestra

El proceso de muestreo fue de aleatorio simple

Tamaño de la muestra

Aplicando la fórmula para universos conocidos, tenemos lo siguiente:

$$\text{Fórmula: } n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{0.9^2 * 0.5 * 0.5 * 1037}{0.05^2 * (1037 - 1) + 0.9 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{0.81 * 0.5 * 0.5 * 1037}{0.025 * 1036 + 0.9 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{209,9925}{2.59 + 0.225}$$

$$n = \frac{209,9925}{2,815}$$

$$n = 76$$

Dónde: N: Tamaño de la población: 1037 docentes

p: Probabilidad que ocurra: 0.5

q: probabilidad que no ocurra: 0.5

e: Margen de error: 0.05

z: Nivel de confianza: 0.95

El tamaño de la muestra estará conformado por 76 docentes, los cuales serán encuestados para la recolección de la información.

Tabla 4 Número de docentes a encuestar de las Intuiciones Educativas

Distritos	Nº de docentes	Porcentaje
Castillo Grande	4	5.21%
Daniel Alomía Robles	5	7.14%
Hermilo Valdizan	2	3.28%
José Crespo y Castillo	11	14.08%
Luyando	6	7.71%
Mariano Damaso Beraun	5	7.04%
Marías	1	0.96%
Monzón	12	15.42%
Pucayacu	3	4.24%
Pueblo Nuevo	3	3.38%
Rupa Rupa	23	30.38%
Santo Domingo de Anda	1	1.16%
TOTAL	76	100%

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, y el cuestionario como instrumento específico para obtener la información relevante para las variables de investigación.

En este caso, la encuesta fue aplicada a una muestra de 76 docentes que laboran bajo la jurisdicción de la UGEL de Leoncio Prado, quienes respondieron las preguntas del cuestionario de manera anónima.

Instrumento: Cuestionario

En esta investigación se empleó como instrumento el cuestionario, el cual es definido por la RAE (2023) como la lista de preguntas que se proponen con cualquier fin. Se consideró la escala de Likert que consta de cinco elementos: Totalmente Desacuerdo (TD), En Desacuerdo (ED), Indiferente (IND), De Acuerdo (DA) y Totalmente de Acuerdo (TA).

La investigación, estableció un cuestionario para cada concepto siendo que, para la variable de Gestión de recursos humanos estuvo conformada por 13 preguntas, los cuales fueron:

1. Planificación: ítems 1 al 2
2. Contratación: ítems 3 al 5
3. Capacitación: ítems 6 al 9
4. Remuneraciones: ítems 10 al 11
5. Evaluación: ítems 12 al 13

En cuanto a la segunda variable de Calidad de servicio, se contó con 12 preguntas, los cuales fueron distribuidos por sus dimensiones:

1. Capacidad de respuesta: ítems 14 al 15
2. Empatía: ítems 16 al 19
3. Seguridad: ítems 20 al 21
4. Confiabilidad: ítems 22 al 23
5. Tangibilidad: ítems 24 al 25

Validez:

La validación de los instrumentos utilizados en este estudio se realizó mediante el análisis de juicios de expertos, quienes evaluaron la efectividad y la pertinencia de las encuestas aplicadas. Según Maizondo (2020), la validación mediante juicios de expertos implica recabar las opiniones fundamentadas de personas con amplia experiencia en el tema, quienes son reconocidos. Estos expertos pueden aportar información, evidencias, juicios y valoraciones sobre el instrumento, garantizando que las preguntas e indicadores sean apropiados para medir con precisión y validez las variables de interés. En este contexto, se contó con la colaboración de tres profesionales con experiencia en administración e investigación: el Dr. Miguel Angulo Cárdenas, el Mag. Adm. Carlos Mayta Molina y la Mag. Adm. Nebenka Caro Potocar. A cada uno se le proporcionó una ficha de evaluación con siete criterios para ser calificados en una escala de 5 a 100 puntos.

Este resultado destaca la fiabilidad y validez del instrumento, garantizando que las respuestas obtenidas serán representativas y útiles para abordar las cuestiones de investigación planteadas. La alta puntuación sugiere que los expertos consideran que el instrumento es adecuado para capturar las variables relacionadas.

Tabla 5 Puntajes de valoración del cuestionario por juicio de expertos

Nº	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.	85	95	95	91.7
2	Los ítems ayudan a describir conductas.	85	95	90	90
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico.	90	100	90	93.3
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores.	90	95	90	91.7
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador.	90	100	95	95
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.	90	95	90	91.7
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta.	90	100	95	95
PROMEDIO		89	97.2	92.1	92.6

Confiabilidad:

Para Hernández et al., (2014) es la capacidad para generar resultados consistentes y coherentes al ser aplicado en diferentes momentos al mismo sujeto. En este caso, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna del cuestionario, un método comúnmente utilizado para evaluar la fiabilidad de los cuestionarios. Los resultados obtenidos a través de una prueba piloto con una muestra de 76 docentes, que representó el M% del total de la población de interés, arrojaron los siguientes valores:

Tabla 6 *Análisis de confiabilidad según Alfa de Cronbach*

Variables	Alfa de Cronbach
Gestión de recursos humanos	0.864
Calidad de servicio	0.917

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Planificación	0.708
Contratación	0.830
Capacitación	0.647
Remuneración	0.746
Evaluación	0.760
Capacidad de respuesta	0.604
Empatía	0.688
Seguridad	0.680
Confiabilidad	0.785
Tangibilidad	0.578

Nota: Datos obtenidos del SPSS v.25

Del análisis de confiabilidad del instrumento se observa que la variable de Gestión de recursos humanos, tiene alta confiabilidad ya que según el alfa de Cronbach es de 0.917 y para calidad de servicio un 0.864, lo que permite concluir que los instrumentos empleados para la medición de estas variables, fueron muy confiables. Sin embargo, no se puede decir lo mismo para los resultados de las dimensiones, teniendo solo como muy confiable a la segunda dimensión de contratación, las dimensiones de planificación, remuneración y

evaluación sus valoraciones son mayores a 0.7 y menor a 0.8 siendo solo aceptables y cuestionable la tercera dimensión de capacitación, por su baja valoración de 0.647.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Características de la muestra

El análisis tuvo lugar en todas las instituciones públicas de la Provincia de Leoncio Prado, se encuestaron a 76 docentes.

Tabla 7 Características de la muestra

Características	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
20 a 30 años	2	2.63%
31 a 40 años	27	35.53%
41 a 50 años	23	30.26%
51 a 60 años	22	28.95%
61 a 65 años	2	2.63%
Género		
Masculino	38	50.00%
Femenino	38	50.00%
Modalidad		
Contratado	39	51.32%
Nombrado	37	48.68%
Distrito		
Rupa Rupa	23	30.26%
Luyando	6	7.89%
Daniel Alomía Robles	5	6.58%
José Crespo Castillo	11	14.47%
Pueblo Nuevo	3	3.95%
Monzón	12	15.79%
Pucayacu	3	3.95%
Santo Domingo de Anda	1	1.32%
Marias	1	1.32%
Mariano Damaso Beraun	5	6.58%
Hermilio Valdizán	2	2.63%
Castillo Grande	4	5.26%

Nota: Datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta

La edad de los encuestados (docentes) presento al grupo de 31 a 40 años, con el 35.53% del total. Este segmento fue seguido por los grupos de 41 a 50 años y de 51 a 60

años, con el 30.26% y 28.95% respectivamente. El grupo de los más jóvenes y de más adultos, de 20 a 30 años y de 61 a más, constituyeron el menor porcentaje, con un 2.63%.

En cuanto al género, la distribución fue equilibrada. Los hombres representaron el 50.00% de la muestra, al igual que las mujeres, reflejando una coincidencia representación de género entre los docentes.

Respecto a la modalidad (forma de contrato), también se refleja una distribución casi equitativa, ya que los docentes contratados constan el 51.32% y los docentes nombrados una cifra muy similar de 48.68%.

En relación al distrito que pertenecen y desarrollan sus labores de docencia, se encuestó al 30.26% (23) de los docentes del distrito de Rupa Rupa, seguidamente con un porcentaje mayor de docentes encuestados es el distrito de Monzón con 12 personas, equivalente al 15.79%. El 14.47%, fue los docentes encuestados del distrito de José Crespo Castillo, distritos con un número alto de docentes, entre los más bajos con solo 1 a 2 docentes fueron los distritos de Santo domingo de Anda, Marías y Hermilio Valdizán.

Estas características de la muestra ofrecieron una base demográfica diversa para entender la percepción de los docentes ante su experiencia en la UGEL de Leoncio Prado.

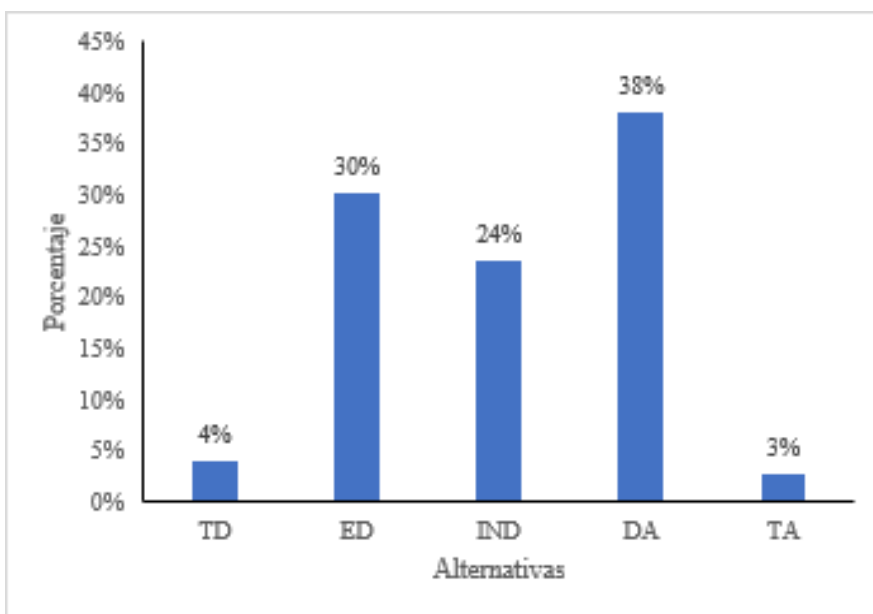
4.2. Análisis de la variable de gestión de recursos humanos

En esta investigación, se mide la percepción y la experiencia de los docentes al interactuar con instituciones gubernamentales, como es el caso de la UGEL de Leoncio Prado. La percepción contribuye significativamente para comprender como la gestión del personal afecta la experiencia del usuario y la eficiencia operativa en el sector público. Es por ello que es importante considerar las dimensiones que influyen en la percepción de la gestión de recursos humanos de la UGEL de Leoncio Prado.

4.1.1. Planificación

Una planificación bien elaborada garantiza que el personal esté alineado con los objetivos y prioridades de la entidad pública, lo que contribuye a una mejor ejecución de políticas y programas.

Figura 2 *Simplificación de procedimientos*



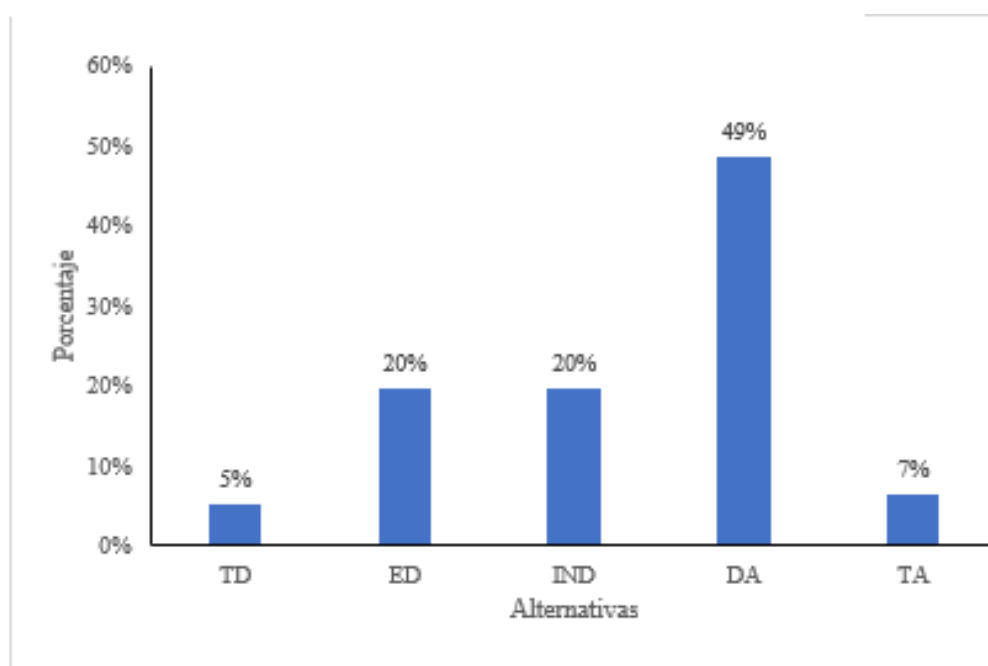
Nota: Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de nivel secundario de las Instituciones públicas de la UGEL de Leoncio Prado, respecto a la dimensión de planificación. Podemos identificar que el mayor porcentaje de 38% de docentes se encuentran De Acuerdo con la simplificación de procedimientos, representando 29 la percepción de los encuestados, pero un porcentaje casi paralelo de 30% señalan estar En Desacuerdo y un 24% prefiere ser indiferente a la pregunta, lo que nos muestra que los docentes no están al tanto, ni contentos con la planificación que maneja la UGEL, lo que indica que los docentes no tienen claro ciertos objetivos y metas de la entidad, dicho análisis a lo largo del tiempo demostrara que el personal de UGEL no esté alineado con los objetivos y prioridades de la entidad pública.

4.1.2. Contratación

El proceso de contratación influye en la calidad y competencia del personal que trabaja y contrata en la UGEL. Una gestión de contratación transparente y justa promueve la confianza tanto entre los empleados y de los docentes, lo que puede mejorar la percepción y la legitimidad de la UGEL.

Figura 3 *Contratación con meritocracia*



Nota. Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL.

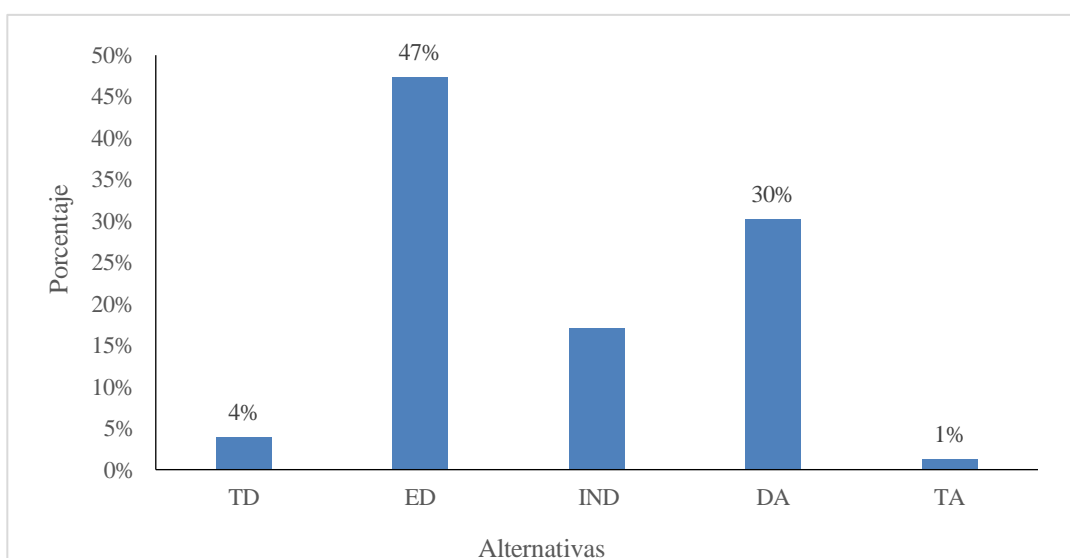
De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de nivel secundario de las Instituciones públicas de la UGEL de Leoncio Prado, la dimensión de Contratación podemos identificar que el mayor porcentaje de 49% de docentes se encuentran De Acuerdo, un 7% se encuentran Totalmente de Acuerdo, un 20% de cierta forma se encuentran Indiferentes respecto a la meritocracia con la forma de contratar de la UGEL, lo que nos muestra que los docentes en su mayoría están De Acuerdo con la

dimensión de contratación, lo que indica que la UGEL garantiza la meritocracia y el buen procedimiento de contrataciones en el sistema educativo de la provincia.

Capacitación

Las capacitaciones a los docentes representan un aspecto fundamental para el desarrollo profesional continuo y la mejora de la calidad educativa. En el contexto actual, estas capacitaciones no solo buscan fortalecer las competencias pedagógicas de los maestros, sino también prepararlos para enfrentar los desafíos emergentes en el campo educativo.

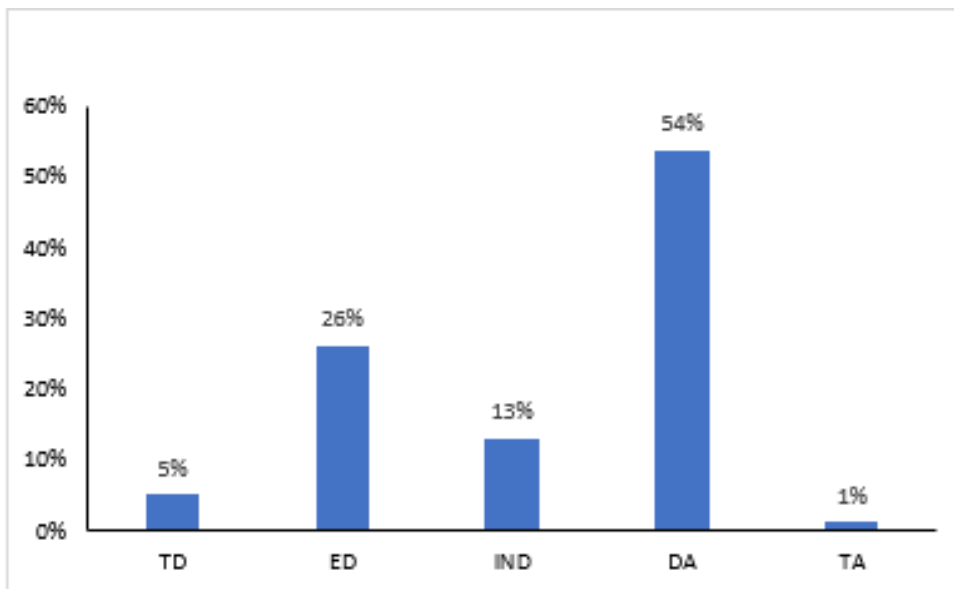
Figura 4 Frecuencia de capacitaciones



Nota: Encuesta a los profesores de nivel secundario.

De los resultados obtenidos la dimensión de Capacitación podemos identificar que el mayor porcentaje de 47% de docentes afirmar estar En Desacuerdo con la frecuencia que se dan las capacitaciones y solo 30% de docentes afirma estar De Acuerdo, lo que nos muestra que los docentes en su mayoría perciben de manera negativa la dimensión, lo que indica que la UGEL no garantiza un funcionamiento eficiente de capacitaciones del sistema educativo de la provincia.

Figura 5 *Temas de capacitaciones*



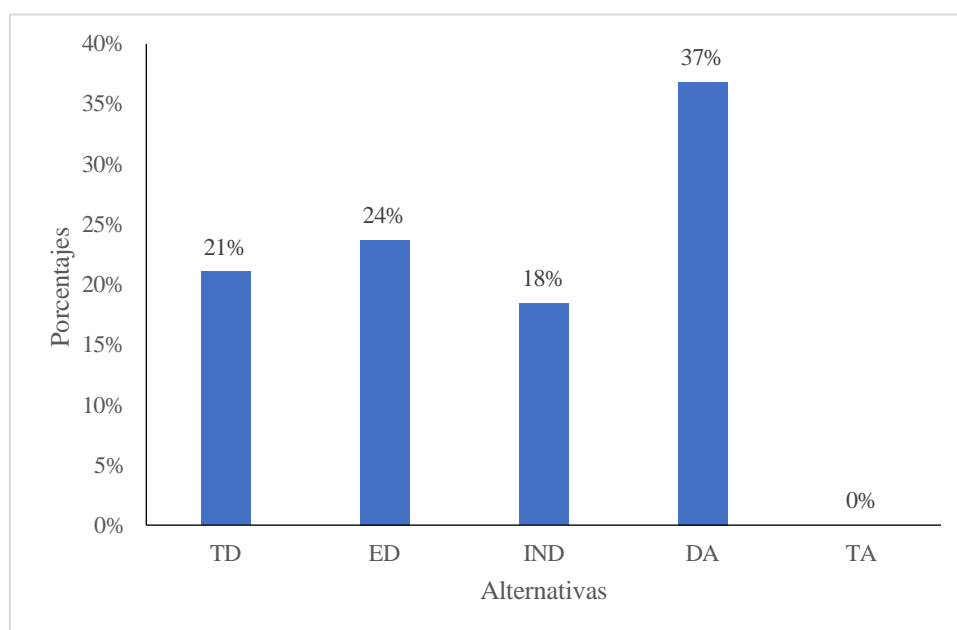
Nota: Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL.

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de nivel secundario de las Instituciones públicas de la UGEL de Leoncio Prado, la dimensión de Capacitación podemos identificar que el mayor porcentaje de 54% de docentes afirman estar De Acuerdo con los temas capacitación que la UGEL imparte y solo 26% de docentes afirma estar en Desacuerdo, lo que nos muestra que los docentes en su mayoría perciben de manera positiva la dimensión, lo que indica que la UGEL si brinda capacitaciones de interés al docente, sin embargo el 13% de indiferencia coincide con la figura 4, lo que nos lleva a analizar que hay un grupo de docentes e instituciones donde no se está realizando dichas capacitaciones.

4.1.2 Remuneraciones

Un sistema de remuneración competitivo y equitativo ayuda a atraer y retener a los docentes talentosos y calificados, lo que es crucial para el éxito a largo plazo de la UGEL. Las remuneraciones justas y adecuadas aumentan la motivación y el compromiso de los docentes.

Figura 6 *Expectativas de los docentes respecto a su remuneración*



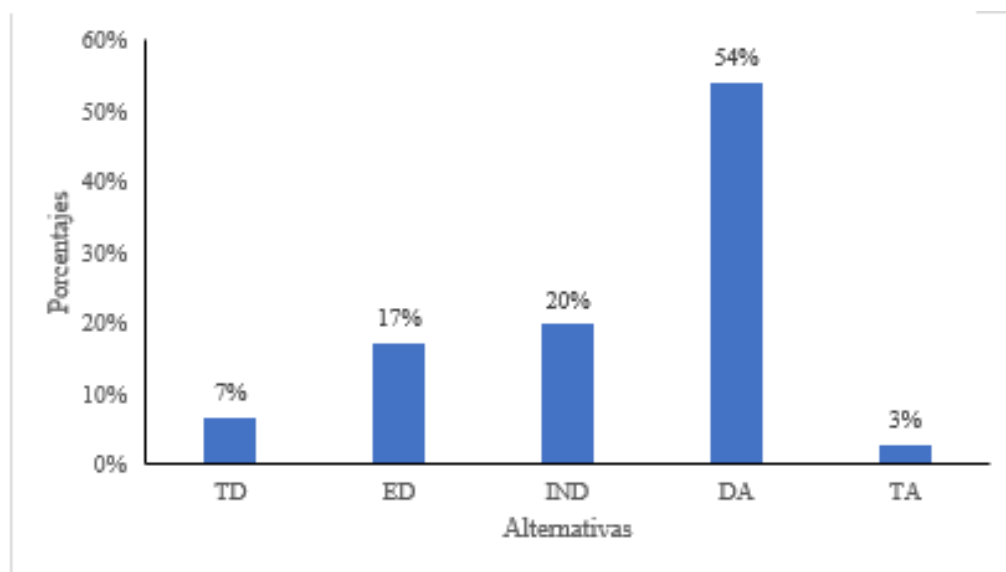
Nota. Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de nivel secundario de las Instituciones públicas de la UGEL de Leoncio Prado, la dimensión de Remuneraciones podemos identificar que el 37% se encuentran De Acuerdo con las expectativas remunerativas, un 24% de docentes En Desacuerdo y un 21% de Totalmente en Desacuerdo, lo que nos muestra que la mayoría de docentes perciben de manera negativa la pregunta, lo que indica que las expectativas de remuneraciones deben ser justas y adecuadas.

4.1.3. Evaluación

La evaluación docente debe tener objetivos claros y definidos, como mejorar la calidad de la enseñanza. Identificar estas áreas de mejora para los docentes, es proporcionar retroalimentación constructiva y reconocer el desempeño sobresaliente.

Figura 7 *Controles de cumplimiento de las funciones y responsabilidades*



Nota. Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL.

Y se puede corroborar según la figura 06, el grado de percepción positiva con el 54% de docentes que muestran el De Acuerdo ante la pregunta de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los docentes, que, en coordinación con los directores, se realizan de forma mensual.

En resumen, cada una de estas dimensiones tiene un impacto significativo en el funcionamiento y la efectividad de la UGEL de Leoncio Prado, influyendo en la calidad del servicio que brindan la entidad y en la percepción que tienen los ciudadanos sobre ellas. Por lo tanto, es crucial que las UGEL preste atención a estas áreas y desarrollen políticas y prácticas que promuevan el buen desempeño y la satisfacción, tanto de los docentes como de los ciudadanos.

4.3. Análisis de la variable de calidad de servicio

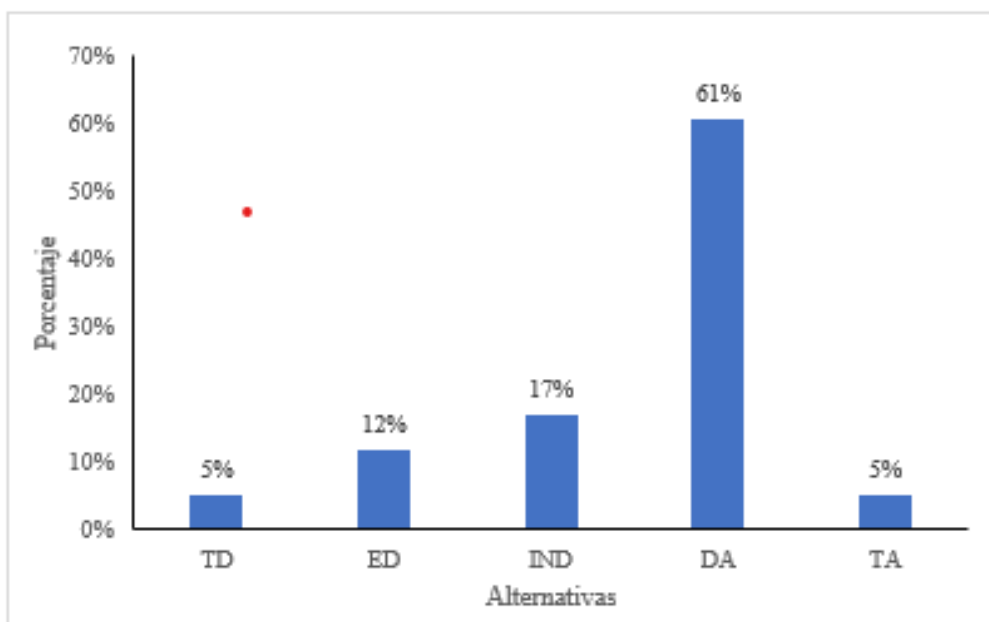
La calidad de servicio en la UGEL de Leoncio Prado, es una variable crítica que influye directamente en la satisfacción de los ciudadanos y en los docentes que están bajo la jurisdicción de dicha entidad. En este contexto la variable ha adquirido una relevancia sin precedentes debido a la creciente demanda por parte de los usuarios, de recibir servicios eficientes, transparentes y accesibles.

El análisis de la calidad de servicio abarca múltiples dimensiones, al aplicar el modelo SERVQUAL incluyendo la capacidad de respuesta a las necesidades del usuario (que es explícitamente el docente), la accesibilidad de la información, el trato, y la transparencia en los procesos administrativos.

4.2.1. Capacidad de respuesta

Una de las preguntas de la presente dimensión fue si estaban de acuerdo que la tecnología mejoro realmente el tiempo de respuesta en sus trámites requeridos, de la cual las respuestas de parte de los docentes fueron en mayores porcentajes muy positivas.

Figura 8 *Tecnología que mejoro el tiempo de respuesta en tramites*



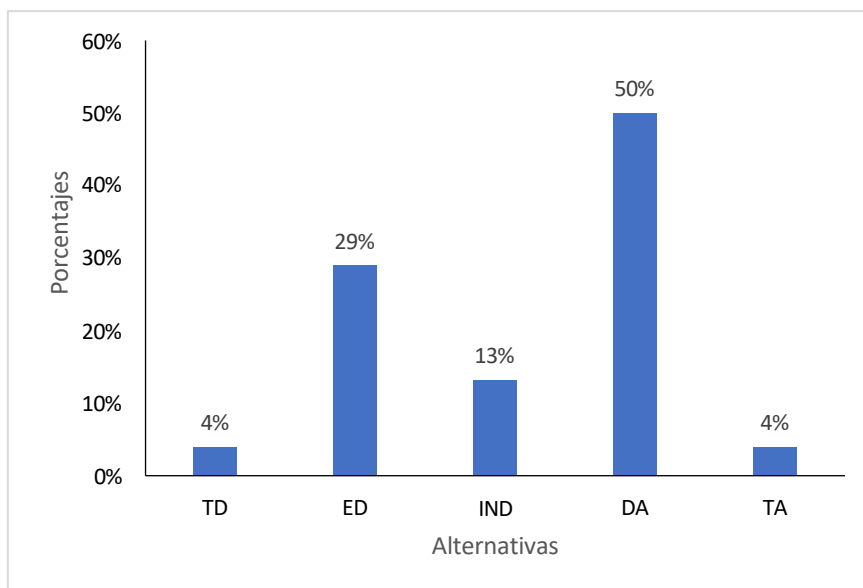
Nota. Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de nivel secundario de las Instituciones públicas de la UGEL de Leoncio Prado, la dimensión de Capacidad de respuesta podemos identificar que el 61% se encuentran De Acuerdo y un 12% indican estar En Desacuerdo, lo que nos muestra que los docentes en su mayoría perciben de manera positiva la dimensión, lo que indica que los servicios mediante recursos tecnológicos ayudan con los servicios que requieren los usuarios.

Empatía

La empatía en el área de recursos humanos de la UGEL de la Provincia juega un papel crucial, en la manera en que se interactúa y se presta servicio al docente. Este concepto no solo implica comprender las necesidades y preocupaciones de las personas, sino también actuar con sensibilidad y comprensión hacia sus circunstancias individuales.

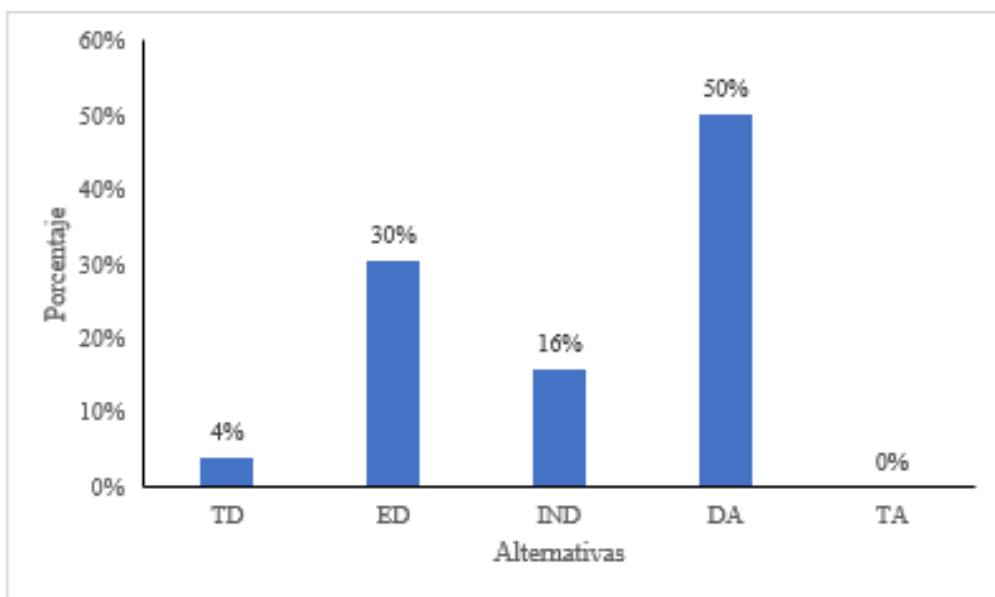
Figura 9 *Respeto de los trabajadores de la UGEL hacia los usuarios*



Nota: Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL

Respecto a los resultados de respeto podemos identificar que el 50% de docentes dicen estar De Acuerdo y un 29% afirma estar En Desacuerdo con la pregunta, es decir que la mayoría de los docentes perciben de manera positiva, que abarca la opinión de los docentes, trato y atención que brindan, lo que ayuda a identificar que en la entidad si existe la empatía por parte de sus trabajadores.

Figura 10 *Empatía de los trabajadores de la UGEL hacia los usuarios*



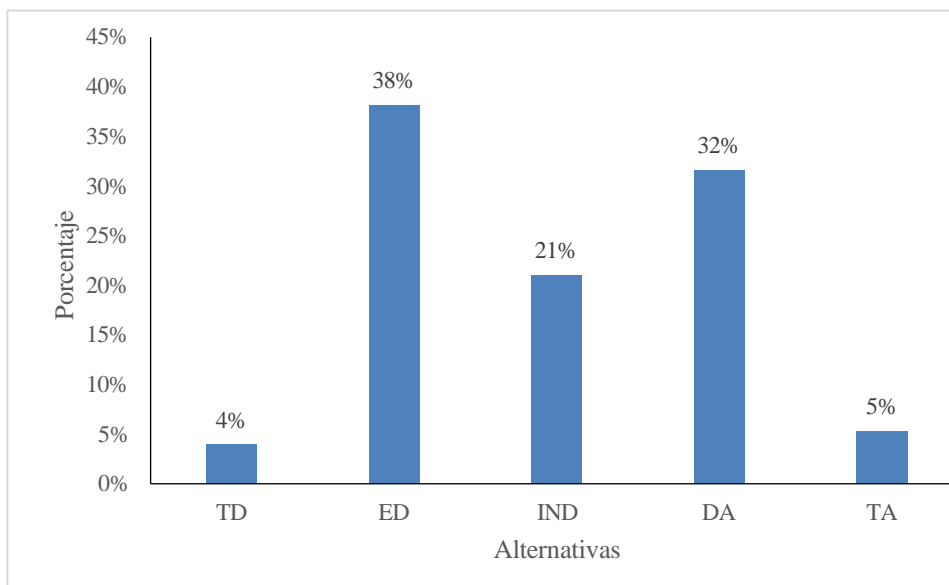
Nota: Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL

De la dimensión de empatía podemos identificar que el 50% de docentes dicen estar De Acuerdo y un 30% afirma estar En Desacuerdo con la pregunta, es decir que en la entidad si existe la empatía por parte de sus trabajadores.

4.2.1. Seguridad

La seguridad en la certeza que el trabajador brinde al proporcionar información requerida de los usuarios en entidades públicas es un aspecto crítico para garantizar la transparencia y la confianza.

Figura 11 *Comunicación con exactitud de la situación de los trámites realizados*



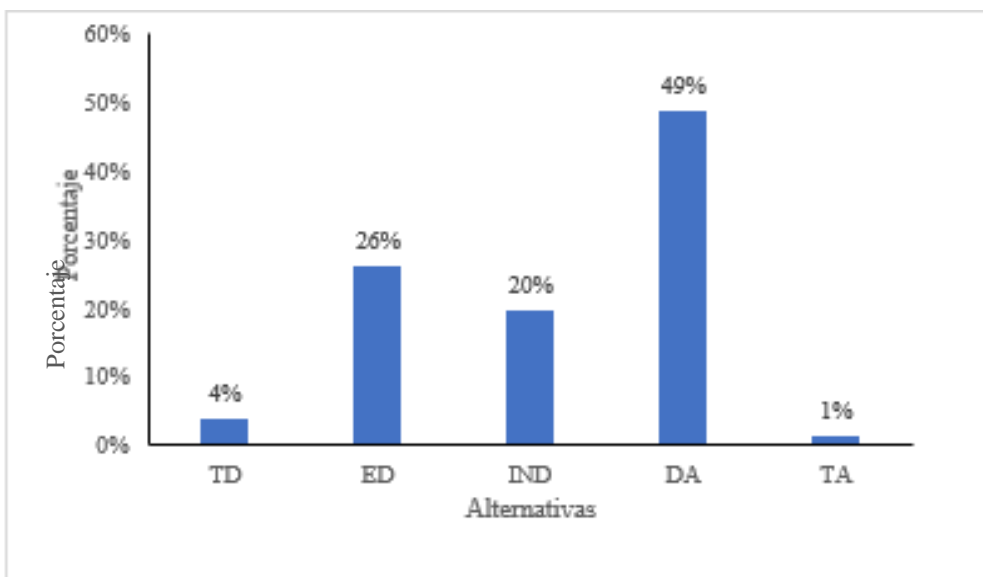
Nota: Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL

De la dimensión de seguridad podemos identificar el mayor porcentaje de 38% son docentes En Desacuerdo, un 32% De Acuerdo y un 21% son indiferentes a la pregunta, lo que nos muestra que los docentes respecto de esta dimensión de seguridad (Personal idóneo, certeza) no es bien percibida.

Confiabilidad

Los elementos de la dimensión de confiabilidad (conocimiento, eficacia) de la UGEL, es lo que se puede afirmar cuando los funcionarios se encuentran capacitados para desenvolverse en las actividades laborales básicas.

Figura 12 *Grado de confianza*

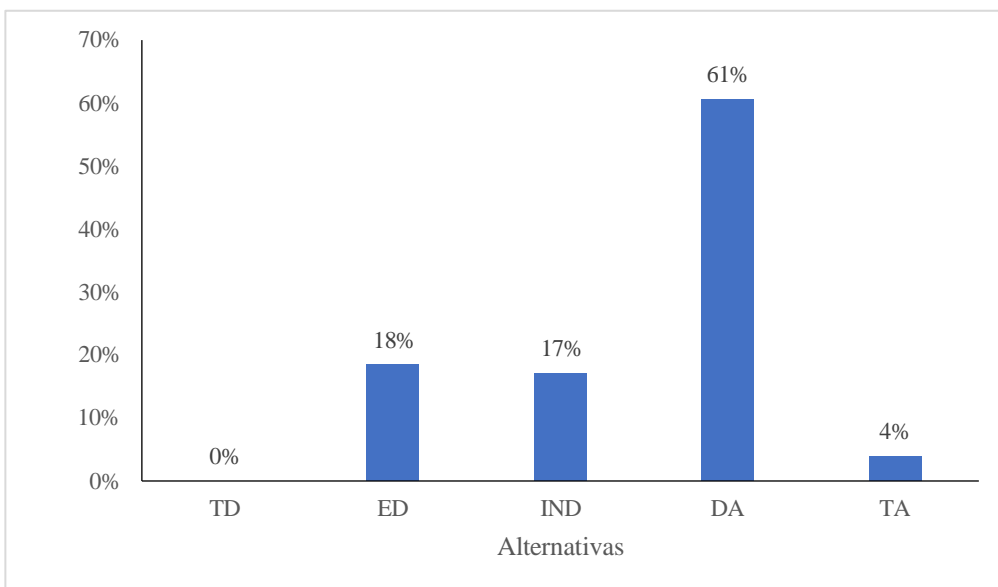


Nota: Encuesta a los docentes de nivel secundario de la UGEL

De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de nivel secundario de las Instituciones públicas de la UGEL de Leoncio Prado, la dimensión de Confiabilidad podemos identificar que el 49% se encuentran De Acuerdo, un 26% En Desacuerdo y un 20% son indiferentes ante el grado de confianza que perciben del capital humano de la UGEL, es decir que gran parte de los docentes están ciertamente De acuerdo con la dimensión de confiabilidad (solución de problemas, cero errores) de la UGEL, es importante recalcar que ese porcentaje elevado de docentes En Desacuerdo por lo que no perciben esa confianza por parte de los trabajadores de la UGEL.

4.2.2. Tangibilidad

Figura 13 *Espacios físicos*



Nota: Encuesta de los profesores de las instituciones públicas de la UGEL

De los resultados que se obtuvieron en la dimensión de Tangibilidad podemos identificar que el 61% se encuentran De Acuerdo, un 4% se encuentran Totalmente de Acuerdo y 18% manifiestan que están En Desacuerdo, es decir que gran parte de los docentes están De Acuerdo con la dimensión.

4.4. Contraste de hipótesis

4.4.1. Prueba de hipótesis general

a) Planteamiento de hipótesis

La hipótesis general formula que:

H_0 : La variable de gestión de recursos humanos no se encuentra relacionada con la variable de calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

Ha: La variable de gestión de recursos humanos se encuentra relacionada con la variable de calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

b) Cálculo estadístico con Rho de Spearman

Tabla 8 Resumen del modelo de Rho de Spearman de las dos variables

			Gestión de recursos humanos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	0,674
		Sig. (bilateral)		< 0,001
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,674	1,000
		Sig. (bilateral)	< 0,001	
		N	76	76

Interpretación: Del análisis de la tabla se determinó que existe una correlación significativa entre las variables de estudio con un calificado de positiva considerable con (RS= 0.674) y una significancia de $0.001 < 0.05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna: lo que lleva a afirmar que las variables estudiadas en cierto sentido se mueven en completa armonía.

4.4.2. Prueba de hipótesis específica 1

a) Planteamiento de hipótesis

La hipótesis específica 1 formula que: •

Ho: La Dimensión de planificación no se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

Ha: La Dimensión de planificación se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

b) Cálculo estadístico con Rho Spearman

Tabla 9 Resumen del modelo de Rho de Spearman entre la dimensión de planificación y la variable de calidad de servicio

			Dimensión Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	0,575
		Sig. (bilateral)		< 0,001
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,575	1,000
		Sig. (bilateral)	< 0,001	
		N	76	76

Interpretación: Del análisis de la tabla se determinó que existe una correlación significativa entre las variables de estudio con un calificado de positiva considerable con (RS= 0.575) y una significancia de $0.001 < 0.05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna: lo que lleva a afirmar que las variables estudiadas en cierto sentido se mueven en completa armonía.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

4.3.3.1. Planteamiento de hipótesis

La hipótesis específica 1 formula que:

Ho: La dimensión de la contratación no se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado

Ha: La dimensión de la contratación se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado

a) Cálculo estadístico con Rho Spearman

Tabla 10 Resumen del modelo de Rho de Spearman entre la dimensión de contratación y la variable calidad de servicio

		Dimensión: Contratación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: Contratación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,729
		N	76
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,729
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	76

Interpretación: Del análisis de la tabla se determinó que existe una correlación significativa entre las variables de estudio con un calificado de positiva considerable con (RS= 0.729) y una significancia de $0.000 < 0.05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna: lo que llevaría a afirmar que los procedimientos de contratación que realiza la UGEL se encuentran enmarcado dentro de las normas establecidas.

Prueba de hipótesis específica 3

a) Planteamiento de hipótesis

La hipótesis específica 3 formula que:

Ho: La Dimensión de capacitación no se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

Ha: La Dimensión de capacitación se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

b) Cálculo estadístico con Rho Spearman

Tabla 11 Resumen del modelo Rho de Spearman entre la dimensión de capacitación y la variable calidad de servicio

			Dimensión Capacitación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	0,486
		Sig. (bilateral)		< 0,001
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,486	1,000
Sig. (bilateral)		< 0,001		
	N	76	76	

Interpretación: Del análisis de la tabla se determinó que existe una correlación significativa entre las variables de estudio con un calificado de positiva media con (RS= 0.486) y una significancia de $0.001 < 0.05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna: lo que lleva a afirmar que el proceso que se realiza para la capacitación docente es un tanto deficitaria y no contribuye a una mejor calidad de servicio.

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 4

a) Planteamiento de hipótesis

La hipótesis específica 4 formula que:

Ho: La Dimensión remuneraciones no se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

Ha: La Dimensión remuneraciones se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

b) Calculo estadístico con Rho Spearman

Tabla 12 Resumen del modelo Rho de Spearman entre la dimensión de remuneraciones y la variable calidad de servicio

		Dimensión Remuneraciones	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión Remuneraciones	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
	N		76
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,585
		Sig. (bilateral)	0,000
	N		76

Interpretación: Del análisis de la tabla se determinó que existe una correlación significativa entre las variables de estudio con un calificado de positiva considerable con (RS= 0.585) y una significancia de $0.000 < 0.05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna: lo que lleva a afirmar que el proceso de remuneraciones satisface las expectativas (oportunidad y nivel remunerativo) de los docentes.

4.4.4 Prueba de hipótesis específica 5

4.4.5. Prueba de hipótesis específica 5

a) Planteamiento de hipótesis

La hipótesis específica 5 formula que:

Ho: La Dimensión evaluación no se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

Ha: La Dimensión evaluación se encuentra relacionada con la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado.

b) Calculo estadístico con Rho Spearman

Tabla 13 Resumen del modelo Rho de Spearman entre la dimensión de evaluaciones y la variable calidad de servicio

			Dimensión Evaluación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	0,581
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,581	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	76	76

Interpretación: Del análisis de la tabla se determinó que existe una correlación significativa entre las variables de estudio con un calificado de positiva considerable con (RS= 0.581) y una significancia de $0.000 < 0.05$ por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna: lo que lleva a afirmar que los procesos de evaluaciones están enfocados en los resultados.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Al analizar las variables dentro de la UGEL de Leoncio Prado, es fundamental entender cómo estas dos áreas se interrelacionan y afectan mutuamente al desempeño de los trabajadores y la calidad del servicio que brindan al docente.

La gestión de recursos humanos se centra en optimizar el potencial humano de una organización a través de políticas y prácticas que involucran las dimensiones de planificación, contratación, capacitación, remuneraciones y evaluación. Cuando esta gestión es efectiva, se espera que mejore el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados, lo cual determina positivamente en la calidad de los servicios que la UGEL ofrece. Por otro lado, la calidad de servicios en esta investigación se refiere a la percepción que los docentes tienen sobre la excelencia del servicio recibido en la Institución. Esto incluye a las dimensiones de la variable calidad de servicio; tangibilidad, como instalaciones físicas y aspectos intangibles como la fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta del personal hacia las necesidades del cliente que son todos los docentes de nivel secundario de las instituciones públicas de la Provincia de Leoncio Prado.

Los estudios revisados apuntan en su mayoría a una relación positiva entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios, pero también subrayan la importancia de considerar múltiples factores para entender completamente cómo mejorar tanto la gestión laboral como la calidad de atención hacia el docente (usuario) en organizaciones públicas como las UGEL y las municipalidades provinciales.

De acuerdo al objetivo general, este planteó analizar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de la UGEL de Leoncio Prado; con un $(RS = 0,674)$ indicando que hay una correlación positiva considerable dicho resultado permite rechazar la suposición nula y admite la suposición alterna. Por lo tanto, si existe relación entre los constructos de análisis. Estos hallazgos presentan similitudes con los obtenidos por Peña

(2021), quien en su investigación de tipo descriptivo – correlacional y utilizando un cuestionario de escala Likert evalúa la relación de la gestión de los recursos humanos con el desempeño laboral de los trabajadores concluyendo que una eficiente gestión de recursos humanos influye en forma positiva y directa con un valor correlativo de $Rho = 0,775$ en los trabajadores en la UGEL de Mariscal Cáceres, este resultado también corrobora lo que sustenta Sánchez (2021) que la gestión de recursos humanos es un proceso clave en todas las entidades y que se deben tener muy bien definidos todos los procesos y sub procesos para promover un entorno de trabajo agradable y que dignifique a los servidores de cualquier entidad. Es por ello que en el estudio de López (2018), también se contrasta que existe una correlación positiva muy alta entre sus variables de estudio con un valor correlativo de $Rho = 0.969$.

Así mismo, los resultados del cuestionario del presente estudio muestran que al diagnosticar una de las dimensiones de la variable de recursos humanos; remuneraciones, se obtuvo que el 22% de los docentes encuestados en la Provincia de Leoncio Prado y aledaños, muestran estar a cierto grado En Desacuerdo, dado que sus remuneraciones no cumplen con sus expectativas y por ende no están conformes, este resultado en cierta parte contradice lo que afirma Sánchez (2021) en su teoría, dicho que la gestión de remuneraciones, salarios, beneficios, pluses e incentivos son muy importantes a la hora de retener el talento. De igual forma López (2020) que la evaluación de la gestión municipal arrojó un resultado de 35% “regular”, como porcentaje mayor; datos que corroboran el descontento que se encuentra en las dimensiones de nuestra variable, son porcentajes muy parejos casi equitativos.

Al determinar la variable de calidad de servicio en entidades públicas con estudios con las mismas dimensiones pero en distintos tiempos: Mamani, en su estudio de la calidad de servicio y la satisfacción en la Municipalidad Provincial de Sandia y Chaupín (2023), ambos

miden la perspectiva de los usuarios, el cual también es la intención y propósito de nuestra investigación; en los resultados percibidos por los usuarios de la Municipalidad un 72.7%, continuando con la primera dimensión de elementos tangibles un 52.0% de los usuarios indica una regular satisfacción, respecto a la fiabilidad un 68.4% también indica una regular calidad de servicio, la capacidad de respuesta con un 63.3%, la seguridad con un 61.9% y la mayoría de ellos con un 70.5%. En los resultados de las dimensiones de calidad de servicio de Chaupín (2023) en cierta parte contradice al primer autor, dado que los porcentajes son mayores, y son la dimensión de elementos tangibles que fue representado por el 79.6%, fiabilidad por el 98%, la capacidad de respuesta por el 81.5%, seguridad por el 94.1% y la dimensión empatía por el 98.2%, resultados que mejoraron en esos tres años de diferencia, siendo un buen indicio. Entre estos hallazgos son los de Mamani (2023) los que corroboran lo de la presente investigación en lo que son las dimensiones: capacidad de respuesta (50%), empatía (50%), confiabilidad (49%) y tangibilidad (61%), por los porcentajes bajos de conformidad, a excepción de la variable de seguridad que tuvo un valor porcentual de 38% de usuarios En Desacuerdo con la seguridad que brinda la UGEL. De igual forma, concuerdan con los hallazgos obtenidos de Corrales (2022), ya que muestra que la percepción de los usuarios es significativa (a pesar de tener porcentajes bajos de aceptabilidad).

Al identificar la seguridad de la variable de calidad de servicio, se obtuvo que el 38% se encuentra En Desacuerdo, dado que la burocracia de la entidad pública les hacía perder tiempo al no dar con exactitud el pedido de sus trámites afines. Según Juran (2007) afirma que la seguridad es la ausencia de las deficiencias como demora en las entregas, faltas durante el servicio, facturas incorrectas, reprocesos. Las deficiencias dan como resultado las quejas, reclamaciones, devoluciones, retrocesos y otros daños.

Clavijo y Barboza (2023) indican algunas tendencias internacionales de gestión de recursos humanos que podríamos adoptar y aplicar en las entidades públicas de nuestra provincia; los autores mencionan que todas las organizaciones deben contar con la capacidad de gestionar con nuevas actualizaciones en sus procesos y procedimientos de gestión, de tal forma, que se pueda evidenciar en sus resultados, ya que innovando es como se obtiene competitividad en el mercado; entre las tendencias más recomendadas y con más fácil adaptabilidad son el Employer Branding, las nuevas tecnologías Big Data, trabajo híbrido, atracción del talento en un entorno digital.

La gestión de la UGEL de Leoncio Prado con las demás áreas de la entidad como la Área de Gestión Pedagógica (AGP) y la Área de Gestión Institucional (AGI) para así reducir la burocracia, ya que son las áreas que trabajan de la mano con recursos humanos. De la misma forma relacionar las variables con otros términos como gestión de recursos humanos con productividad laboral o desempeño personal y la variable calidad de servicio más ampliamente con otras variables como: gestión de la UGEL, gestión pública, gestión por procesos o modernización de las áreas de la UGEL a fin de sacar a flote el vínculo y su relevancia de una buena gestión de estas. Las investigaciones, así como también títulos diferentes y actualizados como: evaluación del impacto de la capacitación docente y la modernización administrativa y un enfoque hacia la modernización de la gestión pública.

CONCLUSIONES

1. Del presente informe, se demuestra que en los resultados de los estudios similares en su mayoría existe una relación positiva entre las variables. Como también correlaciones positivas literalmente bajas. Esta aseveración permite a las organizaciones públicas, desarrollar e implementar mejoras a la atención que percibe el usuario ante sus servicios ofrecidos.

2. El resultado obtenido en la hipótesis general señala que el p-valor es $0.001 < 0.05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación (H_a), y un coeficiente de correlación de $Rho = 0.674$, se concluye que presenta una correlación positiva considerable.

3. Se concluyó que, si Existe una correlación positiva considerable entre la dimensión planificación con la calidad de servicio hacia los docentes de nivel secundario en las instituciones públicas de la UGEL de la Provincia de Leoncio Prado, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.575$ y un valor de significancia p de 0.0001. Esto indica que la percepción de los docentes de la UGEL sobre el proceso de planificación garantiza que el personal este alineado con los objetivos, metas y planes de coordinación de la entidad.

4. Se determinó que hay una correlación positiva considerable entre la dimensión contratación con la calidad de servicio hacia los docentes de nivel secundario en las instituciones públicas de la UGEL de la Provincia de Leoncio Prado 2024, con un Coeficiente de correlación de $RS = 0.729$ y un valor de significancia de 0.000. Esto refleja que la percepción de docentes en la UGEL en el proceso de contratación es relativamente

bueno ya que se encuentra enmarcada dentro de los lineamientos y normas de reclutamiento y selección.

5. Se descubrió que hay una correlación positiva media entre la dimensión capacitación con la calidad de servicio hacia los docentes de nivel secundario en las instituciones públicas de la UGEL de la Provincia de Leoncio Prado, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.486$ y un valor de significancia p de 0.0001 . Esto refleja que la percepción de los docentes de la UGEL sobre el proceso de capacitación es deficitaria, por lo tanto, no contribuye a mejorar la calidad de servicio de la UGEL.

6. Se determinó que, si Existe una correlación positiva media entre la dimensión remuneraciones con la calidad de servicio hacia los docentes de nivel secundario en las instituciones públicas de la UGEL de la Provincia de Leoncio Prado 2024, con un $RS = 0.585$. Esto indica que la percepción de los docentes de la UGEL sobre el proceso de remuneraciones no satisface las expectativas (oportunidad y nivel remunerativo) a plenitud de los docentes.

7. En cuanto a valores porcentuales del cuestionario, se concluye que los resultados obtenidos de la percepción de los usuarios son positivos en cuanto la atención que reciben, siendo las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, evaluación, capacidad de respuesta y empatía, las dimensiones mejor aceptadas. No obstante, las capacitaciones, seguridad, planificación, y remuneraciones tienden a ser mayoritariamente negativas como se observa en las figuras 2, 4,5 y 9.

RECOMENDACIONES

1. La UGEL de la mano con la Dirección Regional de Educación (DRE) y la MINEDU debe reafirmar a la Presidencia del Consejo de ministros (PCM), que a través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), liderar mejor el proceso de modernización de la gestión pública, ejerciendo la rectoría del Sistema Administrativo de Modernización de a la Gestión Pública.

2. El director de la UGEL, junto con los jefes de las áreas de gestión, debe supervisar de forma periódica los procesos relacionados con las dimensiones que presentan percepciones bajas por parte de los docentes. Esto permitirá estudiar detalladamente y establecer estrategias de reingeniería y mejoras continuas. Asimismo, se sugiere ampliar el estudio para incluir al personal que trabaja en las áreas de gestión de la UGEL.

3. Se sugiere a los líderes de gestión de la oficina de planificación prestar atención a la dimensión de planificación ya que es la base y está fuertemente relacionada con calidad de servicio que ofrecen al usuario, mejorar la planificación de políticas y programas.

4. Se sugiere a los responsables de personal y demás recursos humanos priorizarlos procesos de contratación, donde se supervise mejor los programas de convocatoria y selección, la meritocracia y una gestión de transparencia y justa para los docentes.

5. Se sugiera a la jefatura y responsables del Área de Gestión pedagógica (AGP) que trabaje de la mano con recursos humanos de la UGEL y directores a cargo de las Instituciones Públicas y así mejorar las programaciones en capacitación docente, con programas más efectivos y pertinentes a los solicitados. Esto puede incluir cursos actualizados, talleres prácticos y oportunidades de desarrollo profesional, asegurándose que sean relevantes para las necesidades actuales del cuerpo docente.

6. Se recomienda a los responsables de la oficina de recursos humanos y demás oficinas competentes con los datos más actualizados, hacer un hincapié en un sistema de remuneración competitivo y equitativo, para atraer y retener a los docentes talentosos y calificados. Las remuneraciones justas y adecuadas pueden aumentar la motivación y el compromiso de los docentes.

7. Se sugiere al talento humano competente de la UGEL 302 brindar mayor relevancia a las evaluaciones que se hacen al docente, para así mejorar la calidad de la enseñanza e identificar áreas de mejora para los mismos, proporcionando retroalimentación constructiva y reconocer el desempeño sobresaliente.

8. Por último, se recomienda la UGEL promover el cambio organizacional y la mejora de la calidad de servicio dentro de la UGEL 302-Leoncio Prado a través de talleres de sensibilización y capacitación. Esta acción está orientada a facilitar la cultura burocrática hacia un nuevo modelo de gestión pública que establezca una mayor eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios. Esto compete a las cinco áreas de gestión establecidas en su organigrama de la entidad pública, recalcar también un trabajo de gestión por resultados para un servicio satisfactorio.

REFERENCIAS

- Aliaga, A. (2024). *Modernización de la gestión pública en la productividad laboral de la unidad de gestión educativa Local de Huamanga, Ayacucho*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Lima: Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147924/Aliaga_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrueta, J. (2023). *Las habilidades gerenciales y la calidad de servicios en la Unidad de Gestión Educativa Local - Leoncio Prado-2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Huánuco: Repositorio Institucional UNHEVAL. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/9351/T023_22426150_T.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M & Tejedor, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de tecnología. https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf
- Chaupin, W. (2023). *Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la micro red de salud Hermilio Valdizán - Provincia de Leoncio Prado 2022*. <file:///F:/TESIS/INFORME%20DE%20TESIS/bibliografia/chaupin%202023%20calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20TINGO%20MARIA%7D.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Tercera edición. https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato_I_2009_Gesti%C3%B3n_del_Talento_Humano
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos*. Octava edición. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Décima edición.

https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf

Clavijo, M., & Barboza, Z. (2023). *Tendencias en Gestión de Recursos Humanos en Empresas Colombianas, logros y retos desde la perspectiva de los Ejecutivos de Talento Humano* (Tesis de pregrado). Colombia. Repositorio Institucional Javeriano.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/66261/Plantilla%20Deposito%20en%20Biblioteca%202023-30.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Corrales, N. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*. [Tesis para obtener el grado académico de magister en administración pública].

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>

De la Cruz, K. (2019). *La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: Un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor* (Tesis). Escuela Académico Profesional de Derecho.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6379/4/IV_FDE_312_TE_De_La_Cruz_Pimentel_2019.pdf

Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos*. UF0345.

Editorial tutor Fomación.

https://books.google.com.pe/books?id=JZlZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=recurso+humanos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=recurso%20humanos&f=false

Flores, D., Martínez, L. & Flores, B. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales.*

<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/15173/2/15173.pdf>

Gastón, F. (2019). *Modelo de gestión de recursos humanos: enfoque, arquitectura y competencias requeridas por el área para acompañar la demanda del negocio. Buenos Aires*

<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16761/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20de%20Forteza%2c%20Gast%c3%b3n.pdf>

Gestión (2021). *¿Cuál es la diferencia entre diplomado, especialización, maestría y doctorado.* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cual-es-la-diferencia-entre-diplomado-especializacion-maestria-y-doctorado-posgrado-educacion-sunedu-estudios-de-posgrado-diplomado-maestria-especializacion-doctorado-nnda-nnlt-noticia/>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill.*

<https://drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?pli=1&resourcekey=0-Tg3V3qROROH0Aw4maw5dDQ>

Holguin, N. (2024). *Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador.* 8(2), 136-151.

<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1231/4462>

INEI. (2024). *Instituto Nacional de Estadística e Informática.* <https://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/>

Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad-Un manual para directivos.* Ediciones Diaz de santos S.A.

https://books.google.com.pe/books?id=rZgoVdPhJCAC&printsec=frontcover&dq=calidad+joseht+juran&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20joseht%20juran&f=false

López, A. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial De Leoncio Prado*. [Tesis de grado de maestro].

<https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/581ebbe5-4a30-4951-b869-06c763d74a7c/content>

López, A. (2020). *Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María*. (Tesis de pregrado). Tingo María.

<HTTP://REVISTAS.UDH.EDU.PE/INDEX.PHP/UDH/ARTICLE/VIEW/138E/74>

Maizondo, F. (2020). *Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención de la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019* (Tesis de grado). Lima. Repositorio institucional de la Universidad de San Martín de Porres.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7803/maizondo_sfr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani, N. (2019). *Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción Percibido por los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandia, 2017*. [Tesis de pregrado].

Universidad Peruana Unión.

<file:///E:/TESIS/INFORME%20DE%20TESIS/mamani%202019%20calidad%20y%20satisfaccion.pdf>

Mejía, C., Segovia, A., Encalada, S., & Figueroa, S. (2023). *Escucha Activa como Estrategia Didáctica para el Desarrollo de Habilidades Sociales en Estudiantes del Bachillerato*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9178>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022) *Entidad pública.*

https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_seoglossary&view=glossary&catid=6&id=473&lang=es

MINEDU. (09 de Junio de 2014). *Resolución N° 238-2014-SERVIR-PE. Ministerio de Educación:*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3584196/Resoluci%C3%B3n%20N%C2%B0%20238-2014-SERVIR-PE.pdf?v=1662146204>

Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa. Plataforma editorial.*

<https://books.google.com.pe/books?id=CPWkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=empatia+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjA6LHssNr3AhXWqJUCHTtxAQQQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q&f=false>

Perez, J & Ayala, A. (2021). *La gestión moderna en recursos humanos. Editorial Universitaria de Buenos Aires.*

https://books.google.com.pe/books?id=9x9REAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+recursos+humanos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Peña, J. (2021). *Gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Cáceres. (Tesis de Maestría).*

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/UNEI_c5ae51be10ecbdbf0bae7c74e0e863a6

Presidencia del Consejo de Ministros. (27 de febrero de 2019). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 006-2019-PCM/SGP.*

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265407-006-2019-pcm-sgp>

Real Academia Española (2023). Diccionario de la lengua española

<https://dle.rae.es/trato?m=form>

Sánchez, C. (2021). Procesos y subprocesos de recursos humanos: herramientas para impulsar el crecimiento. <https://www.sage.com/es-es/blog/procesos-subprocesos-recursos-humanos/>

Sanabria, P. (2015). Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano. Universidad de los Andes. Ediciones Uniandes.

https://books.google.com.pe/books?id=VCueDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=recurso+humanos+EN+EL+SECTOR+PUBLICO+PERUANO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwin3buom_75AhWsLLkGHXclBwYQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=recurso%20humanos%20EN%20EL%20SECTOR%20PUBLICO%20PERUANO&f=false

Samuel, M. & Vázquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. Ensayo científico. <https://biblat.unam.mx/hevila/Compendium/2015/no35/4.pdf>

ANEXOS

Anexo 1
Encuesta



"UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado (a), se le agradece su colaboración en responder este cuestionario, cuyo objeto es determinar si existe relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio en la UGEL de la Provincia Leoncio Prado.

Por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marque con un aspa (x) la respuesta que mejor crea conveniente para usted.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (x) la respuesta correcta.

Totalmente En Desacuerdo = TD, En Desacuerdo = ED, Indiferente = IND, De Acuerdo = DA, Totalmente De Acuerdo =TA

Cerciórese en responder todas las preguntas con la mayor veracidad y sinceridad posible.

EDAD: _____

SEXO: () Femenino () Masculino

MODALIDAD: () Contratado () Nombrado

A QUE DISTRITO PERTENECE SU INSTITUCIÓN: () Rupa Rupa () José Crespo

Castillo () Hermilio Valdizan () Daniel Alomía Robles () Castillo Grande

() Luyando () Mariano Dámaso Beraun () Pueblo Nuevo

() Santo domingo de Anda () Pucayacu () Marias () Monzón

VI: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
Planificación		TD	ED	IND	DA	TA
01	Los objetivos de contratación y capacitación al docente en la UGEL de Leoncio Prado son claros.					
02	La UGEL de Leoncio Prado hace lo posible para simplificar los procedimientos en el área de recursos humanos.					
Contratación		TD	ED	IND	DA	TA
03	Los procesos de contratación docente son transparentes.					
04	Los contratos de los docentes se realizan de manera oportuna.					
05	La UGEL contrata con meritocracia.					
Capacitación		TD	ED	IND	DA	TA
06	Las capacitaciones otorgadas a los docentes, cumple con mis expectativas.					
07	La frecuencia de capacitaciones que reciben los docentes.					
08	Los temas que se imparten en las capacitaciones son pertinentes con su especialidad.					
09	Las capacitaciones contribuyen a mejorar la calidad de la enseñanza-aprendizaje.					
Remuneraciones		TD	ED	IND	DA	TA

10	Las remuneraciones como docente cumplen con mis expectativas.					
11	La UGEL realiza el pago oportuno de las remuneraciones.					
Evaluación		TD	ED	IND	DA	TA
12	La metodología de evaluación al desempeño docente tiene relación con su especialidad.					
13	Se realizan controles de cumplimiento de las funciones y responsabilidades del docente en forma mensual.					
V2: CALIDAD DE SERVICIO						
Capacidad de respuesta		TD	ED	IND	DA	TA
14	La tecnología ha mejorado el tiempo de respuesta en los trámites requeridos.					
15	La solución a los problemas es en forma oportuna.					
Empatía		TD	ED	IND	DA	TA
16	La gestión de recursos humanos en la UGEL es empática con los docentes.					
17	El personal de la UGEL ofrece el trato adecuado hacia los usuarios que atiende.					
18	El personal se muestra agradable y atento en brindar el servicio a los usuarios.					
19	Existe respeto por los trabajadores de la UGEL hacia los usuarios.					
Seguridad		TD	ED	IND	DA	TA
20	Al realizar un trámite en la UGEL, tengo la certeza que el trabajador me brinda toda la información requerida.					
21	Los trabajadores de la UGEL comunican con exactitud la situación de los trámites realizados.					
Confiabilidad		TD	ED	IND	DA	TA
22	Los trabajadores de la UGEL inspiran confianza al brindar los servicios.					
23	Los trabajadores del área de recursos humanos están capacitados para desarrollar su función.					
Tangibilidad		TD	ED	IND	DA	TA
24	Los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la UGEL.					
25	El equipamiento en mobiliarios y equipos tecnológicos de la UGEL son adecuados.					

Anexo 2
Características de la muestra

Características	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
20 a 30 años	2	2.63%
31 a 40 años	27	35.53%
41 a 50 años	23	30.26%
51 a 60 años	22	28.95%
61 a 65 años	2	2.63%
Género		
Masculino	38	50.00%
Femenino	38	50.00%
Modalidad		
Contratado	39	51.32%
Nombrado	37	48.68%
Distrito		
Rupa Rupa	23	30.26%
Luyando	6	7.89%
Daniel Alomía		
Robles	5	6.58%
José Crespo Castillo	11	14.47%
Pueblo Nuevo	3	3.95%
Monzón	12	15.79%
Pucayacu	3	3.95%
Santo Domingo de		
Anda	1	1.32%
Marías	1	1.32%
Mariano Damaso		
Beraun	5	6.58%
Hermilio Valdizan	2	2.63%
Castillo Grande	4	5.26%

Anexo 3

Datos de encuesta en SPSS

VISOR: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	1
2	1,00	5,00	1,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,00	3
3	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2
4	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4
5	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3
6	2,00	5,00	2,00	4,00	5,00	4,00	1,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	2,00	3,00	1,00	4
7	2,00	5,00	2,00	4,00	5,00	2,00	1,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	2,00	3,00	1,00	4
8	2,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2
9	1,00	1,00	2,00	5,00	4,00	2,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1
10	3,00	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	5,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2
11	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3
12	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	5,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00	2,00	2
13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	1,00	4,00	5
14	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	1
15	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	5
16	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2
17	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3
18	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4
19	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	5,00	5
20	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	4,00	2,00	1,00	4,00	4,00	4,00	1
21	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2
22	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	1,00	2,00	2,00	1,00	5,00	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4
23	4,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

26° Búsqueda 21:08 13/07/2024

Anexo 4

Validación del instrumento por el primer experto



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo I.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio para los docentes del nivel secundario en la Unidad de Gestión Educativa Local en Leoncio Prado – Huánuco; 2022

NOMBRE DEL EXPERTO : Nebenka Cano Potocar

ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : Gestión Empresarial

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X		
2	Los ítems ayudan a evaluar la satisfacción de servicios																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																		X			
PUNTAJE PROMEDIO																				92.14		

OPINIÓN GLOBAL:


 FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELÉFONO	E-MAIL
22998129	942140004	nebenka.cano@hotmail.com

Anexo 5

Validación del instrumento por el segundo experto



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo I.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL
 (JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio para los docentes del nivel secundario en la Unidad de Gestión Educativa Local en Leoncio Prado - Huánuco: 2022

NOMBRE DEL EXPERTO : Miguel Augusto Carrasco

ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : RECURSOS HUMANOS

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE		BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTE.	
		1	0	10	20	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95		100
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X			
2	Los ítems ayudan a evaluar la satisfacción de servicios																	X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X		
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X		
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X		
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																		X		
PUNTAJE PROMEDIO																			87%		

OPINIÓN GLOBAL: Ninguna

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELÉFONO	EMAIL
92964188	962 639 194	Miguel.Ayala93@hotmail.com

Anexo 6

Validación del instrumento por el tercer experto



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo I.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio para los docentes del nivel secundario en la Unidad de Gestión Educativa Local en Leoncio Prado – Huánuco: 2022

NOMBRE DEL EXPERTO : Mag. Abn. Carlos Walter Huayta Molina

ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : Marketing y Negocios Internacionales

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE																		PTD.		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90		95	100
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																				X	
2	Los ítems ayudan a evaluar la satisfacción de servicios																				X	
3	Los ítems presentan consistencia con el ítem teórico																				X	
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																				X	
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																				X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																				X	
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																				X	
PUNTAJE PROMEDIO:																						97.24



OPINIÓN GLOBAL: El cuestionario cumple con los requisitos de objetividad, coherencia y puede ser aplicado al estudio

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELÉFONO	E-MAIL
78041936	967997969	cmayta1@hotmail.com

Anexo 7

Resolución de aprobación del proyecto de tesis


UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Unidad de Innovación del Finc. 200 años de independencia

RESOLUCIÓN Nro.426/2022-D-FCEA

Tingo María, 27 de diciembre de 2022

VISTO:

El Acuerdo Nro.151/2022-CPGyT-EPA/FCEA de fecha 21 de diciembre de 2022, mediante el cual la Comisión Permanente de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración, sugiere al Decano de la Facultad la aprobación del proyecto de tesis titulado: PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EN LEONCIO PRADO – HUÁNUCO 2022, presentado por la estudiante de la Escuela Profesional de Administración Luisa Vanessa QUISPE TALANCHA.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 325/2022-D-FCEA, de fecha 13 de octubre de 2022, se designa el jurado actual para evaluar el proyecto de tesis titulado: PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EN LEONCIO PRADO – HUÁNUCO 2022, presentado por la estudiante de la Escuela Profesional de Administración Luisa Vanessa QUISPE TALANCHA.

Que, mediante Informe de fecha 18 de diciembre de 2022, el Jurado de dicho proyecto sugiere la aprobación con la respectiva modificación del título.

El Reglamento para el otorgamiento de Grados Académicos y Títulos Profesionales, modificado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, aprobado mediante Resolución N° 113-2019-CU-R-UNAS de fecha 26 de marzo de 2019.

Que el Art. 43° Reglamento para el otorgamiento de Grados Académicos y Títulos Profesionales, modificado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, establece: "... el plazo para presentar y sustentar su tesis es de hasta dos (2) años a partir de la oficialización de su proyecto de tesis,...

El Decano de Facultad, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por el Estatuto y Reglamento General de la UNAS,



RESUELVE:

Artículo Primero. - Modificar el título del proyecto de tesis presentado por la estudiante de la Escuela Profesional de Administración Luisa Vanessa QUISPE TALANCHA, como se indica:

Título Anterior: PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EN LEONCIO PRADO – HUÁNUCO 2022

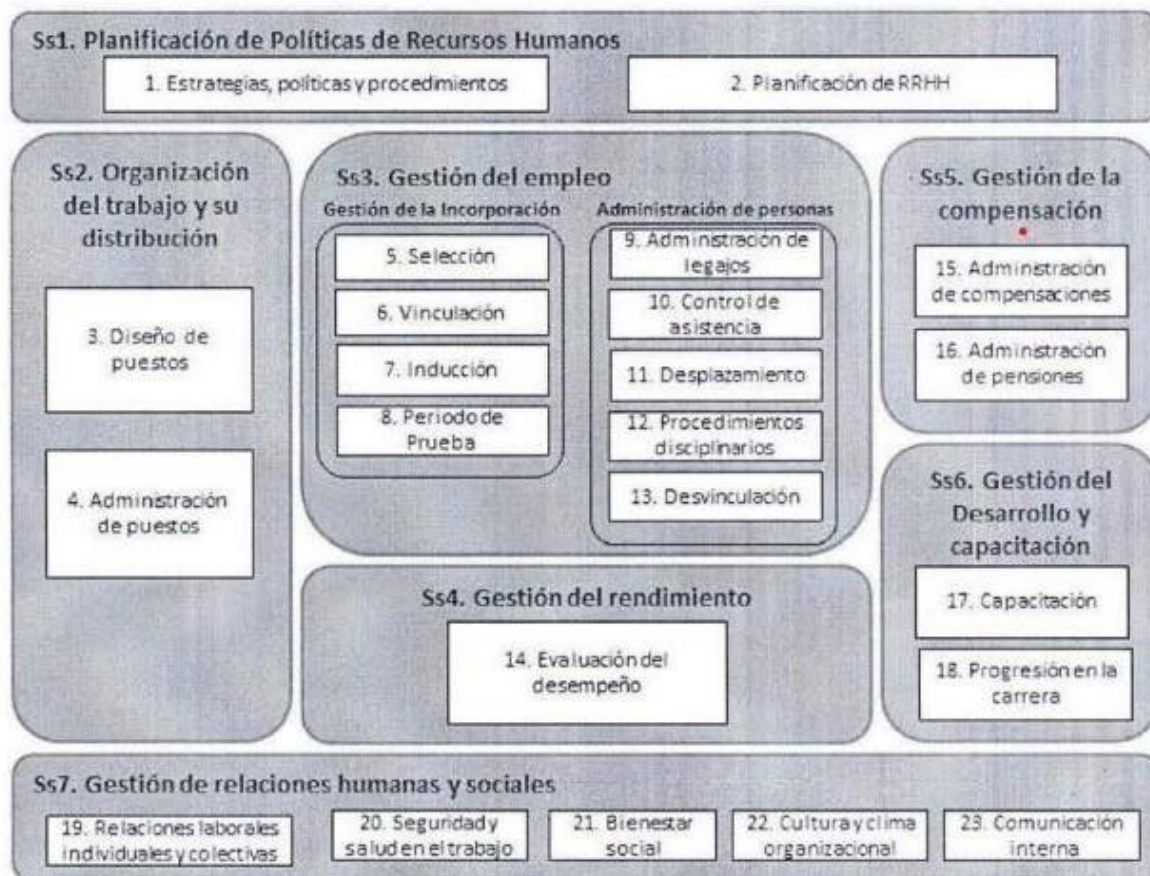
Título Actual: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LEONCIO PRADO - HUÁNUCO

Artículo Segundo. - Aprobar el proyecto de tesis titulado: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LEONCIO PRADO - HUÁNUCO, presentado por la estudiante de la Escuela Profesional de Administración Luisa Vanessa QUISPE TALANCHA.


 Registro y Comunicaciones

JAJME PEÑA CAMARENA
 Decano


Anexo 8

Subsistema administrativo de gestión de recursos humanos: Ámbito de acción de las oficinas de recursos humanos



Anexo 9

Formulario Único de Trámite de solicitud a la UGEL.



SOLICITO: Información para la elaboración de Tesis de Progreso UNAS Administrativa

FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE

Se Director de la UGEL Leoncio Prado

DEPENDENCIA O AUTORIDAD A QUE SE DIRIGE

Lina Vanessa Quere Tolancha

DATOS DEL USUARIO (NOMBRES Y APELLIDOS)

Estudiante	UNAS
CARGO O CUALIFICACIÓN	CENTRO DE TRABAJO

921-4654

DNI

CODIGO MODULAR

Suro Leica, G. de Alvarado K-6

DIRECCIÓN DEL USUARIO (AV. CALLE/PUNTO/DIR. DIST)

FUNDAMENTACIÓN DEL PEDIDO

Solicito información de los datos para la elaboración de mi Tesis de Progreso, al cargo de EE-III de la UGEL Leoncio Prado

DOCUMENTOS QUE SE AGREGAN

SELLO DE RECEPCION

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
MESA DE PARTES
20 FEB 2023
HORA 11:31 N.º EXP. 4788
FOLIO 1/1

Unión Nacional de Estudiantes

