

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS.

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
CENTRO DE CÓMPUTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO - UNSAAC. AÑO 2017**

PRESENTADO POR:

Bachiller: NILDA MELLADO VARGAS

Bachiller: HERNAN SALAS OBREGON

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mi querido hijo, por ser mi mayor inspiración y motor de fuerza para continuar mi superación.

A mí querida mamá y hermanos que incentivan, día a día para continuar desarrollándome y lograr mis metas; a una persona en especial por acompañarme en el transcurso de este proceso, por ello la alegría compartida.

NILDA

A mis queridas hijas, por ser el motor de mi superación e inspiración de seguir adelante y lograr todos mis objetivos. A mí madre por darme el apoyo constante, por sus consejos para continuar con mis proyectos.

A una persona muy especial, por todo el apoyo incondicional, que me brinda día a día y me da fuerzas, me incentiva y aposto en este mi proyecto de vida y lograr mis metas y objetivos.

HERNAN

AGRADECIMIENTO:

Muestro agradecimiento a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que nos brindó los conocimientos necesarios para desempeñarnos con profesionalismo en la sociedad.

Agradecer a nuestros asesores que nos guiaron y nos apoyaron para realizar este trabajo de investigación con éxito.

PRESENTACION

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.

En conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos, ponemos a vuestra disposición la Tesis intitulado:

“GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE CÓMPUTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO 2017” con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El trabajo que se viene realizando es, con el objetivo de determinar la asociación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC – 2017. Se identificará las deficiencias y problemas por los que actualmente viene enfrentando el centro de cómputo, para ello se busca medir la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario a través de una asociación con el clima organizacional, sistema de administración del capital humano uso de la tecnología de la información y comunicación, con una infraestructura física adecuada. El estudio se aplicará a los estudiantes de Pre grado y a los trabajadores del centro de cómputo.

Por lo que, señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

NILDA MELLADO VARGAS

HERNAN SALAS OBREGON

1 INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
PRESENTACION	iv
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO I	- 1 -
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	- 1 -
1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA	- 1 -
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	- 5 -
1.2.1 Problema General.....	- 5 -
1.2.2 Problemas Específicos	- 5 -
1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	- 6 -
1.3.1 Justificación Teórica:	- 6 -
1.3.2 Justificación Práctica:	- 7 -
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 8 -
1.4.1 Objetivo General.....	- 8 -
1.4.2 Objetivos Específicos.....	- 8 -
CAPÍTULO II	- 9 -
2 MARCO TEÓRICO.....	- 9 -
2.1 Antecedentes de la investigación.	- 9 -
2.1.1 Antecedentes internacionales	- 9 -
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	- 15 -
2.1.3 Antecedente Local.....	- 20 -
2.2 BASES TEORICAS.....	- 21 -
2.2.1 Gestión del talento humano.....	- 21 -
2.2.2 Clima Organizacional	- 44 -

2.2.3	Capital Humano	- 47 -
2.2.4	Tecnologías de la Información y Comunicación.....	- 57 -
2.2.5	Satisfacción del Usuario.....	- 62 -
2.3	GLOSARIO	- 75 -
CAPITULO III.....		- 84 -
3	HIPÓTESIS Y VARIABLES	- 84 -
3.1	Hipótesis General.....	- 84 -
3.2	Hipótesis Específicas.	- 84 -
3.3	Identificación de las Variables.....	- 85 -
3.4	Operacionalización de la Variable	- 86 -
3.5	MATRIZ DE CONSISTENCIA (Ver en Anexo 01)	- 87 -
CAPITULO IV		- 88 -
4	METODOLOGÍA.....	- 88 -
4.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.	- 88 -
4.1.1	Niveles	- 88 -
4.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	- 90 -
4.3	UNIDAD DE ANÁLISIS	- 91 -
4.4	POBLACIÓN DE ESTUDIO.	- 91 -
4.5	TAMAÑO DE MUESTRA.....	- 93 -
4.5.1	Selección Del Muestreo	- 96 -
4.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	- 96 -
4.6.1	Métodos.....	- 96 -
4.6.2	Técnicas	- 97 -
4.6.3	Instrumentos.....	- 98 -
4.7	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	- 98 -
CAPITULO V.....		- 99 -

5	PRESENTACION DE RESULTADOS	- 99 -
5.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	- 99 -
5.1.1	Prueba de confiabilidad cuestionario N° 01: Gestión del Talento Humano.....	- 99 -
5.1.2	Prueba de confiabilidad cuestionario N° 02: “Satisfacción del Usuario”.....	- 101 -
5.2	Pruebas de hipótesis.....	- 134 -
5.2.1	Prueba de Hipótesis General:.....	- 136 -
5.2.2	Prueba de Hipótesis Específica 1	- 137 -
5.2.3	Prueba de Hipótesis Específica 2	- 139 -
5.2.4	Hipótesis Específica 3.....	- 140 -
5.2.5	Prueba de Hipótesis Específica 4.....	- 142 -
5.3	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	- 144 -
	CONCLUSIONES	- 145 -
	RECOMENDACIONES.....	- 147 -
	BIBLIOGRAFÍA	- 149 -
	ANEXOS	- 154 -

INDICE FIGURAS

Figura N° 1: Proporcionalidad de la Función Administrativa.....	- 25 -
Figura N° 2: Los pasos de la Planificación Estratégica De RH.....	- 32 -
Figura N° 3: Procesos de la Administración Moderna de Recursos Humanos.	- 34 -
Figura N° 4: Etapas del Sistema de Administración del Talento Humano.....	- 35 -
Figura N° 5: Sistema de Modernización de la Gestión Pública	- 43 -
Figura N° 6: Nueva visión del estado.....	- 43 -

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Identificación de las Variables</i>	- 85 -
<i>Tabla 2: Operacionalización de la Variable</i>	- 86 -
<i>Tabla 3: Alumnos 2016-II según Escuelas Profesionales</i>	- 92 -
<i>Tabla 4: Personal del Centro de Cómputo de la UNSAAC</i>	- 93 -
<i>Tabla 5: Distribución del Tamaño de Muestra</i>	- 95 -
<i>Tabla 6: Cuestionario N° 01. Gestión del Talento Humano</i>	- 101 -
<i>Tabla 7: Cuestionario N° 02. Satisfacción del usuario</i>	- 101 -
<i>Tabla 8: Frecuencia de requerimiento de personal</i>	- 102 -
<i>Tabla 9: Perfil Profesional</i>	- 104 -
<i>Tabla 10: Cantidad de personal</i>	- 105 -
<i>Tabla 11: Evaluación de desempeño</i>	- 107 -
<i>Tabla 12: Frecuencia de capacitación</i>	- 108 -
<i>Tabla 13: Entorno físico de trabajo</i>	- 110 -
<i>Tabla 14: Nivel de comunicación con otras áreas de la universidad</i>	- 111 -
<i>Tabla 15: Liderazgo</i>	- 113 -
<i>Tabla 16: Grado reconocimiento e incentivos para el personal del centro de cómputo.</i>	- 114 -
<i>Tabla 17: Innovación de Tecnología: hardware y software</i>	- 116 -
<i>Tabla 18: Atención de reclamos</i>	- 118 -
<i>Tabla 19: Tiempo de espera</i>	- 120 -
<i>Tabla 20: Oportunidad de horario</i>	- 121 -
<i>Tabla 21: Rapidez en tiempo virtual</i>	- 123 -
<i>Tabla 22: Infraestructura física</i>	- 124 -

<i>Tabla 23: Condiciones de las instalaciones</i>	- 126 -
<i>Tabla 24 : Amabilidad</i>	- 127 -
<i>Tabla 25: Profesionalismo</i>	- 129 -
<i>Tabla 26: Atención personalizada</i>	- 130 -
<i>Tabla 27: Tabulación de la entrevista a los trabajadores del centro de cómputo</i>	- 132 -
<i>Tabla 28: Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra</i>	- 134 -
<i>Tabla 29: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i>	- 135 -
<i>Tabla 30: La asociación de la gestión del talento humano y la satisfacción al usuario</i>	- 136 -
<i>Tabla 31: La asociación de la Administración del capital humano y la</i>	- 138 -
<i>Tabla 32: La asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario</i>	- 139 -
<i>Tabla 33: La asociación de la Tecnología de la Información y comunicación entre la</i> <i>Satisfacción del Usuario</i>	- 141 -
<i>Tabla 34: La asociación de la Infraestructura Física y la satisfacción del usuario</i>	- 142 -

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: <i>Frecuencia de requerimiento de personal</i>	- 103 -
Grafico 2: <i>Perfil Profesional</i>	- 104 -
Grafico 3: <i>Cantidad de personal</i>	- 106 -
Grafico 4: <i>Evaluación de desempeño</i>	- 107 -
Grafico 5: <i>Frecuencia de capacitación</i>	- 109 -
Grafico 6: <i>Entorno físico de trabajo</i>	- 110 -
Grafico 7: <i>Nivel de comunicación con otras áreas de la universidad</i>	- 112 -
Grafico 8: <i>Liderazgo</i>	- 113 -
Grafico 9: <i>Grado reconocimiento e incentivos para personal del centro de cómputo.</i>	- 115 -
Grafico 10: <i>Innovación de Tecnología: hardware y software</i>	- 117 -
Grafico 11: <i>Atención de reclamos</i>	- 119 -
Grafico 12: <i>Tiempo de espera</i>	- 120 -
Grafico 13: <i>Oportunidad de horario</i>	- 122 -
Grafico 14: <i>Rapidez en tiempo virtual</i>	- 123 -
Grafico 15: <i>Infraestructura física</i>	- 125 -
Grafico 16: <i>Condiciones de las instalaciones</i>	- 126 -
Grafico 17: <i>Amabilidad</i>	- 128 -
Grafico 18: <i>Profesionalismo</i>	- 129 -
Grafico 19: <i>Atención personalizada</i>	- 131 -

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional causal y explicativo con un diseño no experimental de corte transversal que busca determinar la influencia de la Gestión del Talento Humano en la Satisfacción del Usuario del Centro de Cómputo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco 2017.

El estudio se aplicó de forma aleatoria a 376 estudiantes de pre grado del semestre 2016-II y el método usado para la recolección de datos fue la encuesta, asimismo se realizó entrevista al total de trabajadores del Centro de Cómputo en número de 12

El estudio realizado fue correlacional y busca medir la relación existente entre: Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario a través de una encuesta teniendo en cuenta 6 dimensiones: Administración del capital humano, clima organizacional, tecnología de la información y comunicación, capacidad de respuesta, tangibilidad y atención al usuario.

Al correlacionar las variables se obtuvo los siguientes resultados: existe una correlación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del Usuario ($p < 0.05$; $r = 0.769$), de igual manera al correlacionar las dimensiones administración del capital humano con la variable gestión del talento humano ($p < 0.05$; $r = 0.846$), dimensión clima organizacional con la variable satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.724$), dimensión tecnología de información y comunicación con la variable satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.777$) y la dimensión tangible y la variable satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.841$), por lo tanto las hipótesis planteadas en nuestra investigación se aprueban rechazando la hipótesis nula

Palabras claves: gestión, talento humano, clima organizacional, capital humano, tecnología de la información y comunicación, satisfacción del usuario.

ASBTRAC

The present investigation is a causal and explanatory descriptive - correlational type with a cross - sectional non - experimental design that seeks to determine the asosiation of Human Talent Management on the satisfaction of the user of the national university San Antonio Abad of Cusco 2017.

The study randomly applied 376 undergraduate students for the semester 2016-II and the method used for data collection was the survey, and interviewed the total number of workers in the Computer Center in number of 12

The study was correlational and sought to measure the relationship between Human talent management and user satisfaction through a survey taking into account 6 dimensions: Human capital management, Organizational climate, information and communication technology, capacity of response, tangibility and attention to the user.

When correlating the variables, the following results were obtained: there is a significant correlation between Human Talent Management and User Satisfaction ($p < 0.05$; $r = 0.769$), as well as correlating the dimensions of human capital management with the management variable Of human talent ($p < 0.05$; $r = 0.846$), organizational climate dimension with the user satisfaction variable ($p < 0.05$, $r = 0.724$), information and communication technology dimension with the user satisfaction variable ($p < 0.05$; $r = 0.777$), and the tangible dimension and the user satisfaction variable ($p < 0.05$; $r = 0.841$), therefore the hypotheses raised in our research were approved rejecting the null hypothesis

Keywords: management, human talent, organizational climate, human capital, information and communication technology, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano es un conjunto de procesos que permite obtener mejoras continuas en el rendimiento del capital humano y crear un buen clima organizacional para el mejor desempeño de los colaboradores de una organización, con el objetivo principal de lograr resultados individuales y corporativos, se busca determinar cómo se asocia la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

El presente estudio consideró dos variables, Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del Usuario del Centro de Cómputo de la UNSAAC - 2017. El estudio ha considerado cinco capítulos:

El Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

En éste primer capítulo se presenta un panorama general a cerca de lo que será el trabajo de investigación; planteando, describiendo y formulando el problema,

1.2. Problema de la Investigación se propone el problema general y los problemas específicos

1.3 Justificación de la Investigación, tanto teórica como práctica, para entender la problemática y realizar el trabajo de investigación,

1.4 Objetivos de la Investigación, para ello se propone el objetivo general y los objetivos específicos.

El Capítulo II: MARCO TEORICO.

En este capítulo se presenta las teorías sobre la cual está sustentado el trabajo de investigación y a la vez conociendo los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que son muy importantes para conocer y definir los distintos conceptos, definiciones y el glosario.

El Capítulo III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

Asimismo, en este capítulo, planteamos la hipótesis general y las específicas y en base a ellas desarrollaremos la investigación identificando y operacionalizando las variables, y estableciendo la matriz de consistencia, la cual nos permitirá sintetizar toda nuestra investigación.

El Capítulo IV: METODOLOGIA

En este capítulo se determina los métodos de investigación, el tipo de investigación, diseño de la investigación utilizada en la elaboración del presente trabajo de investigación, además se determina la unidad de análisis, población de estudio, tamaño y selección de la muestra, técnicas e instrumentos que se utilizarán en la recolección de datos, utilizando la encuesta aplicando a los usuarios del Centro de Cómputo de la UNSAAC.

El Capítulo V: PRESENTACION DE RESULTADOS

En este capítulo se realizará el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta que se estructuró según la encuesta Likert, para determinar la correlación la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario

Por ultimo prestaremos las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios del Centro de Cómputo, las cuales sirvan como mejora y permitan toma de decisiones más acertadas en la UNSAAC.

Se prestan los anexos para una mayor comprensión y sustento de nuestras recomendaciones.

CAPITULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA

La Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco-UNSAAC es una institución de educación superior con trayectoria importante por lo cual los servicios de atención al usuario tanto externo como interno en una de sus áreas o unidades como es el centro de cómputo, constituye un elemento importante y vital en el apoyo para el desarrollo de una actividad académica del estudiantado activo y egresados, por ello la Institución debe contar con estrategias de una buena gestión del talento humano para la satisfacción del usuario, siendo esto una responsabilidad institucional y universal para todos los elementos que lo conforman, y hacen un sistema eficaz de servicio a los usuarios que lo requieran de cuanta actividad se desarrolla en el ámbito del centro de cómputo de la UNSAAC para la satisfacción tanto del usuario así como para el personal involucrado en esta unidad.

La Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, como toda organización enfrenta dificultades y problemas en los servicios teniendo, una deficiente calidad de servicio en el centro de cómputo, generándole dificultades a los usuarios (estudiantes de pre-grado) y presentando en ellos una mala imagen institucional y por ende la insatisfacción del usuario.

Hoy en día, existen documentos técnicos que sirven como modelo para administrar las sub-áreas que forman parte de la gestión del talento humano, sin embargo se evidencia que muchos de ellos no cumplen las expectativas, lo que genera problemas en: procesos de selección del personal; con el uso de criterios poco innovadores, como resultado: perfiles incompatibles para el puesto que se refleja en la demora de entrega de documentos, rol de funciones desactualizados; no indican de forma clara y precisa las funciones a desempeñar, escasez de programas de capacitación al personal que impide la optimización de procesos, y deficiencia de técnicas de motivación e integración, que genera un clima laboral no adecuado para el colaborador; como consecuencia, un bajo desempeño laboral que se evidencia en el logro de objetivos organizacionales e individuales.

Partiendo de esta premisa surge la interrogante ¿Qué asociación tiene la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario?

El malestar de los usuarios se refleja en la demora de dos a tres días en la emisión de certificados de estudios de pre grado, duplicado de constancia de estudios, constancia de egresado, constancia de no deudor, fichas de seguimiento de notas, asimismo la demora en la entrega de duplicado de actas a los docentes, que debería ser de inmediato y no con varios días lo cual afecta a la eficacia del servicio.

El personal que labora en el centro de cómputo tiene la responsabilidad y obligación de brindar el mejor servicio administrativo en la UNSAAC, como apoyo al servicio académico, sin embargo no se visualiza esta atención en ser oportuna y eficiente, se puede determinar que carecen de capacitación en sus funciones y puestos de trabajo reflejando un perfil no adecuado, ya que al ser requerido en una solicitud ellos no cumplen con las

expectativas requeridas, donde la oportunidad y la celeridad debía ser una constante, existiendo un maltrato y abuso en el tiempo de espera, generando ineficiencia en los servicios que se presta.

A todo lo anterior se suman otros problemas que hacen de la ineficiencia una característica en la atención por parte del personal del centro de cómputo al usuario:

- Disponibilidad limitada del Director del centro de cómputo de quien depende la fluidez del recorrido de los trámites, sin su presencia y autorización se detiene todo trámite.
- Falta comunicación y coordinación entre los trabajadores del centro De cómputo ocasionando demoras en los trámites y los reclamos del usuario.
- Abandono del puesto en horario de trabajo, por parte del personal en el centro de cómputo
- Personal del centro de cómputo no tiene la debida capacitación actualizada en sus labores específicas, así como la falta de motivación e incentivos.

Otro de los factores que agudiza los problemas, es la incorporación de tecnologías que ayuden a una mayor rapidez en la atención de las solicitudes, donde se percibe:

- Falta de renovación de software y equipos por obsolescencia
- Lentitud de equipos por capacidad limitada
- Instalaciones inadecuadas para las conexiones eléctricas que suministran energía
- Falta de mantenimiento constante del servidor que se interrumpe constantemente y hace la demora en la atención se postergue por varios días

- Falta de implementación de normas y procedimientos para el mantenimiento y actualización de equipos de cómputo y servidores.

A los factores descritos se suman las limitaciones en infraestructura física, en mobiliario, donde la informalidad y la improvisación vienen a ser una característica permanente, razón a la que se debe el constante traslado (ya van tres veces) de su local. A esto también se suma la falta de seguridad en el almacenamiento de la información, siendo dicha unidad uno de las áreas de mayor importancia por concentrar la información estadística del avance académico del usuario y por la magnitud del conglomerado estudiantil.

Todos estos problemas y otros mencionados, hacen que el usuario del centro de cómputo de la UNSAAC tengan la insatisfacción y descontento por ello y en vista de que los desafíos actuales se hacen evidentes, la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, necesita la reacción oportuna y optimizar todos los recursos, frente a las necesidades de todo los usuarios, por la importancia que el centro de cómputo tiene para la comunidad antoniana, este estudio se considera relevante para mejorar la efectividad operacional de la organización, es por ello que la investigación se orientara a analizar y plantear soluciones a los principales problemas que afectan directamente a la calidad del servicio prestado al usuario y de esta manera lograr mejorar el mismo.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la gestión del talento humano se asocia con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC, 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿De qué manera el clima organizacional se asocia con el nivel de satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC?
2. ¿De qué manera la administración del capital humano se asocia con el desarrollo de las competencias de los trabajadores del centro de cómputo de la UNSAAC?
3. ¿De qué manera el uso de la tecnología de información y comunicación se asocia con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC?
4. ¿De qué manera la infraestructura física del centro de cómputo se asocia con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC?

1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Justificación Teórica:

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad fundamental determinar la satisfacción del usuario orientado en la gestión del talento humano del centro de cómputo de la UNSAAC.

(Robbins & Judge, 2013) Nos hablan del comportamiento de los individuos que forman parte de la organización y su efecto que tienen dentro de la misma, con la finalidad de mejorar la efectividad en las organizaciones (p.10).

El talento humano es de mucha importancia en el desarrollo del capital humano que permite encontrar mayores niveles de crecimiento sostenido de la riqueza nacional, por ende, apostar la mejora continua de este, incorporando tecnologías y teorías descubiertas, nos permitirá el desarrollo de la sociedad.

De allí la importancia de la investigación en la gestión del talento humano en un centro de cómputo y por tanto un medio de incorporar tecnologías de información al servicio de los usuarios.

Es importante estudiar la gestión del talento humano como suma de todos los factores descritos para una economía emergente que contribuya a la satisfacción de los usuarios.

El capital humano es de mucha importancia en el quehacer económico el que nos permite encontrar el hilo conductor hacia el crecimiento sostenido de la riqueza nacional, por ende, apostar la mejora continua de este, incorporando tecnologías y teorías descubiertas, nos permitirá el desarrollo cualitativo de la sociedad.

De allí la importancia de la investigación en un medio donde aún, la necesidad de incorporar tecnologías de información relacionadas al servicio de los usuarios no parece tener la importancia que se da en otras latitudes. Esta importancia nos obliga a estudiar el clima organizacional como suma de todos los factores descritos para una economía emergente que busca salir de una sociedad con alta presencia rural hacia una economía moderna.

El crecimiento de la población estudiantil y demás actores dinámicos del centro de estudios de nivel universitario por estar ligado a orientar sus resultados de formación profesional hacia la solución de los problemas de la sociedad, obliga a los investigadores a encontrar teorías que en base a las generalizaciones que permitirá abordar esta temática con conocimiento de causa.

1.3.2 Justificación Práctica:

El trabajo de investigación tiene como finalidad de tomar acciones correctivas dentro del centro de cómputo de la UNSAAC para mejorar la satisfacción del usuario, basado en la excelencia de la gestión del talento humano, puesto que el clima organización actual en el centro de cómputo de la UNSAAC, está caracterizado por el capital humano, el uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC) e infraestructura en situación no optima tal como definimos en la parte problemática existiendo un deterioro de la imagen del centro de cómputo en la atención de los diferentes servicios que brinda como son: tiempos de demora en la entrega de lo solicitado, deficiente atención al usuario por parte del personal del centro de cómputo, por la incomodidad que presenta el local del

centro de cómputo; por la lentitud de sus programas de software que no están acorde al avance de la tecnología; personal con perfiles incompatibles, programas de capacitación no implementadas, todo ello conlleva a una pésima atención al usuario y por consiguiente una mala imagen institucional, y esto nos obliga a tener que investigar para alcanzar soluciones

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1 Objetivo General

Determinar la asociación de la gestión del talento humano con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC – 2017

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Establecer la asociación del clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC.
2. Analizar la asociación de la administración del capital humano con el desarrollo de las competencias de los trabajadores del centro de cómputo de la UNSAAC
3. Analizar la asociación del uso de la tecnología con la información y comunicación en la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC
4. Identificar la asociación de los niveles de infraestructura física con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

Las organizaciones públicas han comenzado a aplicar procesos de calidad en su gestión, proceso que implican una serie de cambios que no siempre son fáciles de implementar ni son aceptados en la organización.

Se han evaluado investigaciones semejantes a lo que venimos estudiando, que nos han permitido comprender las variables de análisis como las que a continuación detallamos:

2.1.1 Antecedentes internacionales

(López, 2009) En su tesis titulada *“El sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en la Coordinación Zona 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica y Social”*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Su objetivo central fue establecer un modelo de gestión del talento humano, basado en un diagnóstico de la problemática actual, se encontró: carencia de procesos administrativos y técnicos, deficiencia de análisis de puestos, carencia de instrumentos para los procesos de reclutamiento y selección, inducción,

capacitación y evaluación, como resultado un bajo rendimiento laboral, se estableció como instrumento de investigación la encuesta.

Se determinó la implementación de procesos técnicos de gestión de talento humano, establecer matrices de análisis de los cargos y perfiles profesionales para los trabajadores y una estructuración de planes de capacitación basada en el análisis FODA.

(Romero & Urdaneta, 2009) En su tesis *“Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas”* Universidad Rafael Beloso Chacín, Venezuela

Tuvo como objetivo determinar la asociación entre desempeño laboral y calidad del servicio, el tipo de investigación: correlacional, descriptiva y aplicada de campo, con diseño transaccional correlacional.

La investigación se realizó en base a indicadores: habilidad, conocimiento, personalidad y compromiso. El desarrollo de habilidades para realizar y perfeccionar el trabajo, el interés de los trabajadores en cuanto a conocimientos de su puesto de trabajo, los trabajadores muestran interés en la imagen y presentación personal, se involucran en el desarrollo de los objetivos y metas organizacionales.

(Terán & Leal, 2009) En su tesis *“Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras de la Costa Oriental del Lago Maracaibo”*. Universidad Rafael Beloso Chacín, Venezuela.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del talento humano y la cultura organizacional, utilizando el método descriptivo- correlacional, la empresa debe establecer mecanismos de control y unificarlos, informar e involucrar a los empleados con las acciones de la empresa, la descentralización de toma de decisiones a fin de lograr que el empleado se sienta identificado con sus funciones.

(Pedraza & Conde, 2010) En su tesis *“Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina”* Universidad de Zulia, Venezuela. Su objetivo fue establecer la relación entre desempeño laboral y estabilidad de los empleados, su tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, transversal.

El desempeño laboral como pieza fundamental del buen funcionamiento de la organización, deben estar enmarcado en un proceso administrativo del recurso humano, la evaluación del desempeño permitirá beneficios al empleado y empleador garantizando el logro de los objetivos organizacionales, se hace referencia a un personal desmotivado por el tema remunerativo y la inestabilidad laboral y que debe ser atendida para evitar perjudicar el desarrollo de la institución.

(Rodríguez, Paz, & Cornejo, 2011) En su tesis *“Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena”*. Universidad Andrés Bello, Chile. Su objetivo fue determinar la relación de clima y satisfacción laboral como un antecedente del desempeño laboral de manera general

y específica con sus dimensiones, el diseño de investigación es no experimental, transversal y correlacional teniendo como instrumento el cuestionario. Se evidenció la existencia de una relación entre clima, satisfacción y desempeño. El desempeño predice de mejor forma las variables en conjunto, se considera las dimensiones del desempeño, el clima predice el comportamiento de los trabajadores y las condiciones personales, mientras que la satisfacción predice el rendimiento y la productividad.

Se solicitó establecer alianzas con entidades que permitan desarrollar y perfeccionar las competencias del personal logrando una mayor competitividad.

(Llugsha, 2012) En su tesis titulada “*Sistema de Gestión del talento humano y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Tierra Linda del Cantón Píllaro*”. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Su objetivo central fue la implementación de un modelo de evaluación del desempeño de sus trabajadores, en base a los resultados; se identificaron problemas de escasez de sistemas de gestión del talento humano, inexistencia de un modelo de evaluación del desempeño laboral que impide conocer el nivel de productividad del trabajador, en el aspecto de crecimiento profesional existen estancamientos de puestos por la falta de atención de las necesidades del trabajador, en el aspecto remunerativo se obtuvo resultados satisfactorios sin embargo desde la perspectiva del cliente se identificó mejorar la atención a estos, un punto positivo es la aceptación de los trabajadores y clientes a un cambio en el uso de herramientas administrativas innovadoras.

Como propuesta se determinó capacitar a los trabajadores para mejorar la calidad de atención a sus clientes, evaluaciones periódicas correctivas al personal, motivación a través de incentivos y reconocimientos, y desarrollo y capacitación en habilidades y destrezas del trabajador

Los estudios pioneros sobre clima organizacional surgieron en los Estados Unidos en la década de 1960. (Forehand & Gilmer, 1964) Enfocan los problemas de conceptualización y medición del clima organizacional comparándolo con los estudios sobre comportamiento individual realizados en el área de psicología. En realidad, los estudios de los dos autores refiéranse a las variaciones ambientales y al comportamiento organizacional.

La primera definición de clima de la que se tiene registro aparece en 1938 propuesta por Kart Lewin y Ronald Lippit, en el marco de un experimento hecho con grupos de escolares de 10 a 11 años de edad.

En su trabajo de investigación titulado *“Clima Organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva docente”* (Munive, 2010), reconoce las percepciones sobre la relación entre el clima y el desempeño laboral desde los factores de la comunicación, relaciones interpersonales, compromiso y satisfacción laboral. En tal sentido, nuestra investigación pretende recoger la percepción del colectivo laboral sobre los componentes que inciden positiva y negativamente en el clima laboral.

Asimismo, existe una investigación referente al presente estudio en el país de México en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) el cual es: “la

Administración de la Dirección General de Servicio de Cómputo Académico” donde se concluye que el Administrador de empresas debe ser consciente del buen uso de gestión de la calidad, en el departamento de cómputo y en las demás áreas para tomar las decisiones más adecuadas.

En su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago” (Quintero, Africano, & Faría, 2008), plantean las siguientes conclusiones: Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para

incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización. Sus conclusiones motivan a los investigadores, de la precitada tesis, a identificar las variables que favorecen la calidad de los servicios en base a la motivación que la organización promueve.

Por tanto, el presente estudio permitirá aplicar estrategias que ayuden a mejorar la calidad de servicio en el centro de cómputo de la UNSAAC, los resultados y tropiezos experimentados, así como proyectar los ajustes necesarios. De igual manera permitirá contar con información acerca de la calidad de servicio en el centro de cómputo y su proyección al futuro, así como determinar estrategias que logren un mejoramiento continuo en la calidad de servicio

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

(Gutiérrez, 2011) En su investigación “*La gestión del talento y la generación de valor de la empresa*” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Nos hablan de un ambiente competitivo orientado hacia la gestión del talento humano, tomado como clave del éxito en las organizaciones.

Gestionar e incorporar la visión empresarial a los empleados teniendo un impacto positivo en el logro de resultado, la competitividad se da en base al crecimiento del negocio, los cambios entre la relación empleador y empleado, adaptación a los nuevos escenarios, nuevos trabajos. Gestionar el talento desde su reclutamiento hasta su desarrollo y retención.

(Anaya & Paredes, 2015) En su tesis “*Propuesta de mejora de clima laboral a partir de la gestión del talento humano*”. Universidad del Pacífico, Perú. Trabajo orientado a establecer mejoras en clima laboral basado en las percepciones de los miembros de la empresa, relacionando talento humano y compromiso. Se propuso un programa de capacitación, estrategias de comunicación, rediseño de procesos, y difusión de conocimiento, que involucren a personas con potencial para el área de ventas y aumentar la productividad, generando climas de confianza, motivando la autonomía e innovación.

Se identificó un ambiente adecuado para el desempeño laboral sin embargo existen problemas en cuanto a los estados anímicos del trabajador producto de los constantes cambios de tareas, que no son considerados en su evaluación de desempeño anual.

El reconocimiento no solo debe limitarse al logro de objetivos, debe complementarse con la confrontación de problema tomando acciones de evaluación y retroalimentación.

Existen abundantes antecedentes sobre investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el clima organizacional, cultura organizacional y satisfacción laboral investigados en variados lugares a nivel nacional y a nivel internacional como instituciones educativas públicas, instituciones de salud y empresas privadas.

El tema de gestión universitaria, clima y comportamiento organizacional como perspectiva en el estudio de las instituciones educativas en este caso de las universidades, es relativamente nuevo. Luego de haber consultado a diferentes facultades y escuelas de post grado, concluimos que existen escasos estudios de esta

naturaleza, por el cual consideramos que la investigación reúne las características y condiciones suficientes para ser tipificada como inédita y original.

En la actualidad, se están produciendo en diferentes foros nacionales e internacionales un profundo debate en torno a los cambios que la universidad viene atravesando en los últimos años. Los foros no hacen más que recoger una tendencia ya declarada por la propia UNESCO (1998) al afirmar que en la educación superior observa una creciente demanda acompañada de una diversificación económica de las comunidades. Todas estas tendencias han sido analizadas desde muy diferentes perspectivas e instancias y han sido objeto de innumerables eventos y foros de especialidades. De ellos podemos destacar el Simposio de la Universidad Peruana: “Un Compromiso Compartido”, llevada a cabo el 26 de junio del 2001.

Cabe señalar también el II Encuentro Universitario, desarrollado en la sede de la Asamblea Nacional de Rectores, que concitó la atención de las autoridades y docentes de las universidades del país.

Localizamos tres investigaciones en el campo de la salud, la primera titulada la “Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología”. abril-agosto 2001. UNMSM, realizada por (Alvarez, 2001), investigación que tuvo como objeto principal destacar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal en el Sector Salud, específicamente en el Instituto de Oftalmología (INO). Concluye que la cultura orienta todos los procesos administrativos de la institución y determina el clima organizacional de la misma, recomendando, a la Dirección

General de la Institución gestionar un programa de cambio cultural que permita lograr un mayor compromiso de los grupos de referencia que lo integran.

La segunda investigación encontrada trata sobre el “Clima Organizacional “se localizó en el Centro de Salud “Manuel Bonilla” (DISA I Callao/Red Bonilla- La Punta de (Casas & Echevarria, 1999). El estudio se aplicó a 100 empleados y se concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en el clima organizacional del centro de cómputo, las deficiencias encontradas se derivaban de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluyen las autoras del estudio que otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de la salud, especialmente los médicos que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones. Por último, concluye expresando que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentra oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer al centro y se identifican con él.

En la tesis denominada “Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo” (ORELLANA, RAMÓN, & BOSSIO,

2010), plantea las siguientes conclusiones: Se ha comprobado que no existe relación entre el clima organizacional y desempeño docente. Supuestamente, debió encontrarse una relación entre las variables de estudio, dada la importancia del clima en el desempeño docente, pero hay que tener en cuenta que no estamos evaluando el desempeño laboral si no el desempeño en el aula y por otro lado el desempeño docente ha sido evaluado por los alumnos a su cargo y no por los mismos docentes o autoridades. Las conclusiones precitadas nos permiten indagar, en el presente estudio, la incidencia o influencia que ocasiona el clima laboral en la producción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

En el trabajo de investigación titulado “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares” (Farfan, 2009), plantea las siguientes conclusiones: Se propone demostrar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente de secundaria. El estudio es de carácter no experimental, el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional. El tipo de muestreo fue el probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos, de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach. En los resultados obtenidos se observaron niveles medios de Burnout, en los colegios estatales y particulares. El

análisis de correlación del clima laboral y el síndrome de Burnout concluyó principalmente que la autonomía tiene una correlación positiva pero baja con el indicador agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización. La variable autonomía tuvo una correlación negativa baja con la realización personal. Las conclusiones precedentes tienen incidencia en nuestra investigación, por ser el Síndrome de Burnout un estado emocional deviniente de la presión laboral y de un clima laboral

2.1.3 Antecedente Local.

En la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco, se halla la tesis intitulada “Nivel de calidad y Eficiencia en los servicios en la oficina de bienestar universitario” donde determinan las principales causas que afectan al desempeño de los trabajadores el cual ocasiona que la calidad de servicio no sea adecuada para el usuario.

En esta misma dirección encontramos las tesis de investigación intitulada “gestión de calidad de Servicio en el Hospital de Apoyo N°2 Antonio Lorena-Cusco”, donde se identifican los principales factores que afectan a la gestión orientado al usuario, así como los elementos del servicio que influye en su satisfacción global y que mejoren la calidad de atención al usuario del Centro Hospitalario consiguiendo así elevar su nivel de satisfacción con el mismo.

En un trabajo de investigación intitulado “Modelo de estándares de calidad de servicio para los segmentos de demanda receptiva en las agencias de viajes y turismo de la Región Cusco “se plantean diversas normas que señalan el camino a

seguir para que el Cusco consiga un título de destino turístico de calidad con respecto a los servicios.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 Gestión del talento humano.

La gestión del talento humano considera a las personas:

- ✓ **Como seres humanos:** Porque están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí. Tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Son personas y no meros recursos de organización.
- ✓ **Como activadores inteligentes de los recursos organizacionales.** Son los elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos. Las personas son fuente de impulso propio que dinamiza la organización y no agentes pasivos, inertes y estáticos.
- ✓ **Como socios de la organización:** Porque son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socias, las personas invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la

esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos, financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión sólo se justifica cuando trae un retorno razonable. En la medida en que el retorno sea gratificante y sostenido, la tendencia será mantener o aumentar la inversión. De ahí la reciprocidad de la interacción de personas y organizaciones, así como la autonomía de las personas que no son pasivas ni inertes. Las personas son socias activas de la organización y no meros sujetos pasivos.

La administración de recursos humanos, relaciona a las organizaciones y a las personas, creando entre ambas un beneficio mutuo, ganar - ganar. Las personas dentro de las organizaciones son el recurso generador de ingresos y ganancias, por su parte las organizaciones generan ingresos a sus trabajadores para compensar su trabajo. (Chiavenato, Gestión del talento humano (3a ed.), 2009) Nos dice “Tratar a las personas como recursos o como grupos de interés de la organización, (...). De ahí la necesidad de administrar los recursos humanos para obtener el máximo rendimiento posible.” (p.10). La clave del éxito en las organizaciones dependerá del desarrollo del talento humano, de la motivación e integración del recurso humano.

Las estructuras organizacionales permiten establecer el logro de objetivos por cada área, aportando al objetivo general en la organización, Ibáñez (2011) refiere La gestión del talento humano, como un sistema organizacional orientado a la retención del recurso humano y el aprovechamiento de su potencial para el beneficio de la empresa, nos habla de aspectos importantes: aspectos legales (Ley general del trabajo, Reglamento interno de trabajo, seguridad industrial), aspectos

técnicos (proceso de captación del personal hasta su cese) y aspectos humanos (relaciones laborales y desarrollo de habilidades y competencias). La administración de estos tres aspectos de forma correcta nos lleva al camino de la excelencia.

Teorías de la Gestión del Talento Humano

A. Teoría clásica de la Administración

Frederick Winslow Taylor (1856-1915), quien según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (7a ed.), 2006), nos dice: “que se preocupa por aumentar la eficiencia de la empresa inicialmente, a través de la racionalización del trabajo del obrero” (p.48). Taylor mostró interés por las personas preparando el desarrollo del comportamiento organizacional, entendió el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, descubrió que los trabajadores se mueven por la remuneración que obtengan de su trabajo, señala que los trabajadores son máquinas que deben realizar una tarea específica, entonces los trabajadores para este enfoque se dedicarán a realizar las tareas designadas sin realizar otras, para obtener su salario, que es su principal motivación.

Taylor establece:

- a. Pagar salarios altos y tener bajos costos unitarios de producción.
- b. Establecer procesos estandarizados que permitan el control de operaciones de producción.
- c. Seleccionar empleados y llevarlos a condiciones adecuadas.

- d. Los empleados deben ser entrenados.
- e. Establecer un ambiente de cooperación.

Henri Fayol (1841-1925) quien según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (7a ed.), 2006) nos habla sobre la división y especialización del trabajo para cada uno de los trabajadores, realizó diversos estudios en las empresas industriales demostrando que la división de labores permite una unidad de mando, genera responsabilidad y autoridad dentro de los rangos de poder y se logran subordinar los intereses personales para poder llevar a cabo el interés principal, maximizar la utilidad de la organización. En este momento los trabajadores deberán tener un sentido de pertenencia para imponer los intereses de la organización por encima de los propios.

Fayol define 14 principios generales de la administración:

1. División del trabajo: Especialización de tareas y de las personas para aumentar la eficiencia.
2. Autoridad y responsabilidad: Autoridad de dar órdenes y el poder de esperar obediencia, responsabilidad implica rendir cuentas.
3. Disciplina: Obediencia y respeto a las normas establecidas.
4. Unidad de mando: Principio de la autoridad única.
5. Unidad de dirección: Asignación de jefaturas por grupos de trabajo.
6. Subordinación de los intereses individuales a los generales: intereses generales por encima.
7. Remuneración del personal: Satisfacción justa y garantizada.

8. Centralización: Concentración de la autoridad.
9. Cadena escalar: Principio de mando.
10. Orden: Existencia de un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar.
11. Equidad: Justicia para conseguir lealtad del personal.
12. Estabilidad del personal
13. Iniciativa: Asegurar el éxito del plan.
14. Espíritu de equipo: Unión de las personas.

Figura N° 1: Proporcionalidad de la Función Administrativa



FUENTE: Adaptado de Introducción a la Teoría General de la Administración

(Chiavenato, 2006, p. 72)

En la figura 1. Se visualiza los niveles jerárquicos de la organización desde el punto de vista administrativo, donde los niveles más altos están dados para los que realizan los procesos de la administración (planeación, organización, dirección y control).

Luther Gulick (1892-1993) quien según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (7a ed.), 2006) propone 7 elementos de la administración como principales funciones del administrador:

- a. Planeación: Fijar lo que desea realizarse y los métodos a emplear para alcanzar los objetivos.
- b. Organización: Estructura formal de la autoridad.
- c. Asesoría: Preparación y entrenamiento al personal.
- d. Dirección: Poder de tomar decisiones, asumir liderazgo.
- e. Coordinación: Relaciones entre las diferentes áreas de trabajo.
- f. Información: Mantener sincronizados a todas las áreas de la empresa.
- g. Presupuestación: Elaboración, ejecución y fiscalización presupuestal.

Lyndal Urwick (1891 -1983) quien según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (7a ed.), 2006) propuso 4 principios de la administración:

- a. Principio de especialización: Cada persona debe realizar una sola función.
- b. Principio de autoridad: Reconocimiento de autoridad.
- c. Principio de amplitud administrativa: Determinar cantidad de subordinados por jefaturas.
- d. Principio de definición: Las funciones, la autoridad y responsabilidades del cargo a desempeñar deben ser definidas por escrito y comunicado a todo el personal.

B. Teoría Humanista de la Administración

Según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (7a ed.), 2006). Se hace énfasis a las personas que trabajan en las organizaciones. El Enfoque Humanista se preocupa por las personas y por los grupos sociales. Esta teoría surgió gracias al desarrollo de las ciencias sociales, especialmente de la psicología y en particular de la Psicología del Trabajo.

La psicología del trabajo pasa por dos etapas en su desarrollo:

- a. El análisis del trabajo y de la adaptación del trabajador al trabajo. En esta etapa domina el aspecto productivo. El Objetivo de la Psicología del Trabajo era el análisis de las características humanas que cada tarea exige a su ejecutante y una selección científica de los empleados.
- b. La adaptación del trabajo al trabajador. En esta etapa la Psicología Industrial se vuelve hacia los aspectos individuales y sociales del trabajo, que predominan sobre los aspectos productivos.

Chester Barnard (1886-1961). Introdujo la teoría de la cooperación en la organización. Como las personas tienen limitaciones personales (biológicas, físicas y psicológicas), necesitan superarlas por medio del trabajo conjunto. La necesidad de cooperar entre sí, lleva a las personas a crear grupos sociales y organizaciones.

Un grupo social existe cuando:

1. Hay existencia de interacción entre dos o más personas.
2. Existencia del deseo y la disposición de cooperar.
3. Existencia de objetivos comunes entre ellas.

C. Teorías neoclásicas de la administración

Según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (7a ed.), 2006). La teoría neoclásica reivindica la teoría clásica y adapta los problemas administrativos, destaca los aspectos prácticos de la administración, retoman y reestructuran lo postulado en la teoría clásica, con la finalidad de orientar al administrador en el desarrollo de sus funciones. Se establecen principios básicos de la organización formal:

- a. División del trabajo: Descomposición del trabajo en una serie de tareas, a fin de que un trabajador se encargue de una tarea específica. La división del trabajo llevó a que, la empresa se organizará en 3 niveles administrativos:
 1. Nivel institucional: Compuesto por los directores de la organización.
 2. Nivel intermedio: Compuesto por los gerentes.
 3. Nivel Operacional: Conformado por los supervisores.
- b. Especialización: Se da con la finalidad de disminuir los costos de producción y aumentar la eficiencia.
- c. Jerarquía: Nivel de autoridad para cumplir el desarrollo de objetivos frente a subordinados.
- d. Amplitud administrativa: Indica el número de subordinados que un administrador puede supervisar.

William Newmann (1805-1897), quien a diferencia de Peter Drucker, buscaba establecer diferentes tipos de organización, es decir, modelos a partir de la misión y visión de la empresa, demostrando que no hay un único modelo que le funcione a

todas las organizaciones para prosperar y dentro de este mismo aspecto, cada uno de los individuos son diferentes por lo que el manejo del recurso humano deberá estar ligado a los comportamientos que tengan los trabajadores, la departamentalización y la especificación de las labores ya estaba dada por la teoría clásica de la administración, sin embargo, para la era neoclásica la flexibilidad sería uno de los factores más relevantes y a su vez, permitiría a cada uno de los departamentos dentro de las organizaciones actuar con autonomía, algo que no ocurría en tiempos anteriores.

Peter Drucker (1909-2005). Dejó claro que las personas en la organización deben ser tratadas como recursos no como mercancías, basa su teoría en la orientación, dirección y control de esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un fin común. Hace uso de los términos de eficacia (énfasis en los resultados) y eficiencia (énfasis en los medios).

Es oportuno aclarar que para el nuevo movimiento de la administración el poder y la autoridad debían regir el orden dentro de las empresas, es decir, mantener ciertos límites que le dieran flexibilidad a las organizaciones, pero que a su vez delimitaran la participación de cada uno de los individuos dentro de la misma, que todos tuvieran derecho a ser escuchados y a ser contados como parte de la empresa. Por lo que las relaciones no serían sólo entre personas de la misma categoría o puesto de trabajo, sino que las interrelaciones serían globales, es decir, el operador de una maquinaria podría comunicarse con el gerente de la organización sin temerlo

y por su puesto respetando el conducto regular, con estos pilares de comunicación los trabajadores se sienten más dispuestos en sus puestos de trabajo, pues como se había conocido anteriormente son seres sociales que necesitan interactuar con los demás para hacer más amena su labor.

D. Teorías modernas

Según (Pinto, 2014) se hace énfasis en la teoría general de sistemas (T.G.S.) y la teoría de las contingencias.

Ludwig von Bertalanffy (1901-1972) según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (7a ed.), 2006) nos dice “Los sistemas existen dentro de sistemas. Cada sistema se constituye de subsistemas y al mismo tiempo, hace parte de un sistema más grande, el supra-sistema” (p.410). Los sistemas están encadenados entre sí, están organizados, definidos e integrados en todos los niveles de la organización.

La T.G.S. basa sus ideas en sistemas abiertos que utilizan las tecnologías y la innovación para el desarrollo de las organizaciones, hoy en día con el uso del internet y los computadores comienzan a ser una herramienta de desarrollo y avance en las organizaciones. Con esta teoría general se puede ver que los sistemas de información permiten a la organización unificar los objetivos y fines a través del contacto general y el conocimiento del entorno interno y externo, en este aparte la

información se vuelve valiosa pues será la que permitirá a las empresas estar un paso delante de la competencia, es decir. Esta teoría busca integrar a todos los departamentos definidos por la departamentalización de la teoría neoclásica, para mantener una comunicación asertiva, como se ve a lo largo de la administración de empresas.

En este punto los recursos humanos son tenidos en cuenta por el conocimiento y la especialización que tengan en el desarrollo de las labores, como le aportan a su puesto de trabajo y a la organización para su crecimiento, puede verse que después de todos los avances y el paso del tiempo el capital humano pasa de ser considerado insignificante a uno de los recursos más valiosos para cumplir con los objetivos y maximizar las utilidades.

Según (Pinto, 2014) “La Teoría de Contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en la teoría administrativa o en las organizaciones, todo es relativo, todo depende y así las técnicas administrativas apropiadas para el logro de los objetivos de la organización tienen una relación funcional con las características de cada organización” (p. 14).

Cada organización debe estar preparada para los obstáculos o diversas situaciones que se presenten, a pesar de que no hay aportes directos al capital humano puede reflejarse que el tener un capital humano comprometido permitirá tener respuestas más adecuadas a las contingencias y por ende obtener mejores resultados.

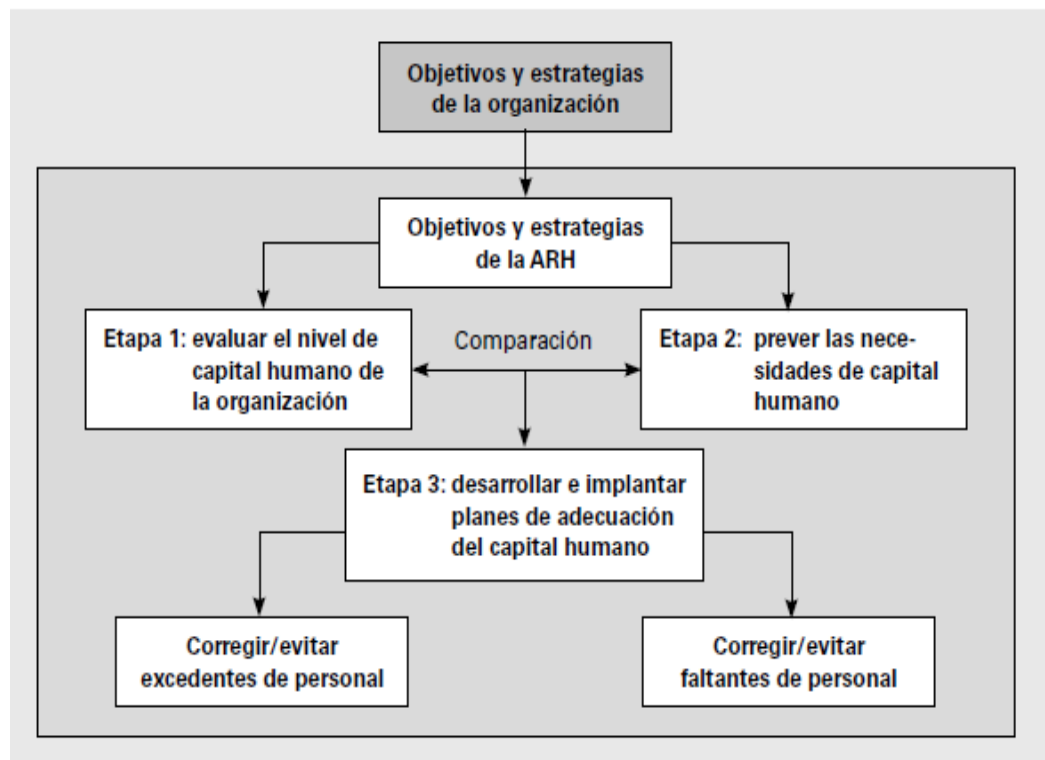
Dimensiones de la Gestión del Talento Humano

A. Planificación del talento humano.

Según (Chiavenato, Gestión del talento humano (3a ed.), 2009) define: “El aspecto más importante de la planificación de RH es la alineación de la función de la administración de recursos humanos con la estrategia organizacional” (p.78).

Según Ibáñez (2011) nos dice: “La planeación del potencial humano significa dar una respuesta anticipada a las interrogantes: cuándo, dónde, quién, cuánto, cómo y para qué con respecto a la incorporación de nuevos trabajadores” (p.35).

Figura N° 2: Los pasos de la Planificación Estratégica De RH.



Fuente: Gestión del talento humano: (Chiavenato, 2009, p. 79).

En la figura 2. Se observa los objetivos de la planificación del talento humano, basado en la evaluación de necesidades para poder prever el recurso humano necesario.

La planificación del talento humano es el proceso por el cual se revisa consecuentemente los requerimientos de personal que sean potenciales humanos (cuenten con habilidades y cualidades requeridas para el puesto), para asegurar el logro de objetivos y estén disponibles en el momento que se requiera.

B. Sistema de administración de recursos humanos.

(Chiavenato, Gestión del talento humano (3a ed.), 2009) establece procesos para la administración moderna de recursos humanos, desde la búsqueda de candidatos hasta su contratación, posteriormente a ello establece factores motivacionales para la mejora en el desempeño basado en el desarrollo profesional y las recompensas, no dejando sin observar y supervisar el trabajo realizado y hace énfasis en tenerlo retenerlo, para el logro de objetivos comunes, ganar – ganar.

Figura N° 3: Procesos de la Administración Moderna de Recursos Humanos.

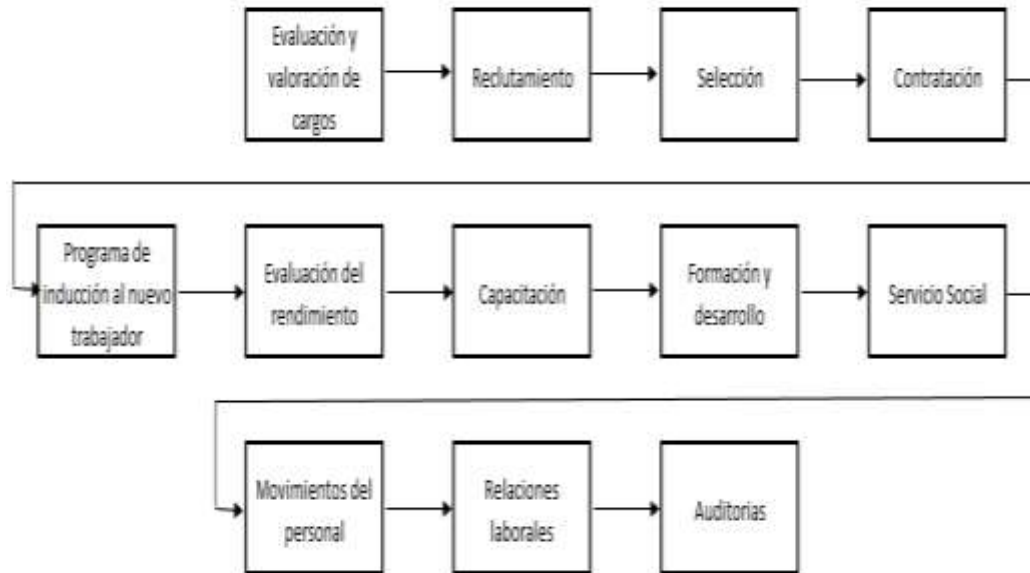


Fuente: Adaptado de gestión del talento humano: (Chiavenato, 2009, p. 19)

En la figura 3. Chiavenato establece 6 procesos de la administración moderna de recursos humanos, empieza con la incorporación de las personas hasta su retención en la organización.

Toda organización tiene cimientos en cuanto a la administración de su talento humano, lo promueven con el fin de crear condiciones laborales que conlleven a la mejora continua. Asimismo, la innovación de la gestión humana, no solo se realiza en condiciones físicas sino también en la adquisición de estrategias que consideren al ser humano; como: capacitación, desarrollo, oportunidades de crecimiento, incentivos y beneficios. De este modo se garantizará el éxito organizacional.

Figura N° 4: Etapas del Sistema de Administración del Talento Humano.



Fuente: Adaptado de Gestión del talento humano en la empresa: (Ibáñez, 2011, p. 36)

En la figura 4. Se detalla el proceso de administración del talento humano, desde la evaluación de las necesidades del puesto, hasta su contratación y monitoreo dentro la empresa.

El sistema de administración del talento humano es el conjunto de procesos que permiten una adecuada administración del recurso humano, interactúan entre sí para obtener resultados esperados.

C. El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Los sistemas son los conjuntos de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la

Administración Pública, que requieren ser realizadas por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno y pueden ser de dos tipos: i) Sistemas funcionales y ii) Sistemas administrativos. En el caso de este último -sistema administrativo- tiene por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la Administración Pública, promoviendo la eficacia y la eficiencia en su uso. El sistema administrativo puede estar referido, entre otras materias, a la gestión de recursos humanos.

En el Perú tiene su fundamento legal en el artículo 43° y siguiente de la Ley N° 2915815, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. No se puede dejar de mencionar que los sistemas son creados por ley y deben contar con la opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros. — Ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Los sistemas están a cargo de un Ente rector que constituye en su autoridad técnico-normativa a nivel nacional, dicta las normas y establece los procedimientos relacionados con su ámbito, coordina su operación técnica y es responsable de su correcto funcionamiento. En el caso del sistema administrativo de gestión de recursos humanos encontramos a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que se encarga de ejercer la rectoría del sistema y resuelve las controversias de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 102316. En efecto, el Decreto Legislativo N° 1023 crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del Servicio Civil.

SERVIR es un organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno, con

competencia a nivel nacional y sobre todas las entidades de la Administración Pública, asumiendo la calidad de ente rector del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.

Atribuciones del ente rector. Las atribuciones de SERVIR son:

- a) Normativa: Que comprende la potestad de dictar, en el ámbito de su competencia, normas técnicas, directivas de alcance nacional y otras normas referidas a la gestión de los recursos humanos del Estado;
- b) Supervisora: Destinada al seguimiento de las acciones de las entidades del Sector Público, en el ámbito de su competencia;
- c) Sancionadora: En caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en el Sistema; 15 Publicada en el diario oficial El Peruano el 20 de diciembre de 2007. 16 Publicado en el diario oficial El Peruano el 21 de junio de 2008. 17 Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público
- d) Interventora: En caso de detectar graves irregularidades en la administración o gestión de los recursos humanos en materia de concursos
- e) De resolución de controversias: Que se ejerce a través del Tribunal del Servicio Civil y que comprende la posibilidad de reconocer o desestimar derechos invocados.

Regímenes laborales en la Administración Pública

El Servicio Civil La Administración Pública, con la finalidad de cumplir con sus funciones básicas (educación, salud, cultura, seguridad, administración de justicia, regulación de servicios básicos) requiere contar con personal a su servicio. Dicho personal, además, debe cumplir con determinadas características y calificaciones

profesionales o técnicas para que los servicios que se brinde sean de alta calidad. En efecto, la definición de Servicio Civil es amplia e involucra a todas las personas que sirven al Estado en sus diversas entidades. En ese sentido, es el conjunto de medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona el personal al servicio del Estado, que debe armonizar los intereses de la sociedad y los derechos de las personas, que describe el nuevo régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.

En tal sentido, las normas que regulan el Servicio Civil y la gestión del personal al servicio del Estado se encuentran orientados a que la Administración Pública brinde un servicio eficiente y eficaz. El vínculo jurídico que regula la relación entre el Estado y los servidores o trabajadores a su servicio es de naturaleza laboral pero complementado con los principios del servicio público y se encuentra regulado por los regímenes generales contemplados en el Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público¹⁸; Decreto Supremo N° 003-97-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral¹⁹; y el Decreto Legislativo N° 1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios y otros regímenes de carrera especiales,

Los sistemas de administración de recursos humanos o sistemas de información de recursos humanos conocido también como RR.HH. también conocidos por sus siglas SARH y SIRH respectivamente, forman una interfaz entre la gestión de recursos humanos y la tecnología de la información. Esto combina los recursos humanos (RRHH) y en particular sus actividades administrativas con los medios puestos a su disposición por la informática, y se refieren en particular a las

actividades de planificación y tratamiento de datos para integrarlos en un único sistema de gestión.

En primer lugar, el recurso humano es el material más importante de las organizaciones. Las personas que manejan el departamento de RRHH, son los que trabajan directamente o pueden ser consultores o asesores externos donde el objetivo es distribuir apropiadamente en el puesto de trabajo adecuado según el perfil del aspirante, el segundo paso es acoplar la cultura de la organización con los intereses de cada empleado, por medio de herramientas de evaluación, entrevistas, observaciones, se mejoran las relaciones interpersonales, se detectan las necesidades de adiestramiento, se estudia constantemente los valores y la congruencia de los valores individuales y los de la organización, se proponen diariamente en un ajuste creativo estrategias para una mayor productividad, y efectividad.

D. Sistema Administrativo de Modernización del Estado

La secretaria de Gestión Pública es el órgano de línea de la PCM, encargado de coordinar y dirigir el proceso de modernización de la gestión pública. Asimismo, es el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; siendo competente en materia de funcionamiento y organización del Estado, simplificación administrativa, ética y transparencia, participación ciudadana.

Funciones del Sistema de Gestión Pública:

- Coordinar y dirigir el proceso de modernización de la gestión pública, así como formular y evaluar las propuestas para su mejora
- Emitir opinión sobre autógrafas y proyectos normativos referidos a funcionamiento y organización del estado
- Proponer normas y aprobar directivas en materia de funcionamiento y organización del estado, ética y transparencia
- Detectar los casos de duplicidad de funciones o de procedimientos administrativos en las distintas entidades de la administración pública y proponer las medidas necesarias para su corrección
- Asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa y evaluar los procesos de simplificación administrativa en relación con el TUPA de las entidades del poder ejecutivo
- Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa y detectar los incumplimientos.
- Coordinar con la Secretaria Técnica del Consejo Nacional de la Competitividad
- Emitir opinión respecto a los conflictos de competencia entre autoridades del Poder Ejecutivo que son puestos en consideración de la PCM
- Formular, coordinar, supervisar y evaluar las políticas de acceso a la información pública, fomento de la ética en función pública, la transparencia y la vigilancia ciudadana.
- Emitir opinión técnica en materia de su competencia

La modernización de la Gestión Pública es necesaria porque, existe la problemática del bajo desempeño del Estado, lo que genera desconfianza e insatisfacción ciudadana debido a:

1. Inadecuado diseño de la estructura de organizaciones y funciones
2. Débil articulación intergubernamental e intersectorial
3. Dificultad para realizar buenos planes que articulen con su presupuesto
4. Carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento.
5. Inadecuada política y gestión de recursos humanos
6. Carencias en infraestructura equipamiento y logística de las entidades
7. Falta de seguimiento y evaluación de los resultado e impactos esperados.
8. Ineficiencias en los procesos de producción
9. Ajeno a la obtención de resultados para el ciudadano

Por todo ello, la SGP-PCM se ha propuesto emprender un proceso de reforma integral de gestión a nivel gerencial u operacional y una administración guiada por la obtención de resultados para el ciudadano

Instrumentos para la Modernización de la Gestión Pública

- ✓ DS N° 109-2012-PCM aprueban la Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública
- ✓ DS N° 004-2013-PCM aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
- ✓ RM N° 125-2013- PCM

- ✓ Aprueban el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.

Finalidad de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

1. Articulación intergubernamental e intersectorial
2. Balance entre flexibilidad y control de la gestión
3. Sostenibilidad
4. Innovación y aprovechamiento de las tecnologías
5. Transparencia, rendición de cuentas y ética pública
6. Orientación al ciudadano

Por ello la política de modernización apuesta a lograr una gestión pública moderna, esto es, una GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO Y UN ESTADO MODERNO ORIENTADO AL CIUDADANO UNITARIO, DESCENTRALIZADO EFICIENTE, ABIERTO E INCLUSIVO.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública:

La modernización de la Gestión Pública es un proceso político-técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno.

Figura N° 5: Sistema de Modernización de la Gestión Pública



Fuente: SGP – Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021

Figura N° 6: Nueva visión del estado



Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico

2.2.2 Clima Organizacional

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Alexis Goncalvez (1997) describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Chiavenato (1999) plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye, directamente, en su comportamiento.

Anzola, (2003) opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Enfoques del Clima Organizacional

A. Enfoque estructural: los investigadores más representativos son:

- ✓ Guion (1973)
- ✓ Indik (1965)
- ✓ Inkson (1970)

- ✓ Payne y Pugh (1976)

Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización. Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional.

B. Enfoque perceptual: los investigadores más representativos son:

- ✓ James (1978)
- ✓ James y Jones (1974)
- ✓ Joyce y Slocum (1982,1984)
- ✓ Schneider y Reichers 1983)

La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico.

El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales.

C. Enfoque interactivo: los investigadores más representativos son:

- ✓ Blumer (1969)
- ✓ Joyce y Slocum (1979)
- ✓ Poole y McPhee (1983)

- ✓ Schneider y Reichers (1983)
- ✓ Terborg (1981).

La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.

D. Enfoque cultural: los investigadores más representativos son:

- ✓ Allaire y Firsirotu (1984)
- ✓ Ashforth (1985)
- ✓ Geertz (1973)
- ✓ Goodenough (1971)
- ✓ Keesing (1974)
- ✓ McPhee (1985)

El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización).

Teoría del Clima Organizacional de Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que, una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

2.2.3 Capital Humano

Para comprender el significado del **capital humano** dentro de la organización desde una perspectiva no sólo económica sino de administración de **recursos humanos**, debemos considerar que las organizaciones cambian continuamente, no

permanecen estáticas y enfrentan los retos de diversas maneras; por tanto, cada uno de los recursos que la integran, debe moverse y ajustarse para enfrentar dichos cambios de manera exitosa y ajustarse debidamente a ellos.

Las organizaciones contemporáneas enfrentan el difícil reto del cambio, buscan la maximización de las utilidades como prioridad número uno, por lo tanto, existen desafíos por parte de las empresas que nos llevan a satisfacer intereses sociales y financieros para lograr el éxito.

Aunque el término “**Capital humano**” existe desde mediados del siglo pasado, promovido por autores como (Stanley & Becker, 1964), entre otros, para originar el crecimiento económico de las sociedades occidentales, es hasta ahora que se le ha dado gran fuerza, para aplicarse a organizaciones y promover el desarrollo de la empresa, a través de sus individuos.

- Capital: Cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad.
- Humano: Relativo al hombre o propio de él.
- Gestión: Efectuar acciones para el logro de objetivos.
- Capital Humano: Aumento en la capacidad de la producción del trabajo, alcanzada con mejoras en las capacidades y **competencias de los trabajadores**.

Dichos elementos por separado, no nos dan mucha claridad sobre su utilización en el tema de administración de **recursos humanos**, pero si los integramos nos ayudan a buscar herramientas para encontrar la mejor manera de **aumentar la capacidad** de los individuos dentro de la organización, de tal manera que podamos

llegar a los resultados esperados, a través de su contribución y del desarrollo de habilidades para adquirir conocimientos.

El **capital humano** se refiere al aumento de capacidad de la producción del trabajo alcanzada a través de la mejora en las capacidades de los trabajadores y nace ante la necesidad de las empresas de contar con una herramienta de alta tecnología que dé soporte en la producción, ya que ni con la tecnología más avanzada podemos alcanzar las metas deseadas si no la operamos con un recurso altamente calificado, que cuente con los conocimientos para aportar valor en la organización.

En todo momento, las organizaciones se plantean objetivos de corto, mediano y largo plazo, no solo para subsistir sino para reinventarse. Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz para cumplir con dichos objetivos, es aquí donde se plantea el recurso humano como capital humano. Es de suma importancia el poder analizar cómo aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes a tal grado, que sea capaz de valerse por sí mismo para entregar lo mejor de su persona al trabajo.

¿Cuál es la importancia que cobra el **recurso humano** dentro de la empresa para apoyarnos a lograr resultados óptimos? y ¿cómo debemos responder ante sus necesidades para promover su desarrollo y crecimiento y por tanto, su **productividad**? La **gestión** de una organización que comienza a realizarse ahora desde el punto de vista de recursos humanos ya no está basada en mecanismos como la tecnología y la información, sino que la clave de una gestión acertada, está en la gente que en ella participa.

Uno de los elementos que nos ayudan a tener éxito como empresa, es el de la **innovación**, el cual nos exige el mercado actual y cada vez se vuelve más complejo

el encontrar maneras para diferenciarnos de nuestra **competencia**, por lo que cobra relevancia el hecho de que como empresarios podamos tener el talento adecuado en cada puesto de la organización, contar con **recursos humanos** de alta calidad que por un lado, posean los conocimientos que se requieren y por el otro, tengan la capacidad de cambiar y ser flexibles de acuerdo a lo que nos demanda el entorno.

El **capital humano** también es considerado como una de las características o cualidades de las personas (aspectos intangibles como: la formación, educación, escolarización, el conocimiento, la salud) o el nivel de conocimiento que posee cada individuo, es decir la fuerza mental que seamos capaces de desarrollar para contribuir a los objetivos de la empresa, sin embargo se ha comprobado que además de los conocimientos también se requiere el que tengamos la actitud adecuada para estar dispuestos a crecer dentro de la organización y por tanto, a mostrar una conducta de excelencia a la hora de desarrollar nuestro trabajo.

Teoría del Capital Humano

La Teoría del Capital Humano, concepción nueva del insumo trabajo, ha sido desarrollada principalmente por Gary Stanley Becker en el libro Capital Human publicado en 1964.

En esencia, la idea básica es considerar a la educación y la formación como inversiones que realizan individuos racionales, con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos.

La Teoría del Capital Humano haciendo uso de micro fundamentos, considera que el agente económico (individuo), en el momento que toma la decisión de

invertir o no en su educación (seguir estudiando o no) arbitra, entre los beneficios que obtendrá en el futuro si sigue formándose y los costos de la inversión (por ejemplo, el costo de oportunidad - salario que deja de percibir por estar estudiando – y los costos directos –gastos de estudios). Seguirá estudiando si el valor actualizado neto de los costos y de las ventajas es positivo. En efecto, como se puede apreciar la Teoría del Capital Humano considera que el agente económico tiene un comportamiento racional, invierte para sí mismo y esa inversión se realiza en base a un cálculo. Por otra parte, esta teoría permite distinguir entre formación general y formación específica. La primera es adquirida en el sistema educativo como alumno y tiene por objeto incrementar la productividad del o los individuos. Esos individuos, por último, incrementarán la productividad media y marginal en la economía. El financiamiento de esa formación lo realizan los individuos, las empresas no tienen incentivos algunos para financiar ese gasto dado que ese capital humano no tiene colateral, o dicho de otra manera, los empresarios no tienen la certidumbre de que si lleva a cabo ese gasto de formación después los trabajadores utilizarán todos sus conocimientos adquiridos al servicio de la empresa o abandonarán la empresa para hacer valer sus conocimientos en otra(s) empresa(s) dispuestas a remunerarlos con mejores salarios. Dado este problema de información asimétrica, la compra de educación en ese nivel de formación debería ser financiada por el individuo o por algún organismo público. Ahora bien, en cuanto a, si la formación específica tiene sentido en el caso de una relación de trabajo durable entre el trabajador y el empresario, se presentan dos posibilidades: el empresario financia la inversión o lo comparte

El desarrollo de la teoría del capital humano reconoce que, para la explicación de ciertos fenómenos macroeconómicos, como, por ejemplo, el crecimiento del ingreso nacional, es necesario incluir, además de los factores: capital y trabajo, un tercer factor, que considera el conjunto de habilidades y capacidades de los trabajadores.

Los estudios realizados por Theodore Schütz (1959), tuvieron mucho impulso, gracias a los desarrollos teóricos efectuados por Gary Becker y Jacob Mincer. El capital humano ha sido definido por la Organización para el Comercio y el Desarrollo Económico como: “... el conocimiento, las competencias y otros atributos que poseen los individuos y que resultan relevantes a la actividad económica.” (OECD: 1998).

Según esta definición, se considera capital humano, la acumulación de inversiones anteriores en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que permiten aumentar la productividad. Por lo que, debe tenerse en cuenta, todos los atributos humanos, no sólo a nivel de educación, sino también el grado en el cual, una persona, es capaz de poner en acción productiva un amplio rango de habilidades y capacidades, entendiendo por capacidad la potencia para el desarrollo de los procesos mentales superiores (memoria, pensamiento y lenguaje), por habilidad se entiende la forma como se operacionalizan los procesos mentales superiores, los cuales se manifiestan en las diferentes formas de conocimiento acumulados, que permiten a su poseedor, desarrollar eficazmente diversas actividades para lograr crecimiento de la productividad y mejoramiento económico

Schütz (1983), ha señalado cinco factores que han contribuido a mejorar la capacidad humana:

1. Equipos y servicios de salud, ampliamente concebidos para que incluyan todos los gastos que afectan la expectativa de vida, fuerza, resistencia, vigor, y vitalidad de un pueblo.
2. Formación en el puesto de trabajo, incluyendo el aprendizaje al viejo estilo, organizado por las empresas.
3. La educación formal organizada en el nivel elemental, secundario y superior.
4. Los programas de estudio para adultos que no están organizados por las empresas, incluyendo los programas de extensión.
5. La emigración de individuos y familias para ajustarse a las cambiantes oportunidades de trabajo.

Para (Schütz, 1983), la adquisición de los elementos educativos que permiten el aprendizaje complejo en grados crecientes, es el punto de partida de un proceso de acumulación de capital humano, donde la complejidad de los conocimientos y destrezas necesarios evolucionan de acuerdo con los progresos tecnológicos.

En vista de estos planteamientos es necesario que el Capital Humano encuentre una aplicabilidad económica a través del mercado, para que las personas, como consecuencia, de una mayor formación, encuentren las oportunidades que le permitan, mejorar su desempeño en el trabajo, incrementen la productividad e impulsen el crecimiento de la economía. En este sentido, la política económica debe concebir el capital humano como un activo que contribuye al crecimiento, y promueve la "empleabilidad" de la mano de obra, creando las condiciones

necesarias para que las personas lleven a la práctica su "capacidad de emprender". Y que el progreso tecnológico - económico conduzca hacia una dinámica de cambio acelerado de las características de "empleabilidad", que retribuya sus capacidades laborales, las cuales, se transforman cada vez que se completa un ciclo tecnológico en la economía.

En el mismo orden, Gary Becker (1983), define el capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos que puede ser acumulado, o usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre el coste de los gastos de educación y los gastos correspondientes (compra de libros...), y el coste de productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas.

Como resultado de ello, el individuo hace una valoración arbitrada entre trabajar y continuar una formación, que le permita en el futuro, percibir salarios más elevados que los actuales. Él, toma en cuenta también el mantenimiento de su capital psíquico (salud, alimentación); optimizando sus capacidades y evitando que no se deprecien demasiado, bien por la desvalorización de sus conocimientos generales y específicos, bien por la degradación de su salud física y moral, e invirtiendo con miras a aumentar su productividad futura y sus rentas. El individuo habrá de actuar como todas las inversiones, ya que ha de hacer frente a la ley de los rendimientos decrecientes y al carácter irreversible de estos gastos.

En este contexto, la teoría del capital humano distingue dos formas posibles de formación: La formación general, adquirida en el sistema educativo, formativo. Su

transferibilidad y su compra, explica el que esté financiada por el trabajador, ya que puede hacerla valer sobre el conjunto del mercado de trabajo. Por otra parte, la empresa no está, obligada a sufragar los costes de formación de una persona, susceptible de hacer prevalecer esa formación en otra empresa dispuesta a mejorar la remuneración, lo que podría incitarla a abandonar la organización. En vista de ello, la financiación de la actividad toma la forma de una remuneración más fiable. Por lo que, el acuerdo entre el trabajador y la firma consiste en la compra, por parte de la empresa, de la «fuerza de trabajo» y la compra de formación del trabajador por otro. La formación específica, adquirida en el seno de una unidad de producción o de servicio, permite desarrollar al trabajador, su productividad dentro de la empresa, pero nada, o bien poco, fuera de ésta. OIT (2004).

Cabe señalar, que el concepto de capital humano se asocia a conocimiento de las personas (capacidad y compromiso), y se relaciona con las competencias (conocimientos, habilidades y cualidades profesionales). Igualmente, tiene que ver con la capacidad de innovar y mejorar, y con el compromiso y la motivación (dedicación y calidad en la actuación).

Según la OIT (2004), la gestión con relación al capital humano, se centra en los siguientes aspectos:

1. Las competencias, que se materializan en:
 - a. Gestión de la formación: que supone contemplar la cantidad de formación, su calidad, la aplicabilidad y el acceso a la misma.
 - b. Gestión para definición y difusión de competencias o valores necesarios para alinearse con la estrategia y el logro de los objetivos.

2. La capacidad de innovar y mejorar, que se materializan en:
 - a. Gestión de la diversidad.
 - b. Gestión de la colaboración
 - c. Gestión de la iniciativa y de la creatividad.
 - d. Gestión del aprendizaje.
 - e. Gestión del cambio.

3. El compromiso y la motivación, que se materializan en:
 - a. Gestión participativa: interiorización y compromiso con el proyecto
 - b. Gestión del reconocimiento, la motivación y la compensación.
 - c. Gestión de la comunicación interna: canales, mensajes.
 - d. Gestión del clima de trabajo.
 - e. Gestión del cumplimiento.

Para la OIT (2004), la teoría del capital humano y los posteriores estudios que se han realizado han demostrado que la educación es un bien imprescindible para el individuo y para la sociedad en su conjunto, ya que amplía las posibilidades de acción y elección de los individuos y de la sociedad en general. El capital humano, en la medida, que es un potencial económico que se encuentra depositado en las capacidades de las personas para realizar actos económicos, está fuertemente influenciado, por las características económicas del entorno de la persona y en el mercado específico en el que la persona se desenvuelve.

Cabe señalar que un incremento de capital humano por efecto de la educación, no se traduce en forma inmediata en un aumento en la productividad y en la competitividad de la mano de obra, a menos que el sistema productivo utilice de

forma eficiente ese capital humano. Por ello, es necesario que los individuos reciban una formación con bases sólidas de conocimientos, que les permitan ser emprendedores y capaces de ir modificando las dinámicas de demanda de capital humano y las dinámicas empresariales.

En vista de lo anterior, es que se considera a la universidad como un vehículo importante para el desarrollo del capital humano de un país, porque a través de la investigación, extensión, y docencia se promueve la generación de ideas científicas tecnológicas, que contribuyen con el desarrollo económico y social de la sociedad en general.

Ahora bien, dado que el capital humano es un recurso estratégico para los procesos de productividad empresarial, es necesario redimensionarlo para la creación de capital económico en ellas y para el favorecimiento de las dinámicas de desarrollo integral del país. En vista de lo cual es necesario que el estado, en cooperación, con los sectores involucrados en ese desarrollo, delinee políticas educativas y formativas, orientadas a potenciar el conocimiento de los ciudadanos para lograr cohesión social y desarrollo económico sostenible; y una inserción ventajosa en la economía nacional y mundial.¹

2.2.4 Tecnologías de la Información y Comunicación

El término tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tiene dos acepciones: por un lado, a menudo se usa tecnologías de la información para

¹ Ana Mercedes Díaz de Iparraguirre Tesis doctorales de Economía LA GESTIÓN COMPARTIDA UNIVERSIDAD-EMPRESA EN LA FORMACIÓN DEL CAPITAL HUMANO. SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

referirse a cualquier forma de hacer cómputo. Por el otro, como nombre de un programa de licenciatura, se refiere a la preparación que tienen estudiantes para satisfacer las necesidades de tecnologías en cómputo y comunicación de gobiernos, seguridad social, escuelas y cualquier tipo de organización.

Las tecnologías de la información y la comunicación son un conjunto de servicios, redes, software y aparatos que tiene como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

El uso de las TIC representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las reacciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos.

Planificar y gestionar la infraestructura de TIC de una organización es un trabajo difícil y complejo que requiere una base muy sólida de la aplicación de los conceptos fundamentales de áreas como las ciencias de la computación y los sistemas de información, así como de gestión y habilidades del personal. Se requieren habilidades especiales en la comprensión, por ejemplo, de cómo se componen y se estructuran los sistemas en red, y cuáles son sus fortalezas y debilidades. En sistemas de información hay importantes preocupaciones de software como la fiabilidad, seguridad, facilidad de uso y la eficacia y eficiencia para los fines previstos, todas estas preocupaciones son vitales para cualquier tipo de organización.

Los profesionales de TIC combinan correctamente los conocimientos, prácticas y experiencias para atender tanto la infraestructura de tecnología de información de

una organización y las personas que lo utilizan. Asumen la responsabilidad de la selección de productos de hardware y software adecuados para una organización. Se integran los productos con las necesidades y la infraestructura organizativa, la instalación, la adaptación y el mantenimiento de los sistemas de información, proporcionando así un entorno seguro y eficaz que apoya las actividades de los usuarios del sistema de una organización. En TI, la programación a menudo implica escribir pequeños programas que normalmente se conectan a otros programas existentes.

El conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, se ha matizado de la mano de las TIC, pues en la actualidad no basta con hablar de una computadora cuando se hace referencia al procesamiento de la información. Internet puede formar parte de ese procesamiento que posiblemente se realice de manera distribuida y remota. Al hablar de procesamiento remoto, además de incorporar el concepto de telecomunicación, se puede estar haciendo referencia a un dispositivo muy distinto a lo que tradicionalmente se entiende por computadora pues podría llevarse a cabo, por ejemplo, con un teléfono móvil o una computadora ultra-portátil, con capacidad de operar en red mediante una comunicación inalámbrica y con cada vez más prestaciones, facilidades y rendimiento.

“Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se dispone de herramientas para llegar a los objetivos de desarrollo del milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los

medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua”. Kofi Annan, discurso inaugural de la primera fase de la WSIS (Ginebra, 2003)²

Teorías de la Tecnología de la Información y Comunicación

Teoría Significativa de Ausubel:

Ausubel señala que las TIC son medios eficaces para el proceso de enseñanza aprendizaje. Esta afirmación se debe a que a través del ordenador se pueden hacer simulaciones, se puede rescatar los saberes previos, se propicia el descubrimiento; sin embargo, todo esto no puede reemplazar a la realidad.

La Teoría Psicogenética de Piaget:

Sabemos que Piaget no se mostró partidario de la instrucción por ordenador; sin embargo, muchas de las estrategias de aprendizaje que él dio relevancia, como: Juegos, modelaje, experiencia empírica, ... Se pueden realizar a través del ordenador u otros recursos TIC.

² wikipedia.org/wiki/Tecnologías_de_la_información_y_la_comunicación

El Constructivismo De Papert:

Papert intenta que mediante la computadora el niño pueda llegar a hacerse planteamientos acerca de su propio pensamiento, tarea esta difícilmente realizable sin su concurrencia. Papert se hizo conocido porque desarrollo varios proyectos relacionados con las TIC y la instrucción. Tal es el caso del programa LOGO.

Teoría del Conocimiento Operante de Skinner:

Skinner fue pionero en la utilización de ordenadores para la enseñanza programada. Este proceso consistía en la presentación secuencial de preguntas y en la sanción correspondiente a las respuestas de los estudiantes.

Bruner afirma que se debe ayudar a los estudiantes a pasar progresivamente de un pensamiento concreto a un estadio de representación conceptual o simbólica más adecuada al pensamiento. En esta realización puede resultar de gran utilidad el ordenador y algunos programas diseñados especialmente para este fin.

Teoría del Aprendizaje por Descubrimiento de Bruner

Los recursos TIC constituyen condiciones externas que pueden afectar positivamente las condiciones internas del estudiante para un buen aprendizaje.³

³ www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=teoria+de+los+tics

Teoría del Procesamiento de la Información de Gagne:

Esta teoría reduce todo a sistema, por lo tanto, el aprendizaje es un proceso sistémico donde se receptiona información del exterior, se procesa (procesos cognitivos) y luego se produce nuevos conocimientos.

Los recursos TIC son sistemas que pueden contribuir al sistema individuo o al sistema sociedad⁴

2.2.5 Satisfacción del Usuario

Es el nivel que experimenta el usuario después de haber utilizado un determinado producto o servicio. Es la causa que experimenta el usuario por el cual descubre y valora una experiencia. La satisfacción es una emoción del usuario ante una evaluación de la diferencia percibida entre su uso previa expectativa del producto y/o servicio, experimentando el contacto con la organización, una vez que ha probado el producto y/o servicio. La satisfacción de los usuarios influirá en sus futuras relaciones de la organización, se interesa en recomendarnos (Vavra, 2006) (p.25).

La satisfacción del cliente se puede interpretar como aquella evaluación que se realiza respecto a un producto o un servicio, si este no cumplió con nuestras expectativas o necesidades, se considera que fracaso, es decir nos causó insatisfacción, la satisfacción se ve influida por las características del servicio o producto y por la percepción de calidad (Zeithaml & Bitner, 2002) (p.95?).

Hoy en día es muy importante tener en cuenta la satisfacción del usuario, debemos de considerar que sin clientes que atender no existirían las empresas, ya que no habrían necesidades u oportunidades de negocio, tampoco debemos de esperar a que los clientes se quejen, ya que la mayoría suele compartir su experiencia con otros potenciales clientes o usuarios lo cual a través del boca a boca se estaría generando una perdida para la empresa ya sea en el corto o largo plazo (Hoffman & Bateson, 2012). (p. 288-289).

Si tenemos una experiencia negativa pero se resuelve con eficacia, es un punto a favor de la empresa, ya que estaría generándose una comunicación positiva con el cliente y quizás así conseguir fidelizar al cliente, no debemos de considerar las quejas como un problema sino al contrario, considerarlos como una oportunidad (Hoffman & Bateson, 2012), (p.p.288-289).

En este artículo se considera la definición brindada por Evrard, el cual define la satisfacción del cliente como “un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo”. La satisfacción del cliente está ligada a una transacción específica en comparación de la actitud hacia un producto o servicio que suele ser de manera general sin la necesidad de experimentar un proceso personal de compra o de consumo. Sin embargo, en el caso de la percepción de la calidad de un servicio, resulta ser similar a la actitud hacia un servicio, ya que se realiza una apreciación de forma global.

Elementos que conforman la satisfacción del cliente:

- 1. EL Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un

producto o servicio. Dicho de otro modo, es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

2. Las Expectativas: las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesa que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencia de compra anterior.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión
- Promesas que ofrecen los competidores.

3. Los Niveles De Satisfacción: luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

En los servicios, es igual a satisfacción de los clientes. En otras palabras, los niveles de satisfacción de los clientes constituyen la única medida que se puede utilizar para determinar y evaluar la calidad de un servicio. Si bien la aceptación de este criterio igualmente válido en los tangibles, en los servicios

es un verdadero imperativo, ya que en ellos no se dispone de parámetros técnicos fijos y determinados para medir la calidad intrínseca de un servicio.

“Satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”.⁴

“En los servicios, calidad es igual a satisfacción de los clientes”.⁵

Esta definición explica que, desde este punto de vista, la calidad solo puede ser medida basándose en la satisfacción de los clientes. Lele y Sheth explican que, para lograr determinar el nivel de satisfacción de los clientes, es fundamental comenzar con el diseño del servicio, ya que este definirá el verdadero compromiso de la empresa al otorgar el servicio, así como establecerá las limitaciones de manera que satisfagan a sus clientes.

Teorías de Satisfacción del Cliente

La teoría del paradigma de la expectación/disconformidad en proceso de Mohr, citado por (Caruana, 2002), provee la base para la mayoría de estudios de satisfacción y “se compone de cuatro partes:

- Expectativas
- Funcionamiento

⁴ Koenes A., *Diseño del servicio paso a paso*, Madrid, Díaz de Santos, 1998, p.6

⁵ Albert Caruana, *Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*, European Journal of Marketing, 2002, Vol. 36, Nº 7/8, p. 811-828

- Disconformidad
- Satisfacción

Donde la disconformidad proviene de las discrepancias entre las expectativas principales y el funcionamiento actual. La respuesta del cliente para la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas principales y el funcionamiento actual del producto como percibido después de su consumo”

Por otro lado, Rosander A. explica que “no es posible definir la calidad del servicio como satisfacción de los clientes, puesto que esta definición llevaría a todas las empresas a cumplir exactamente con lo que cada uno de sus clientes desea. Sin embargo, son las empresas las que elaboran sus productos o servicios y son ellas las que determinan la manera apropiada para satisfacer las necesidades de sus clientes basados en su propia percepción”.

Del mismo modo, Larrea advierte que “la satisfacción del cliente es una parte fundamental para la obtención de la calidad, ya que esto logra una ventaja competitiva para las empresas. Donde la única forma de prevalecer en el mercado es enfocándose en los intereses de sus clientes”

También menciona que la satisfacción del cliente, no es algo temporal o un capricho por parte de algunos; sino que quizá, es una necesidad objetiva capaz de enfrentar los entornos turbulentos por cuales atraviesan las empresas en nuestros días. Los clientes se han vuelto más exigentes en lo referente al servicio, la diferenciación y los tiempos de respuesta, por lo tanto, plegarse a los

deseos, así como también de las expectativas del cliente puede ser la mejor consigna que las empresas deben seguir.

Estados de Satisfacción del Cliente

Según Coyne existen 5 estados de satisfacción de los clientes:

- 1. Satisfacción.** Las expectativas han sido igualadas, pero no superadas. La transacción se ha desarrollado perfectamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.
- 2. Irritación.** La transacción ha concluido felizmente, pero el comportamiento del proveedor no ha sido apropiado.
- 3. Insatisfacción.** La transacción no ha tenido éxito o el nivel de esfuerzo exigido ha sido superior al esperado.
- 4. Enfado.** La transacción no ha tenido éxito, a pesar de un esfuerzo por parte del cliente notablemente superior al esperado o por culpa de un error del proveedor que podía haberse evitado.
- 5. Excitación.** El cliente se lleva una sorpresa agradable porque las expectativas de éxito eran bajas, o el nivel esperado de esfuerzo alto, o la transacción ha sido redefinida al alza.

Las satisfacciones del cliente influyen en los distintos factores, como el coste o el desempeño del producto. Podemos distinguir en este ámbito cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para

determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

1. **Teoría de la Equidad:** de acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo (Brooks 1995).
2. **Teoría de la Atribución Causal:** explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (Brooks 1995)
3. **Teoría del Desempeño o Resultado:** propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente (Brooks 1995). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson, & Fornell, 1995).
4. **Teoría de las Expectativas:** sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las

características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba.

De entre estas teorías, en los últimos tiempos la Teoría de las Expectativas es la que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera continuada. Por ello, comentaremos brevemente los tres enfoques que conforman la estructura básica del modelo de confirmación de expectativas a continuación:

- a. La satisfacción como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del desempeño del producto o servicio de que se trate. Se hace hincapié en el efecto de contraste, apareciendo la insatisfacción cuando el desempeño es menor que el esperado para dicho producto o servicio.
- b. Se asume que las personas asimilan la realidad que observan para ajustarla a sus estándares de comparación. La búsqueda de un equilibrio produciría que los individuos tiendan a percibir la realidad de manera similar a sus estándares de comparación.

- c. Se ha propuesto un modelo de la actitud de las personas que incluye una relación directa entre el desempeño percibido y la satisfacción. Parece ser que, en determinadas circunstancias, principalmente cuando los clientes se encuentran ante nuevos productos o servicios, es probable que, si el producto o servicio es del agrado de los clientes, estos se mostrarán satisfechos independientemente de si éstos confirman o no sus expectativas.

Por otro lado, hay que destacar los principales factores que influyen en las percepciones de los clientes a la hora de su satisfacción, que son los que se citan a continuación:

- ✓ La experiencia de los clientes: pueden aparecer efectos de contraste y asimilación debido a la experiencia que los clientes han tenido con el producto o servicio de que se trate, así como con los productos o servicios que sean competencia de éste.
- ✓ El nivel de implicación con el producto o servicio: cuando los clientes tienen una alta implicación con el producto o servicio éstos valoran principalmente la actitud al usar dicho producto o servicio.
- ✓ Finalmente, tanto el desempeño del producto o servicio como la discrepancia de las expectativas del cliente influyen en la satisfacción.

5. La teoría de la Satisfacción del Usuario

Teoría de W. Edward Deming

Deming afirma que no solo se deben resolver problemas grandes o pequeños, la dirección de una empresa debe garantizar y proteger a los inversionistas y a los puestos de trabajo ya que la misión de la institución es mejorar continuamente la calidad de los servicios o productos para que pueda posicionarse de una mejor manera en el mercado y asegurar su existencia. Deming ha propuesto a los directivos de diversas instituciones un sistema constituido por los catorce puntos:

- Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el fin de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio.
- Adoptar la nueva filosofía de “conciencia de calidad”.
- Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad.
- Acabar con la práctica de hacer negocio sobre la base del precio
- Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio para mejorar la calidad
- Instituir la formación en el trabajo
- Implantar el liderazgo
- Desechar el miedo
- Derribar las barreras de dependencias
- Eliminar las metas numéricas que buscan nuevos niveles de productividad
- Eliminar cuotas numéricas y sustituirlas por liderazgo

- Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo
- Implantar un programa vigoroso de educación y auto-mejora.
- Involucrar a todo el personal de la organización para conseguir la transformación (Vargas y Aldana de Vega, 2006, p.35).

Teoría de H. James Harrington

Para los clientes la calidad es considerada la razón principal del éxito de las empresas, los clientes son la vida de todo negocio, es decir, si no hay clientes no hay negocio. El Dr. Harrington propone un proceso de mejoramiento que está constituido por un conjunto de actividades complementarias entre sí, y que confirman que todos los integrantes de la organización, empleados y directivos un entorno propicio ayuda para el mejoramiento de su desempeño (Harrington, 1993, p.6).

El proceso de mejoramiento está conformado por diez actividades básicas:

- ✓ Obtener el compromiso de la alta dirección.
- ✓ Instituir un consejo directivo de mejoramiento.
- ✓ Conseguir la intervención de mejoramiento.
- ✓ Asegurar la participación de los empleados en equipo.
- ✓ Lograr la colaboración individual.
- ✓ Crear equipos para el mejoramiento de los sistemas y procesos.
- ✓ Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.

- ✓ Establecer actividades que aseguren la calidad.
- ✓ Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo, así como una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
- ✓ Definir un sistema de reconocimientos (Harrington, 1993, p.6).

La Teoría de los dos factores en la Satisfacción del Cliente:

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) estudian la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente. Ninguna de estas 4 investigaciones concluye que existan dimensiones que sólo produzcan satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción. Aunque todos estos estudios utilizan el método del incidente crítico, el análisis de los datos realizados (y por tanto, las dimensiones obtenidas), los productos y/o servicios estudiados y los segmentos de clientes analizados son distintos. En Swan y Combs (1976) y Maddox (1981), que son investigaciones que únicamente estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumental es, vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma

en que se resuelva la misma. Bitner, Booms y Tetreault (1990) y Silvestro y Johnston (1990), que sólo estudian servicios, analizan directamente la relación de esos aspectos de los servicios con la satisfacción y la insatisfacción del cliente, sin clasificarlos previamente en dimensiones instrumentales o simbólicas. Bitner, Booms y Tetreault (1990), que se centra en las interacciones personales entre los clientes y los empleados de la línea caliente en contactos con 3 tipos de servicios distintos, identifica comportamientos y sucesos específicos, que describen los contactos satisfactorios e insatisfactorios con un servicio, más que dimensiones generales. En este estudio se encuentran relaciones estadísticamente significativas entre el tipo de incidente y los grupos y las categorías, que recogen los citados comportamientos y sucesos. Silvestro y Johnston (1990) no valida las hipótesis de que hay dos tipos distintos de factores de calidad, higiénicos y de crecimiento, proponiendo un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (son factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción) y factores de doble umbral (factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente). Los autores también señalan que el analizar de

forma conjunta sectores y segmentos de mercado muy dispares puede influir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión.

2.3 GLOSARIO

Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como: la cultura de cada organización o la estructura organizacional las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos utilizados y otros variables importantes

La gestión del talento humano, es la responsable de la dimensión humana en la organización esto incluye:

- Controlar personas que cumplan con las competencias necesarias para ejercer un cargo
- Capacitar a los colaboradores
- Proporcionar los mecanismos y ambientes necesarios que propicien la motivación y la productividad en la organización.

Eslava Armao Edgar (2004): Define que la Gestión del Talento Humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener máxima creación a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro.

Clima Organizacional

Son las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. El clima organizacional es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización.

El Cliente

Todas las personas, empresas u organizaciones de alguna u otra forma son clientes; es decir, necesitan de los productos o servicios producidos por otras personas o entidades para poder de esta manera satisfacer sus necesidades; estos clientes ofrecen a sus proveedores algo a cambio para compensar el producto o servicio recibido.

Foster nos dice que, “un cliente es aquel que recibe bienes o servicios. Comúnmente esto involucra una transacción en la cual algo de valor cambia de manos. Se puede hablar de dos tipos de clientes los internos y externos.

- a. Cliente interno. Se refiere a los empleados que reciben bienes o servicios desde dentro de la misma empresa. Se puede entender como la persona que se sitúa en el siguiente paso del proceso.
- b. Cliente externo. Los que pagan por recibir un servicio fuera de la empresa. Son las últimas personas a las que se busca satisfacer con el trabajo de la empresa.⁶

⁶ Foster T, *Managing Quality*, New Jersey, Prentice hall, 2001, p. 124

Servicio

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra **servicio** define a la **actividad y consecuencia de servir** (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

También se puede definir como la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada. Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social.

El servicio es “un conjunto de actividades que buscan responder a necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas”.

Calidad

Conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente.

Calidad de Servicio:

Calidad de servicio es un término de acuñación reciente. En la confluencia del Marketing, la gestión de Recursos Humanos y la Dirección de Operaciones, el nuevo espacio acotado por diversos académicos, consultores y managers está llamado a ser lugar de paso obligado para quienes participan en la carrera de la competitividad.

Calidad es lo que se le da la cliente (hard quality), servicio es, cómo se le da al cliente (soft quality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es intangible y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar, etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar antes de que el cliente la utilice, sin embargo, en ocasiones una empresa depende de que su personal ofrezca un buen servicio. Comprende dos componentes: Calidad del Producto y Calidad Percibida:

- a. Calidad del Producto: Se puede definir como su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor. Se puede definir también como la aptitud para su uso (que sea idóneo para el uso al que está destinado). En las normas internacionales la palabra Calidad está definida como: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas establecidas;
- b. Calidad percibida: Evaluación personal y subjetiva de los productos y/o servicios por parte del consumidor.

Buen Servidor

Es quien, dentro de la empresa o institución, se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes: pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respirar hostilidad contra la propia empresa, es pedir lo imposible.

Motivación

Puede definirse como la voluntad que tiene los individuos para realizar esfuerzos hacia las metas que tiene las organizaciones satisfaciendo al mismo tiempo necesidades individuales.

Las personas motivadas buscan con ahínco lograr sus metas y es improbable que se encuentre con resultados negativos que alteren este estado personal, se dice que las personas motivadas están en constante presión y liberan esta sensación a través del esfuerzo. Las necesidades individuales deben también ser compatibles con las de la empresa para que logren conjugarse y obtener el mejor aprovechamiento mutuo

Competencias

Las competencias son el conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociada a un desempeño superior del trabajador y de la organización

Relaciones Humanas

Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Usuario

Un usuario es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público o privado.

Atención al Cliente

Este concepto hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización, para establecer contacto e interactuar con sus clientes

De esta manera, la atención puede realizarse vía múltiples canales de comunicación como “cara a cara” en oficinas, mediante teléfono, por correo electrónico e incluso muchas instituciones o empresas en la actualidad ofrecen la posibilidad de que los clientes interactúen con la organización mediante mensajes privados o publicaciones en redes sociales, generalmente (y de acuerdo a lo más usado) Facebook, Twitter y otros

Satisfacción del Usuario

Es “la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio". Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, estamos dando un valor subjetivo al propio concepto de satisfacción y a la relación servicio-usuario. Además, nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así. Igualmente, hay que tener presente que el "standard" de servicio será diferente para cada usuario, y estará en función de sus expectativas.

Datos

En el latín *datum* (“**lo que se da**”), un dato es un **documento**, una **información** o un **testimonio** que permite llegar al conocimiento de algo o deducir las consecuencias legítimas de un hecho. Es una información clasificada y lista para ser estudiada

Para la **informática**, los datos son **expresiones generales** que describen características de las entidades sobre las que operan los algoritmos. Estas expresiones deben presentarse de una cierta manera para que puedan ser tratadas por una **computadora**. En este caso, los datos por sí solos tampoco constituyen información, sino que ésta surge del adecuado procesamiento de los datos.

Estrategia

Una estrategia es un conjunto de acciones que se lleva a cabo para lograr un determinado fin.

“La estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia formula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos” (Porter, 2004).

Implementación

La implementación consiste en elaborar un diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en una determinada norma de calidad turística, identificar las no conformidades y luego realizar las acciones que permitan dar cumplimiento a todos los requisitos especificados.

Información

La información es un conjunto organizado de datos, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno.

Hardware

Componentes físicos de un ordenador o de una red, en contraposición con los programas o elementos lógicos que los hacen funcionar.

Software

Se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema.

Proceso

Conjunto de actividades que realiza una organización, mediante la transformación de unos insumos, para crear, producir y entregar sus productos, de tal manera que satisfagan las necesidades de sus clientes.

Productividad

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Redes

Es el conjunto de recursos, tales como las líneas de transmisión, enlaces y nodos de conmutación, que permiten la comunicación entre usuarios.

Seguridad Industrial

Ciencia multidisciplinaria que se encarga de la prevención de accidentes de trabajo.

Sistema

Conjunto de elementos interrelacionados en torno a un objetivo común.

Tecnología

Actividad de monitorear los resultados de una acción y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y medidas preventivas para evitar eventos indeseables en el futuro.

CAPITULO III

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La gestión del talento humano se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC 2017

3.2 Hipótesis Específicas.

1. La administración del capital humano se asocia de manera directa y significativa con las competencias de los trabajadores del centro de cómputo de la UNSAAC
2. El clima organizacional se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC
3. El uso de la tecnología de información y comunicación se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC.
4. La infraestructura física del centro de cómputo, se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC.

3.3 Identificación de las Variables

Tabla 1: Identificación de las Variables

Variables	Definición
Variable 1: Gestión del talento humano	La administración de recursos humanos, relaciona a las organizaciones y a las personas, creando entre ambas un beneficio mutuo, ganar - ganar. Las personas dentro de las organizaciones son el recurso generador de ingresos y ganancias, por su parte las organizaciones generan ingresos a sus trabajadores para compensar su trabajo.
Variable 2: Satisfacción del usuario	Es el nivel que experimenta el usuario después de haber utilizado un determinado producto o servicio. Es la causa que experimenta el usuario por el cual descubre y valora una experiencia. La satisfacción es una emoción del usuario ante una evaluación de la diferencia percibida entre su uso previa expectativa del producto y/o servicio, experimentando el contacto con la organización, una vez que ha probado el producto y/o servicio.

Fuente: Elaboración propia

3.4 Operacionalización de la Variable

Tabla 2: Operacionalización de la Variable

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Variable 1: Gestión del Talento Humano	Administración del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de requerimiento de personal en función a los puestos • Grado de instrucción • Cantidad de personal • Evaluación de desempeño • Frecuencia de capacitación al personal 	Totalmente en desacuerdo.... (1) En desacuerdo (2) De acuerdo.....(3) Totalmente de acuerdo(4)
	Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno físico de trabajo • Nivel de Comunicación con otras áreas de la UNSAAC. • Liderazgo • Grado de reconocimiento e incentivos de la organización. 	
	Tecnología de información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación de tecnología (Hardware y software) 	
Variable 2: Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de reclamos • Tiempo de espera • Oportunidad de horarios • Rapidez en tiempo virtual 	
	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura Física • Condiciones de las Instalaciones 	
	Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad 	

		<ul style="list-style-type: none">• Profesionalismo• Atención personalizada	
--	--	--	--

FUENTE: Elaboración propia

3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA (Ver en Anexo 01)

CAPITULO IV

4 METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación, según su propósito señalado por los autores es aplicada y de enfoque cuantitativo; (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010) nos dicen que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (p. 10).

4.1.1 Niveles

Los niveles de investigación utilizados fueron: descriptivo, correlacional causal y explicativo

Investigación Descriptiva: (Sampiere Fernández, 2014) señala que “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 153).

Esta investigación corresponde a este tipo, dado que se describen y se determina el grado de satisfacción de los usuarios sobre el servicio que ofrece el centro de cómputo de la Universidad nacional San Antonio Abad del Cusco.

Investigación Correlacional.- (Sampiere Fernández, 2014). Nos indica que estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en funciones de la relación causa-efecto (causales) (p.157)

Investigación Explicativa: (Vara Horna, 2010) Los diseños explicativos se usan para determinar las causas de los fenómenos empresariales. Con estos diseños se puede explicar por qué ocurre, bajo qué condiciones se presenta, o por qué dos o más variables están correlacionadas.

Las investigaciones explicativas no se contentan con descubrir qué es lo que causa un determinado hecho, sino también busca aclarar por qué lo causa.

Los estudios explicativos de causalidad utilizan términos tales como “influir”, “provocar”, “causar”, “generar”, “producir”, “efectuar”, etc.

Este nivel se identifica con la contratación de hipótesis causales, las cuales, se involucran una relación de causalidad entre variables dependientes (los efectos) e independientes (las causas) (p.210 - 211).

Se basa en la identificación causal de los componentes y se contesta a la pregunta porque de la relación y cuál es la magnitud e intensidad de la relación entre las

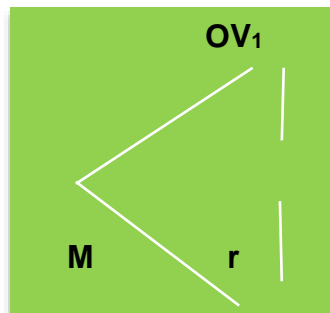
variables, asimismo porque en el proceso se realiza la identificación de factores internos y externos, los mismos que explican y sustentan las estrategias formuladas para conocer la satisfacción del usuario que recibe el servicio del Centro De Computo de la UNSAAC, por lo tanto la naturaleza de la investigación nos conduce a que esta sea EXPLICATIVA

4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación de acuerdo a los objetivos tiene un diseño **no experimental**, de corte transversal, para lo cual (Sampiere Fernández, 2014) lo definen como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152)

(Sampiere Fernández, 2014) Señala que los diseños no experimentales transversales se encargan de “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.153).

Presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M : Muestra

V₁ : Sistemas de Gestión de Talento Humano

V_2 : Satisfacción del Cliente

r : Relación, influencia.

En vista de que no se altera ninguna variable de manera intencional con el objetivo de ver cual o cuales serían las consecuencias derivadas de la manipulación, así también se utiliza un diseño de investigación transeccional descriptivo porque se recolectan datos en un momento dado en un tiempo único y sola se observará tal como se encuentra en la realidad.

4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis se denomina como elemento de población. Vara (2012) define la población como: El conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo (p.221).

La unidad de análisis de esta investigación son los estudiantes de pre grado del semestre 2016 - II y trabajadores del centro de cómputo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

4.4 POBLACIÓN DE ESTUDIO.

El universo está compuesto por los usuarios de ambos sexos que constituye el total de 18,431 estudiantes de pregrado del semestre 2016-II de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y 12 trabajadores del centro de cómputo.

Tabla 3: Alumnos 2016-II según Escuelas Profesionales

N°	ESCUELA PROFESIONAL	TOTAL	PORCENTAJE POBLACIONAL
1	AGRONOMÍA	548	2.97
2	AGRONOMÍA TROPICAL	289	1.57
3	ANTROPOLOGÍA	429	2.33
4	ARQUEOLOGÍA	358	1.94
5	ARQUITECTURA	430	2.33
6	BIOLOGÍA	625	3.39
7	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	630	3.42
8	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	522	2.83
9	CONTABILIDAD	823	4.47
10	DERECHO	669	3.63
11	ECONOMÍA	799	4.34
12	ECOTURISMO	111	0.60
13	EDUCACIÓN	1637	8.88
14	ENFERMERÍA	367	1.99
15	FARMACIA Y BIOQUÍMICA	454	2.46
16	FÍSICA	120	0.65
17	HISTORIA	471	2.56
18	INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	202	1.10
19	INGENIERÍA AGROPECUARIA	321	1.74
20	INGENIERÍA CIVIL	728	3.95
21	INGENIERÍA DE MINAS	681	3.69
22	INGENIERÍA ELÉCTRICA	584	3.17
23	INGENIERÍA ELECTRÓNICA	475	2.58
24	INGENIERÍA FORESTAL	125	0.68
25	INGENIERÍA GEOLÓGICA	638	3.46
26	INGENIERÍA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS	80	0.43
27	INGENIERÍA INFORMÁTICA Y SISTEMAS	516	2.80
28	INGENIERÍA MECÁNICA	529	2.87
29	INGENIERÍA METALÚRGICA	542	2.94
30	INGENIERÍA PETROQUÍMICA	131	0.71
31	INGENIERÍA QUÍMICA	402	2.18
32	MATEMÁTICAS	168	0.91
33	MEDICINA HUMANA	540	2.93
34	MEDICINA VETERINARIA	268	1.45
35	OBSTETRICIA	313	1.70
36	ODONTOLOGÍA	284	1.54
37	PSICOLOGÍA	476	2.58
38	QUIMICA	123	0.67

39	TURISMO	659	3.58
40	ZOOTECNIA	364	1.97
	T O T A L	18,431	100.00

FUENTE: Centro del Cómputo Área de Informática de la UNSAAC

Trabajadores del Centro de Cómputo de la UNSAAC

Referente a los trabajadores del centro de cómputo, se realizó entrevistas personales estructuradas utilizando un muestreo no probalístico por conveniencia, esto debido a que su universo es pequeño.

Tabla 4: Personal del Centro de Cómputo de la UNSAAC

CATEGORIAS	OPERADORES	ÁREA DE DESARROOLLO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
Profesionales		5	1	6
Técnicos	4		1	5
Auxiliares			1	1
TOTAL	4	5	3	12

FUENTE: Compendio Estadístico 2015 UNSAAC

4.5 TAMAÑO DE MUESTRA

Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó el muestro probabilístico de tipo aleatorio simple, según (Malhotra, 2008): Es una técnica de muestreo probabilístico donde cada elemento de la población tiene como probabilidad de selección equitativa y conocida. Cada elemento se selecciona de manera independiente a los otros elementos y la muestra se extrae mediante un procedimiento aleatorio del marco de muestreo (p.346).

Se estima la población total de usuarios del centro de cómputo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco durante el periodo semestre II del año 2016 (N=18431).

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

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población

Z = Número de unidades de desviación estándar en la distribución normal, que producirá el grado deseado de confianza.

p = Proporción de la población que se espera que estén insatisfechos.

q = Proporción de la población que se espera que estén satisfechos.

e = Error, o máxima diferencia entre la población muestral y la proporción de la población que estamos dispuestos a aceptar en el nivel de confianza que hemos señalado.

Para determinar el tamaño de muestra requerida para la investigación, se empleó una metodología de tipo aleatorio simple.

En este caso:

$$n = x$$

$$Z = 1.96 \text{ (para un nivel de confianza del 95\%)}$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

Sustitución de fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{18431 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$(0.05)^2 (18431 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5$$

n = 376 usuarios

Tabla 5: Distribución del Tamaño de Muestra

Nº	ESCUELA PROFESIONAL	PORCENTAJE POBLACIONAL	MUESTRA PILOTO
1	AGRONOMÍA	2.97	11
2	AGRONOMÍA TROPICAL	1.57	6
3	ANTROPOLOGÍA	2.33	9
4	ARQUEOLOGÍA	1.94	7
5	ARQUITECTURA	2.33	9
6	BIOLOGÍA	3.39	13
7	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	3.42	13
8	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	2.83	11
9	CONTABILIDAD	4.47	17
10	DERECHO	3.63	14
11	ECONOMÍA	4.34	16
12	ECOTURISMO	0.60	2
13	EDUCACIÓN	8.88	33
14	ENFERMERÍA	1.99	7
15	FARMACIA Y BIOQUÍMICA	2.46	9
16	FÍSICA	0.65	2
17	HISTORIA	2.56	10
18	INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	1.10	4
19	INGENIERÍA AGROPECUARIA	1.74	6
20	INGENIERÍA CIVIL	3.95	15
21	INGENIERÍA DE MINAS	3.69	14
22	INGENIERÍA ELÉCTRICA	3.17	12
23	INGENIERÍA ELECTRÓNICA	2.58	10
24	INGENIERÍA FORESTAL	0.68	2
25	INGENIERÍA GEOLOGICA	3.46	13
26	INGENIERÍA INDUSTRIAS ALIMENTARIAS	0.43	2
27	INGENIERÍA INFORMÁTICA Y SISTEMAS	2.80	11
28	INGENIERÍA MECANICA	2.87	11
29	INGENIERÍA METALÚRGICA	2.94	11
30	INGENIERÍA PETROQUÍMICA	0.71	3
31	INGENIERÍA QUÍMICA	2.18	8
32	MATEMÁTICAS	0.91	4
33	MEDICINA HUMANA	2.93	11
34	MEDICINA VETERINARIA	1.45	5
35	OBSTETRICIA	1.70	6
36	ODONTOLOGÍA	1.54	6
37	PSICOLOGÍA	2.58	10
38	QUÍMICA	0.67	3

39	TURISMO	3.58	13
40	ZOOTECNIA	1.97	7
	T O T A L	100.00	376

FUENTE: Elaboración propia

Para el cálculo del tamaño de muestro de los trabajadores del centro de cómputo, se empleó el total de la población.

4.5.1 Selección Del Muestreo

Se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple, ya que cada muestra posible del mismo tamaño tiene igual probabilidad de ser seleccionada de la población.

4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1 Métodos.

El método utilizado en la presente investigación fue: Hipotético – Deductivo. Sabino (2010) nos dice que “es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica”.

El método hipotético – deductivo, tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

4.6.2 Técnicas

Trespalacios, (Acebrón & Vázquez, 2005) nos indican que las técnicas a emplearse en la investigación son:

a. Técnicas de recolección de información indirecta: Se hará mediante la recopilación de información existente en fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible, estas pueden ser en libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores y otros. En este caso utilizaremos como instrumentos reportes estadísticos; recurriendo como fuentes a: compendios estadísticos referidos a la población estudiantil de la UNSAAC y al Estatuto Universitario.

b. Técnicas de recolección de información directa: Este tipo de información se obtendrá mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de la población citada, al mismo tiempo también se aplicarán técnicas encuestas, de entrevistas y de observación directa con ayuda de una guía debidamente diseñada.

La técnica de la encuesta.

Utilizando como instrumento el cuestionario, recurriendo como informantes a los estudiantes de pregrado de la UNSSAC.

La técnica de la entrevista.

Entrevistas, al personal del centro de cómputo, que nos permitirá estar en contacto directo con el objeto de estudio, logrando mayor confianza para la obtención de datos reales y reservados.

4.6.3 Instrumentos

El instrumento a utilizar en el presente estudio es el cuestionario. Bernal (2013) nos indica que es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos necesarios del proyecto de investigación” (p. 217).

4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS Versión 23 en español, aplicando el siguiente procedimiento:

- **Estadística descriptiva:** “Se describe los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable” (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010).
- **Estadística inferencial:** La contrastación de hipótesis se hará con el método de correlación de Spearman, para determinar si se aceptan o se rechazan las hipótesis planteadas (p.2).

CAPITULO V

5 PRESENTACION DE RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La validación de contenido se llevó a cabo por medio de la consulta a expertos. Al respecto, (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010) menciona “Otro tipo de validez que algunos autores consideran es la validez de expertos o face validity”, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas” (p.204).

Por ello se recurrió a la opinión de Docentes de reconocida trayectoria de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Los cuales determinaron la adecuación maestra de los ítems de los instrumentos. A ellos se le entrego la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinaron: la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica y la calidad del lenguaje.

5.1.1 Prueba de confiabilidad cuestionario N° 01: Gestión del Talento Humano

Para obtener la confiabilidad del instrumento, Cuestionario N° 01 Gestión del Talento Humano, se aplicó la prueba estadística de alfa de Cronbach; de acuerdo a

Hernández (2010) la confiabilidad de un instrumento de medición se define como el grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (pág. 200).

La fórmula de alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{1 + \sum V_i}$$

- Dónde:
- a = Alfa de Cronbach
 - K = Numero de ítems
 - V_i = Varianza de cada ítem
 - V_t = Varianza del total

Para obtener la confiabilidad del instrumento. Cuestionario N° 01 “**Gestión del Talento Humano**” se siguió los siguientes pasos:

- a. Se determinó una muestra piloto de 376 estudiantes de pre grado de la UNSAAC Semestre 2016-II
- b. Se aplicó el cuestionario validado por juicio de expertos a la muestra.
- c. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del software estadístico SPSS V23, para análisis de confiabilidad es el siguiente:

Tabla 6: Cuestionario N° 01. Gestión del Talento Humano

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.975	10

5.1.2 Prueba de confiabilidad cuestionario N° 02: “Satisfacción del Usuario”

Para obtener la confiabilidad del instrumento, cuestionario N° 02 “Satisfacción del Usuario”, se siguió los siguientes pasos:

- a. Se determinó una muestra de 376 estudiantes de pre grado
- b. Se aplicó el cuestionario validado por juicio de expertos a la muestra.
- c. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del software estadístico SPSS V23, para análisis de confiabilidad es el siguiente:

Tabla 7: Cuestionario N° 02. Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.964	9

De acuerdo a los objetivos de la investigación, se utilizaron criterios para la presentación e interpretación de los resultados a nivel descriptivo, correlacional acerca de las variables de estudio: Gestión del Talento Humano y Satisfacción del

Usuario con los rangos: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos se presentan y analizan en las tablas y graficas:

VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Dimensión 1: Administración del capital humano

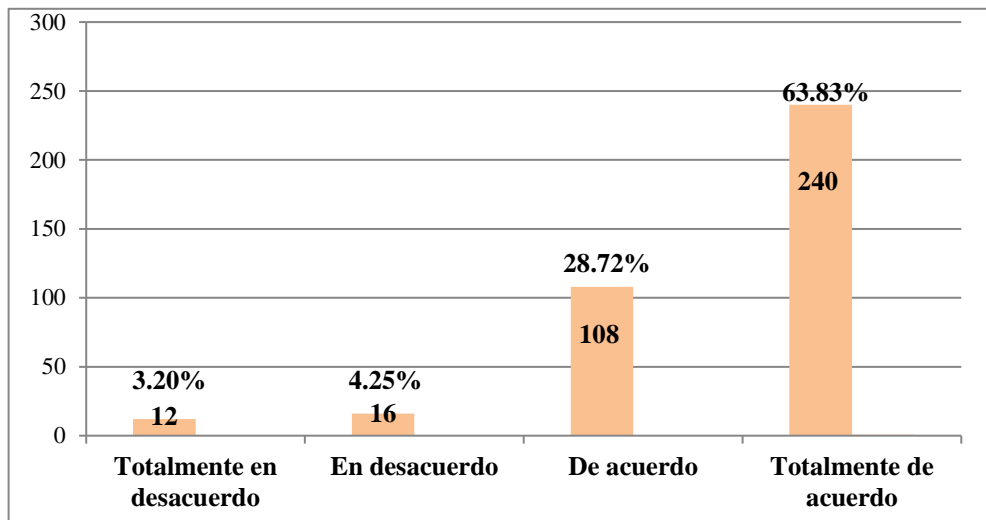
- 1. ¿Considera usted que la unidad del centro de cómputo debe realizar requerimiento de personal de acuerdo al puesto de trabajo?**

Tabla 8: Frecuencia de requerimiento de personal

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	12	12	3.20 %	3.20 %
En desacuerdo	16	28	4.25%	7.45 %
De acuerdo	108	136	28.72 %	36.17 %
Totalmente de acuerdo	240	376	63.83 %	100 %
Total	376		100 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 1: *Frecuencia de requerimiento de personal*



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En el resultado obtenido en la Tabla 8 y Gráfico 01 se observa que el 63.83 % de los estudiantes consideran que están totalmente de acuerdo que el centro de cómputo debe realizar requerimiento de personal en función al puesto de trabajo, el 28,72 % están de acuerdo el 4.25 en desacuerdo y el 3.20 está en totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Se deduce del gráfico 01, que usuario está totalmente de acuerdo que el centro de cómputo, debe requerir personal considerando la función y necesidades del área para el buen desarrollo de las actividades y ser eficiente en la atención.

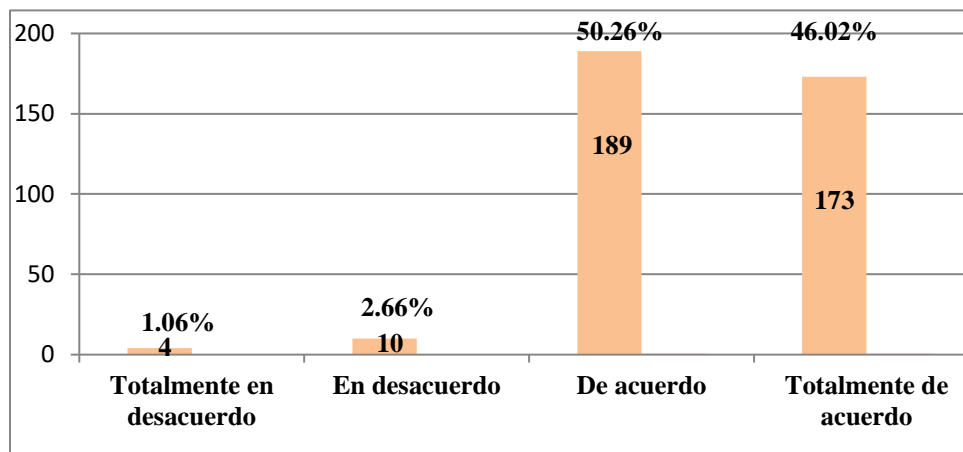
2. ¿Para una buena gestión del centro de cómputo es necesario que el personal debe tener un perfil profesional adecuado?

Tabla 9: Perfil Profesional

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	4	4	1.06 %	1.06 %
En desacuerdo	10	14	2.66 %	3.72 %
De acuerdo	189	203	50.26 %	53.98 %
Totalmente de acuerdo	173	376	46.02 %	100 %
Total	376		100 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 2: Perfil Profesional



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede apreciar en la Tabla 9 y grafico 2 se estableció que el 50.26 % los usuarios consideran estar de acuerdo que el centro de cómputo debe contar con personal que tenga un perfil profesional adecuado para mejorar el desempeño del capital humano y dar un servicio de calidad, el 46.02% está totalmente de acuerdo, el 2.66% indico estar en desacuerdo y el 1.06 señalo estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que se colige del grafico 2, los usuarios opinan en un 50.26 % estar de acuerdo que el centro de cómputo debe contar con trabajadores que tengan un perfil profesional adecuado para demostrar sus capacidades y competencias y le permita asumir responsabilidades en sus funciones y tareas.

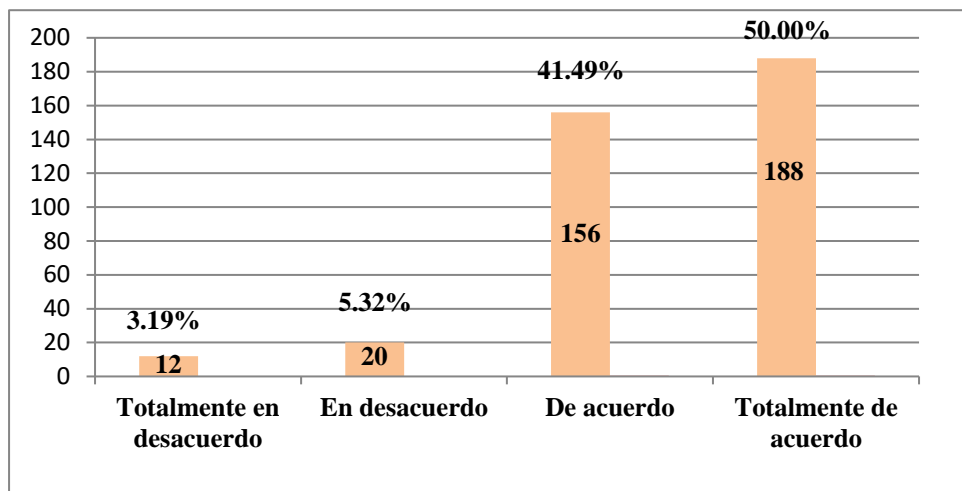
3. ¿Considera usted que el centro computo debe contar con mayor cantidad de trabajadores?

Tabla 10: Cantidad de personal

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	12	12	3.19 %	3.19 %
En desacuerdo	20	32	5.32 %	8.51 %
De acuerdo	156	188	41.49 %	50.00 %
Totalmente de acuerdo	188	376	50.00 %	100.00 %
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 3: Cantidad de personal



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En el resultado obtenido de la tabla 10 y grafico 3, se observó que 50 % de los usuarios consideran estar totalmente de acuerdo que el centro de cómputo debe contar con mayor cantidad de personal, el 41.49% están de acuerdo, el 5.32 % están en desacuerdo y el 3.19 % están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 8 que el 50,00 % de los usuarios consideran estar en totalmente de acuerdo que el centro de cómputo debe contar con mayor número de trabajadores en las diferentes áreas y por especialidad para desarrollar programas informáticos y actualizar el software, así como para que la atención al usuario sea más eficiente.

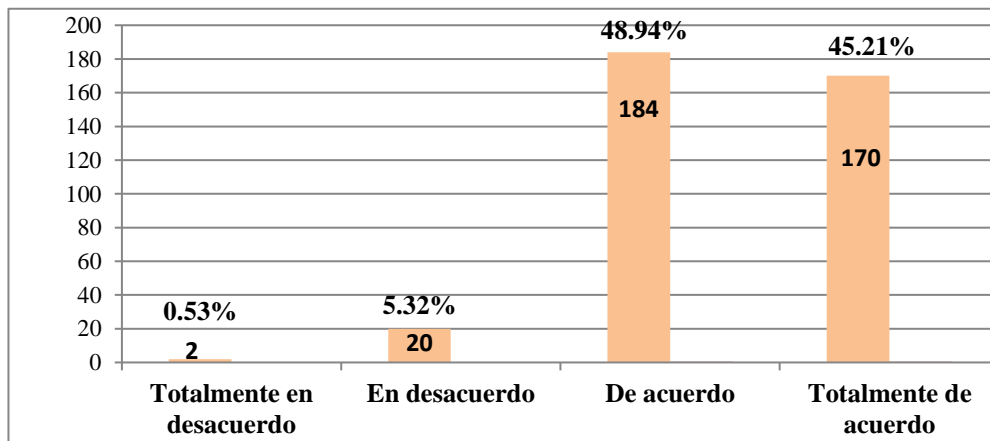
4. ¿Considera usted fundamental que la evaluación de desempeño de los trabajadores del centro de cómputo debe ser constante?

Tabla 11: Evaluación de desempeño

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	2	2	0.53 %	0.53 %
En desacuerdo	20	22	5.32 %	5.85 %
De acuerdo	184	206	48.94 %	54.79 %
Totalmente de acuerdo	170	376	45.21 %	100.00 %
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 4: Evaluación de desempeño



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En el resultado obtenido de la tabla 9 y grafico 4, se observó que 48.94 % de los usuarios consideran estar de acuerdo que el personal del centro de

cómputo debe ser evaluados en su desempeño, el 45.21% están totalmente de acuerdo, el 5.32 % están en desacuerdo y el 0,53 % están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 4 que el 48.94 % de los usuarios consideran estar en totalmente de acuerdo que el centro de cómputo debe evaluar el desempeño del personal para obtener datos e información para la toma de decisiones y disposiciones que busquen mejorar e incrementar el desempeño humano de los trabajadores para dar un servicio eficiente y mejorar la imagen institucional

5. **¿Considera usted que el personal del centro de cómputo debe ser capacitado constantemente?**

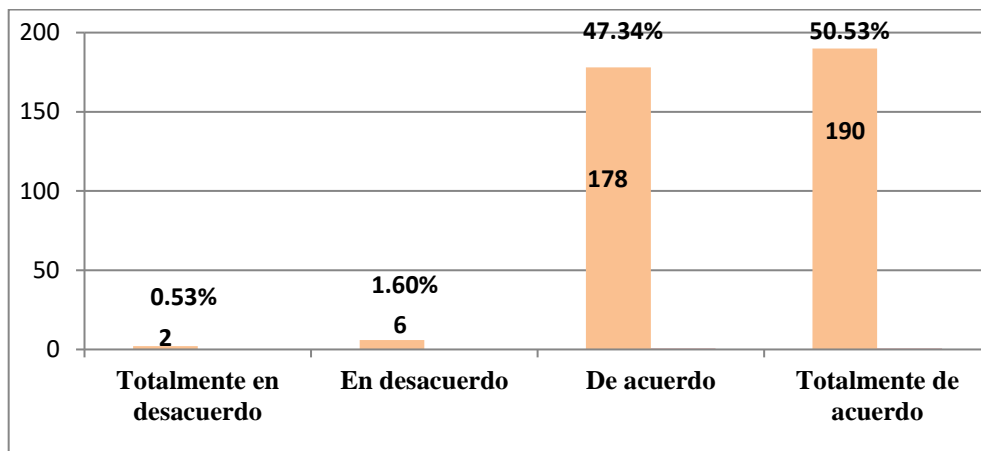
6.

Tabla 12: Frecuencia de capacitación

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	2	2	0.53 %	0.53 %
En desacuerdo	6	8	1.60 %	2.13 %
De acuerdo	178	186	47.34 %	49.47 %
Totalmente de acuerdo	190	376	50.53 %	100.00 %
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 5: Frecuencia de capacitación



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En el resultado obtenido de la tabla 12 y grafico 5, se observó que 50.53 % de los usuarios consideran estar totalmente de acuerdo que el personal del centro de cómputo debe ser capacitados constantemente, el 47.34 % están de acuerdo, el 1.32 % están en desacuerdo y el 0.53 % están totalmente en desacuerdo

Interpretación

Lo que colige del grafico 5 que el 50.53 % de los usuarios consideran estar en totalmente de acuerdo que el personal del centro de cómputo debe ser capacitados constantemente para lograr buenos resultados y dar soluciones rápidas y efectivas en la atención del usuario.

Dimensión 2: Clima Organizacional

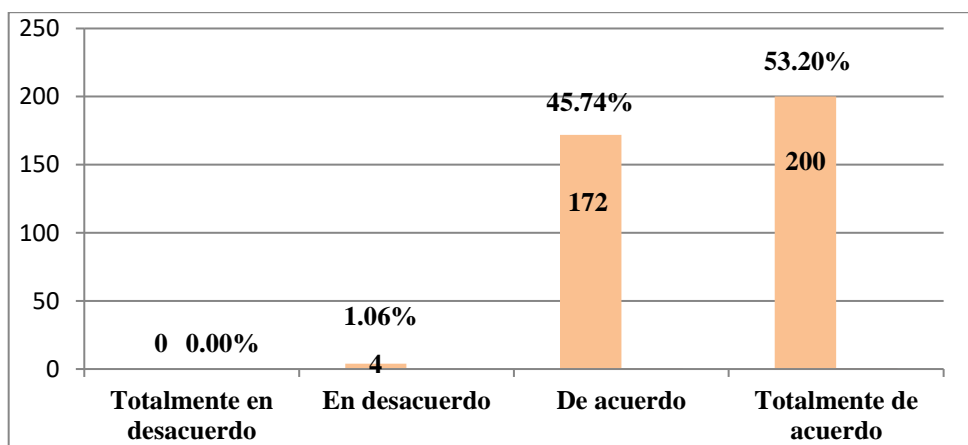
7. ¿Considera usted que el centro de cómputo debe contar con un ambiente físico adecuado?

Tabla 13: Entorno físico de trabajo

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.00%	0.00 %
En desacuerdo	4	4	1.06 %	1.06 %
De acuerdo	172	176	45.74 %	46.70 %
Totalmente de acuerdo	200	376	53.20 %	100.00 %
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 6: Entorno físico de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En el resultado obtenido de la tabla 13 y grafico 6, se observó que el 53.20 % de los usuarios consideran estar totalmente de acuerdo que el centro de cómputo de cómputo debe ser capacitados constantemente, el 45.74 % están de acuerdo, el 1.06 % están en desacuerdo y el 0.00 % están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 6 que el 53.20 % de los usuarios consideran estar en totalmente de acuerdo que el personal del centro de cómputo debe ser capacitados constantemente para lograr buenos resultados y dar soluciones rápidas y efectivas en la atención del usuario.

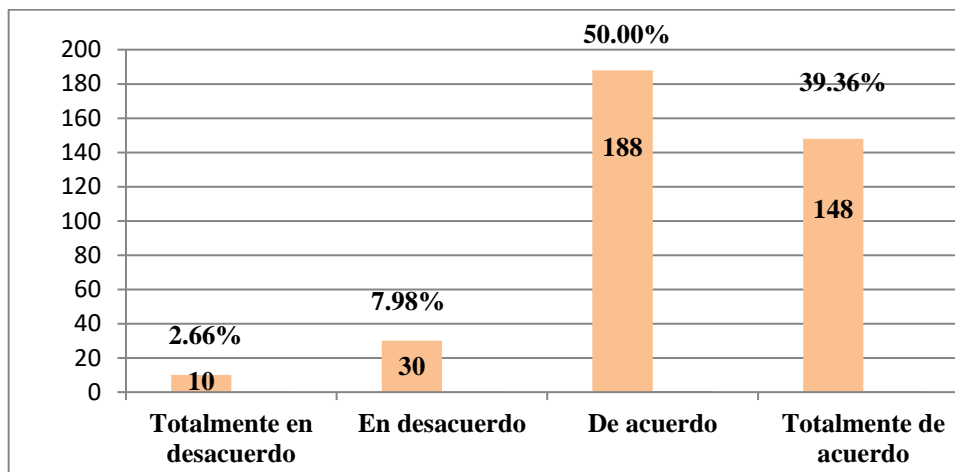
8. ¿Considera usted que el centro de cómputo debe estar en red y en comunicación con las demás áreas de la UNSAAC?

Tabla 14: Nivel de comunicación con otras áreas de la universidad

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	10	10	2.66 %	2.66 %
En desacuerdo	30	40	7.98 %	10.64 %
De acuerdo	188	228	50.00 %	60.64 %
Totalmente de acuerdo	148	376	39.36%	100.00 %
Total	376		100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 7: Nivel de comunicación con otras áreas de la universidad



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En el resultado obtenido de la tabla 14 y grafico 7, se observó que el 50.00 % de los usuarios consideran estar de acuerdo que el centro de cómputo de cómputo debe estar en red y en comunicación con las demás áreas de la la universidad, el 39.36 % están totalmente de acuerdo, el 7.98 % están en desacuerdo y el 2.66 % están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 7 que el 50.00 % de los usuarios consideran que el centro de cómputo debe estar en comunicación y enlazados con las demás áreas mediante sistemas de red (Intranet Extranet) principalmente mesa de partes, caja, tesorería, oficina de grados y títulos y las decanaturas de las distintas escuelas profesionales para tener información actualizada y dar

facilidades a los usuarios en las gestiones y trámites administrativas así como académicas que se realizan en el centro de cómputo.

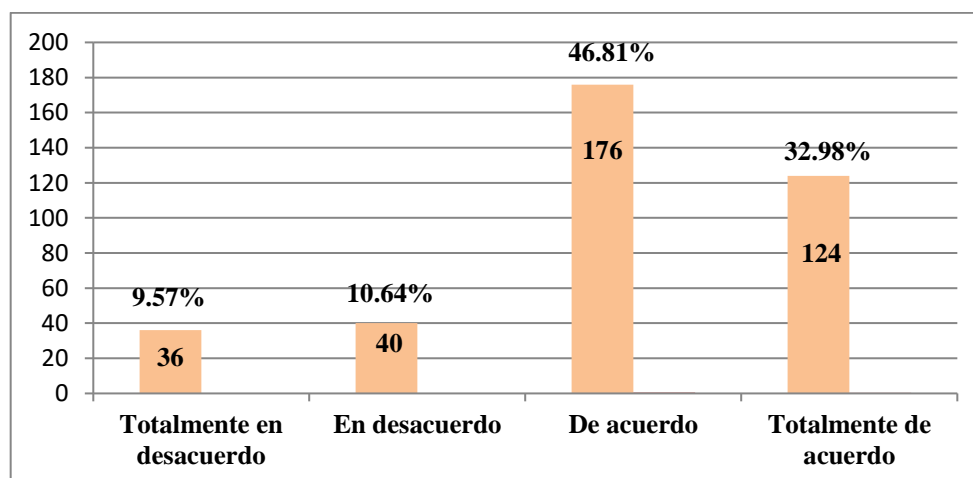
9. ¿Para que exista un clima laboral en condiciones óptimas en el centro de cómputo es necesario que exista liderazgo?

Tabla 15: Liderazgo

xi	Fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	36	36	9.57%	9,57 %
En desacuerdo	40	76	10.64 %	20.21 %
De acuerdo	176	252	46.81 %	67.02 %
Totalmente de acuerdo	124	376	32.98 %	100.00%
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 8: Liderazgo



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a la tabla 15 y grafico 8, se observó que el 46.81 % de los usuarios consideran estar de acuerdo que para que exista una buena gestión del talento humano debe existir liderazgo en el centro de cómputo, el 32.98 % están totalmente de acuerdo, el 10,64 % están en desacuerdo y el 9,57 % están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 8, que el 46,81 % de los usuarios consideran que el centro de cómputo debe contar con un líder quien debe guiar al personal de manera más rápida y efectiva al logro de los objetivos tomando iniciativas, proporcionando ideas innovadoras, evaluar determinados proyectos de manera eficiente generando seguridad en los subordinados, quienes mejoraran su desenvolvimiento dentro de sus funciones.

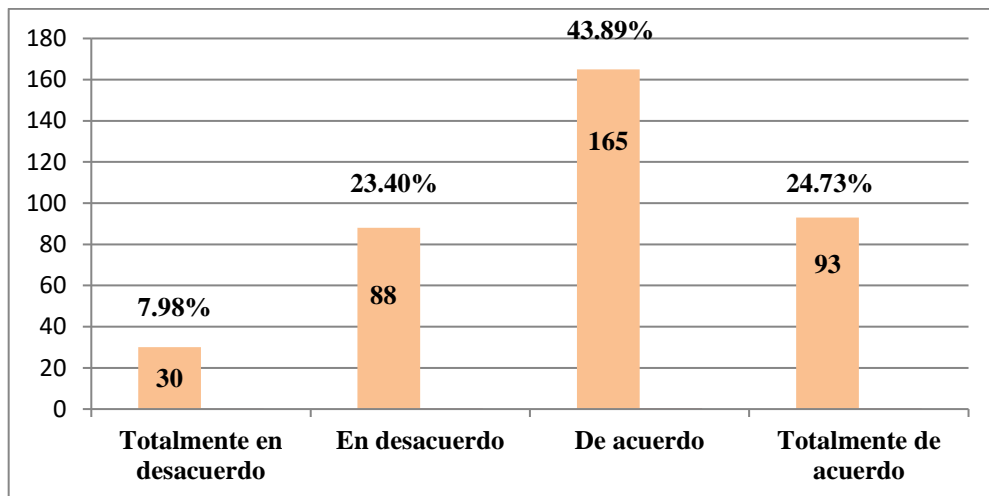
10. ¿Considera usted como oportuna la implementación de reconocimientos e incentivos de la institución para el personal que labora en el centro de cómputo?

Tabla 16: Grado de reconocimiento e incentivos para el personal del centro de cómputo.

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	30	30	7.98 %	7.98 %
En desacuerdo	88	118	23.40 %	31.38 %
De acuerdo	165	283	43.89 %	75.27%
Totalmente de acuerdo	93	376	24.73 %	100.00 %
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 9: Grado reconocimiento e incentivos para personal centro de cómputo.



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a la tabla 16 y grafico 9, se observó que el 43.89 % de los usuarios consideran estar de acuerdo que para que se implemente reconocimiento e incentivos para el personal del centro de cómputo por la institución, el 24.73 % están totalmente de acuerdo, el 23,40 % están en desacuerdo y el 7.98 % están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 9, que el 43.89 % de los usuarios consideran oportuna la implementación de un programa de reconocimiento e incentivos por parte de la institución para el personal del centro de cómputo, para

motivar a los trabajadores de permanecer en sus puestos, lograr las metas trazadas, incrementar la productividad, realizar trabajos voluntarios fuera del horario habitual, ello conlleva a la identificación con el trabajo, consecuentemente la satisfacción de los usuarios.

Dimensión 3. Tecnología de la información y comunicación

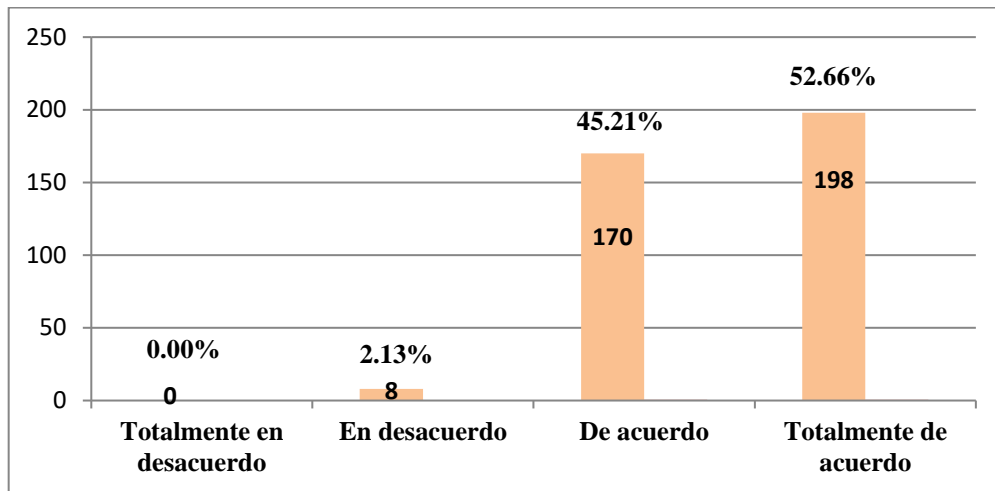
11. ¿Considera necesario que el centro de cómputo debe innovar constantemente la tecnología: hardware y software acorde a al avance tecnológico de última generación?

Tabla 17: Innovación de Tecnología: hardware y software

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.00%	0%
En desacuerdo	8	8	2.13 %	2.13 %
De acuerdo	170	178	45.21 %	47.34 %
Totalmente de acuerdo	198	376	52.66 %	100.00%
Total	376		%	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 10: Innovación de Tecnología: hardware y software



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede apreciar de la tabla 17 y grafico 10, se observó que el 52.66 % de los usuarios consideran estar totalmente de acuerdo que el centro de cómputo debe innovar constantemente su tecnología en hardware y software, el 45.21 % están de acuerdo, el 2.13 % están en desacuerdo y ninguno totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 10 que el 52.66 % de los usuarios consideran estar totalmente de acuerdo que el centro de cómputo debe innovar constantemente su tecnología referente al hardware contar con equipos de cómputo e informática modernos, cableado estructurado, software y servidores de red,

de última generación, que cuenten con estándares de seguridad y soporten el crecimiento estudiantil facilitando un sistema de comunicación en tiempo real con las demás áreas de la universidad para dar un servicio virtual principalmente al usuario de pregrado.

VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO

Dimensión 1: Capacidad de Respuesta.

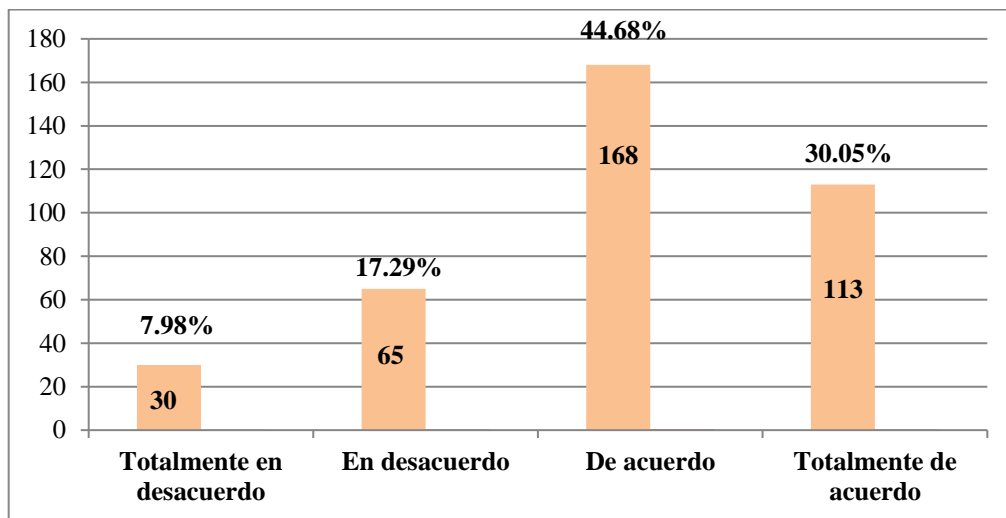
12. **¿Considera usted como deficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en el centro de cómputo?**

Tabla 18: Atención de reclamos

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	30	30	7.98 %	7.98 %
En desacuerdo	65	95	17.29 %	25.27 %
De acuerdo	168	263	44.68 %	69.95 %
Totalmente de acuerdo	113	376	30.05 %	100.00%
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 11: Atención de reclamos



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede apreciar de la tabla 18 y grafico 11, se observó que el 44.68 % de los usuarios se encuentran de acuerdo con la deficiencia de los procedimientos en la atención a los reclamos en el centro de cómputo, un 30.05% están en totalmente de acuerdo, el 17.29 % están en desacuerdo y el 7.98 % están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 11 que el 44.68 % de los usuarios del centro de cómputo están de acuerdo, que los procedimientos establecidos para un reclamo en el centro de cómputo no son los más adecuados ni eficientes que permitan solucionar sus demandas.

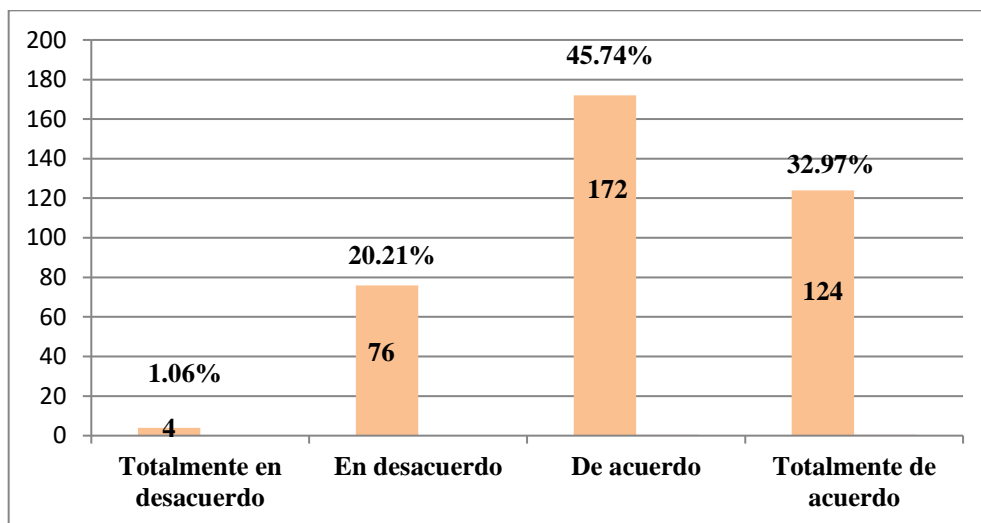
13. ¿Considera usted apropiado el tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión en el centro de cómputo?

Tabla 19: Tiempo de espera

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	4	4	1.06 %	1.06 %
En desacuerdo	76	80	20.21 %	21.32 %
De acuerdo	172	252	45.74 %	67.06 %
Totalmente de acuerdo	124	376	32.97 %	100.00 %
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 12: Tiempo de espera



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede observar la tabla 19 y grafico 12, el 45.74 % de los usuarios se encuentran de acuerdo con respecto al tiempo que demoran en atender a los usuarios, un 32.97 están en totalmente de acuerdo, el 20.21 % están en desacuerdo y el 1.06 % están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 12 que el 45.74 % de los usuarios del centro de cómputo están de acuerdo con el tiempo de espera que brinda el centro de cómputo, sin embargo, el tiempo de espera no es el óptimo que los usuarios quisieran, porque muchas veces quien debe tomar la decisión para absolver los reclamos es el Director del centro de cómputo quien tiene la disponibilidad limitada de horario de atención por ser además docente.

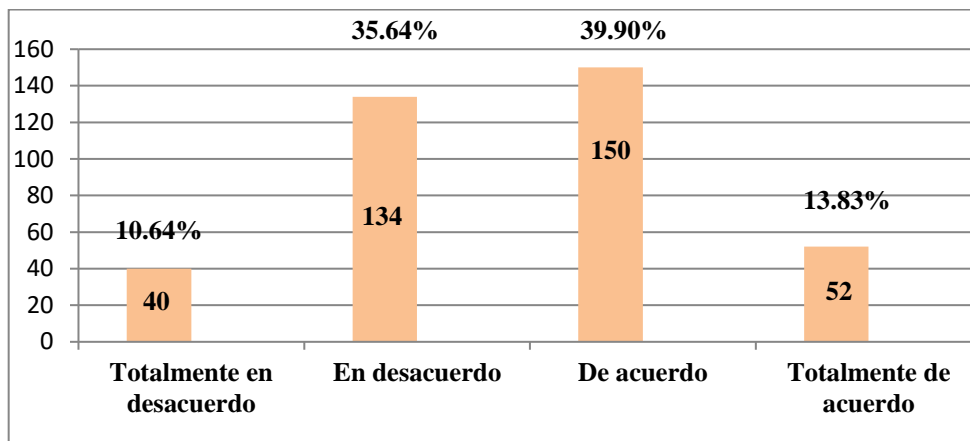
14. ¿Considera usted que los horarios de atención en el centro de cómputo le dan mayor oportunidad para realizar los trámites o gestiones?

Tabla 20: Oportunidad de horario

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	40	40	10.64 %	10,64 %
En desacuerdo	134	174	35.64 %	46.28 %
De acuerdo	150	324	39.90 %	86.18 %
Totalmente de acuerdo	52	376	13.83 %	100.00%
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 13: Oportunidad de horario



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede observar la tabla 20 y grafico 13, el 39.90 % de los usuarios se encuentran de acuerdo con respecto a la oportunidad que le dan en los horarios de atención para realizar los trámites o gestiones, un 35.64 están en desacuerdo, el 13.83 están totalmente de acuerdo, el 10.64 % están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 13 que el 39.90 % de los usuarios del centro de cómputo están de acuerdo con los horarios de atención que le dan la oportunidad para realizar sus trámites y gestiones, sin embargo, para la cantidad de usuarios que existen y diferentes tramites que se realizan en el centro de cómputo el horario de atención debería ampliarse y en dos turnos seguidos.

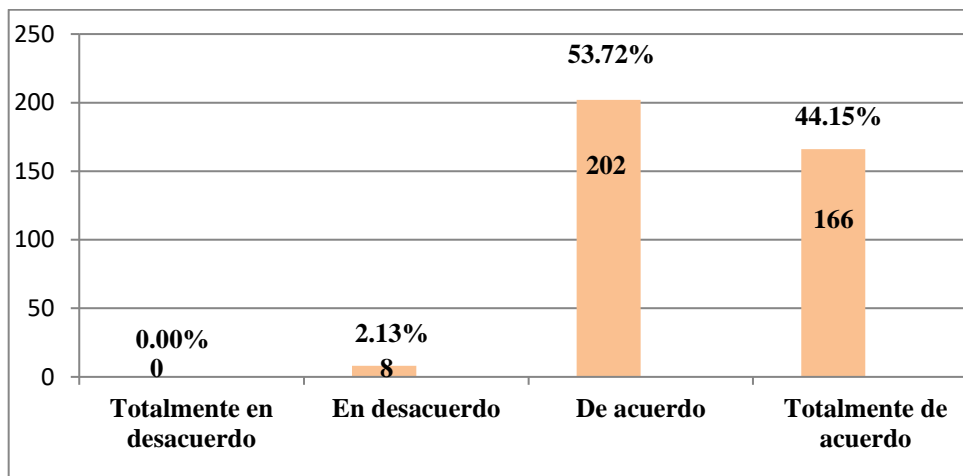
15. ¿Para un buen servicio de calidad es necesario que el centro de cómputo implemente la atención con rapidez en tiempo virtual?

Tabla 21: Rapidez en tiempo virtual

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.00 %	0.00
En desacuerdo	8	8	2.13 %	2.13 %
De acuerdo	202	210	53.72 %	55.85 %
Totalmente de acuerdo	166	376	44.15 %	100.00%
Total	376		100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 14: Rapidez en tiempo virtual



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede observar la tabla 21y grafico 14, el 53.72 % de los usuarios están de acuerdo que el centro de cómputo ara dar un servicio de calidad debe implementar su atención con mayor rapidez en tiempo virtual, el 44.15 %

están totalmente de acuerdo, el 2.13 en desacuerdo y ninguno totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 14 que el 53.72 % de los usuarios del centro de cómputo están de acuerdo que el centro de cómputo debe implementar el sistema de atención rápida en tiempo virtual, con lo cual los usuarios podrían ingresar mediante un sistema virtual y en tiempo real, siendo atendidos en sus requerimientos.

Demisión 2. Tangibilidad

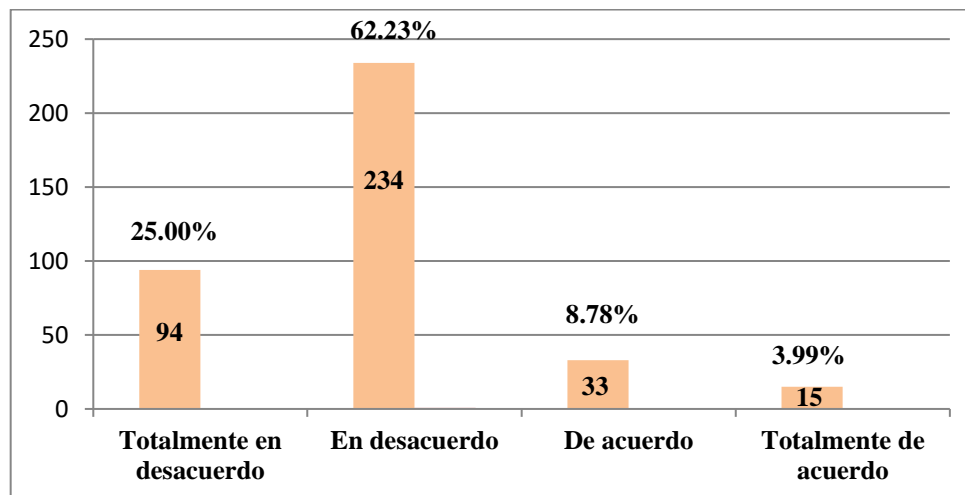
16. ¿Considera usted que la infraestructura física del centro de cómputo es apropiada?

Tabla 22: Infraestructura física

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	94	94	25.00 %	25.00 %
En desacuerdo	234	328	62.23 %	87.23 %
De acuerdo	33	361	8.78 %	99.01 %
Totalmente de acuerdo	15	376	3.99 %	100.00 %
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 15: Infraestructura física



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede observar la tabla 22 y grafico 15, el 62.23 % de los usuarios están t en desacuerdo con la infraestructura física del centro de cómputo el 25.00 % están totalmente en desacuerdo, el 8.78% en acuerdo y 3.99 % totalmente de acuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 15 que el 62.23 % de los usuarios están totalmente en desacuerdo con la infraestructura física del centro de cómputo, ya que no es el apropiado para la atención, en vista de que el usuario recibe atención mediante ventanilla pequeñas que ni siquiera divisa a la persona que lo atiende encontrándose el usuario en espacios externos expuestos a la intemperie e inclemencias del tiempo, asimismo los espacios

para los trabajos son muy pequeños e improvisados por lo cual se encuentran hacinados.

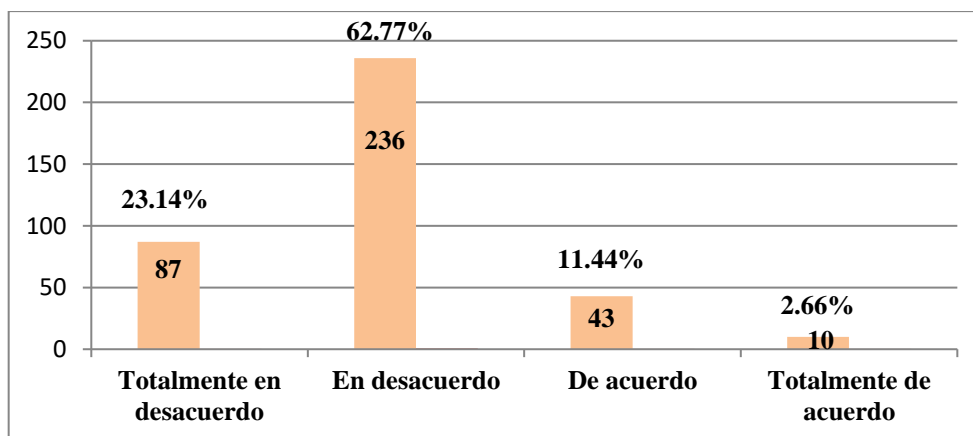
17. ¿Considera usted que el acondicionamiento de las instalaciones son apropiadas para la atención de los usuarios?

Tabla 23: Condiciones de las instalaciones

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	87	87	23.14 %	23.14%
En desacuerdo	236	323	62.77 %	85.91 %
De acuerdo	43	366	11.44 %	97.35 %
Totalmente de acuerdo	10	376	2.66 %	100.00%
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 16: Condiciones de las instalaciones



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede observar la tabla 23 y grafico 16, el 62.77 % de los usuarios están en desacuerdo con el acondicionamiento de las instalaciones del centro de cómputo, el 23.14 % están totalmente en desacuerdo, el 11.44% en acuerdo y 2.66 % totalmente de acuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 16 que el 62.77 % de los usuarios están totalmente en desacuerdo con el acondicionamiento de las instalaciones del centro de cómputo porque no es apropiado para la atención de los usuarios, ya que no disponen de infraestructura propia y se realiza constantemente la ubicación física al interior de la universidad lo cual no permite que se realice un acondicionamiento adecuada de acuerdo a sus necesidades.

Dimensión 2. ¿Atención al Usuario?

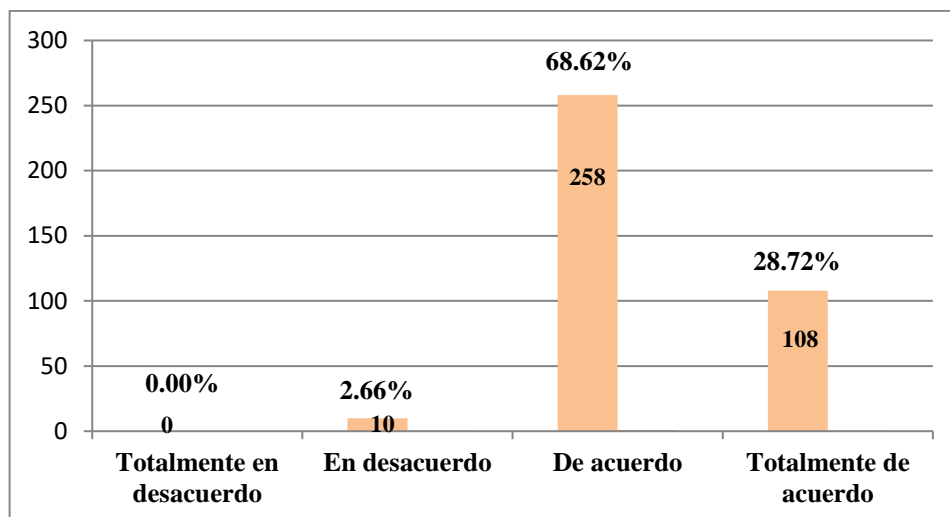
18. ¿Considera usted como factor importante la amabilidad con la cual se debe brindar el servicio en el centro de cómputo?

Tabla 24 : Amabilidad

xi	Fi	Fj	hi	Hj
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.00 %	0.00 %
En desacuerdo	10	10	2.66 %	2.66 %
De acuerdo	258	268	68.62 %	71.28 %
Totalmente de acuerdo	108	376	28.72 %	100.00%
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 17: Amabilidad



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede observar la tabla 24 y grafico 17, el 68.62 % de los usuarios están de acuerdo que es un factor importante la amabilidad con la que deben brindar el servicio en el centro de cómputo, mientras que el 28.72 % están totalmente de acuerdo, el 2.66 % está en desacuerdo y ninguno está en totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 17 que el 68.62 % de los usuarios del centro de cómputo están de acuerdo en considerar que la amabilidad con la que brindan el servicio, es un factor importante para la atención de los usuarios y público en general

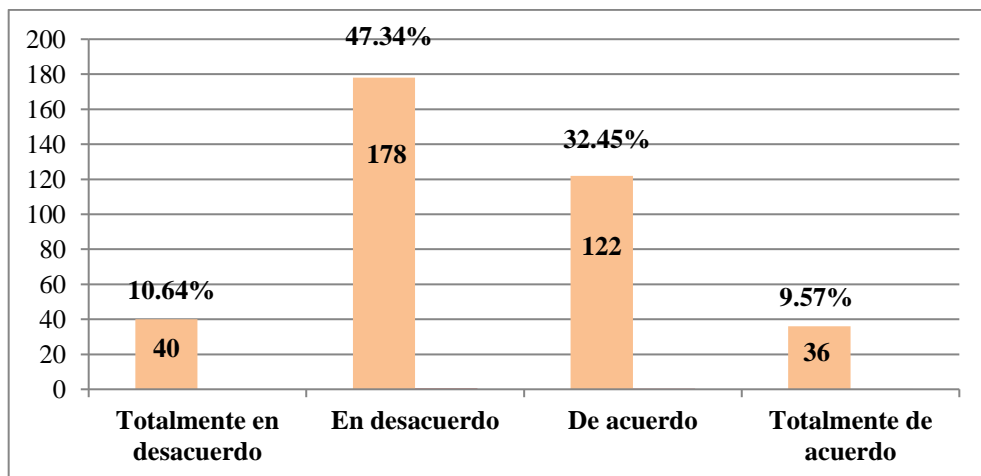
19. ¿Considera usted que el trabajador del centro de cómputo brinda el servicio de atención con profesionalismo?

Tabla 25: Profesionalismo

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	40	40	10.64 %	10.64 %
En desacuerdo	178	218	47.34 %	57.98 %
De acuerdo	122	340	32.45 %	90.43 %
Totalmente de acuerdo	36	376	9,57 %	100.00%
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 18. Profesionalismo



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede observar la tabla 25 y grafico 18, el 47.34 % de los usuarios están en desacuerdo con el profesionalismo con la cual brindan el servicio de atención, el 32.45 % están de acuerdo, el 10.64 % está totalmente en desacuerdo y el 9.57 opinan que están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 18, que el 47.34 % de los usuarios del centro de cómputo están en desacuerdo con el profesionalismo que brindan el servicio de atención, lo cual implica que los trabajadores del centro de cómputo deben mejorar el servicio de atención basadas en las normas pre establecidas del respeto objetividad y efectividad en su desempeño.

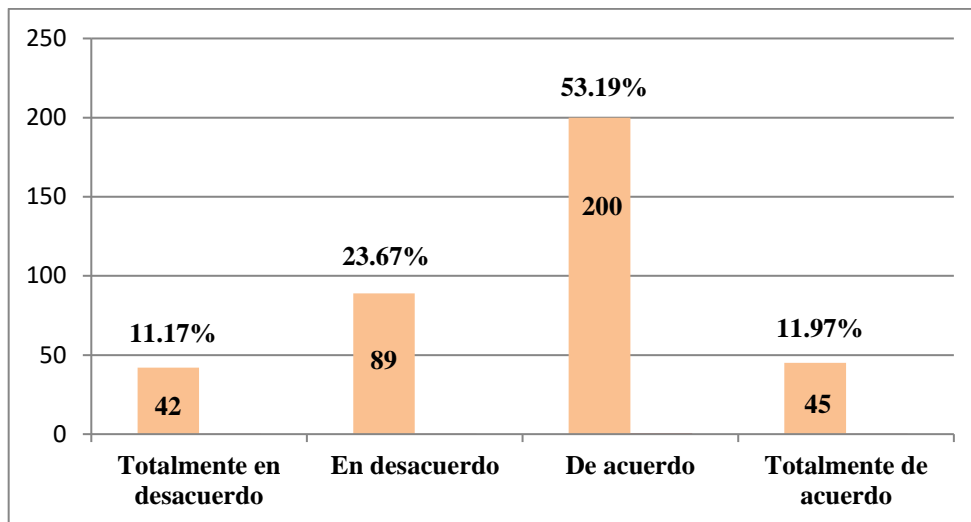
20. ¿Considera usted que el personal del centro de cómputo brinda un servicio de atención personalizada al usuario?

Tabla 26: Atención personalizada

xi	fi	Fi	hi	Hi
Totalmente en desacuerdo	42		11.17 %	11.17 %
En desacuerdo	89		23.67 %	34.84 %
De acuerdo	200		53.19 %	88.03 %
Totalmente de acuerdo	45		11.97%	100.00%
Total	376		100.00 %	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 19: Atención personalizada



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede observar la tabla 26 y grafico 19, el 53.19 % de los usuarios están de acuerdo con la atención personalizada con la cual brindan el servicio de atención, el 23.67 % están de desacuerdo, el 11.97 % está totalmente en de acuerdo y el 11.17 opinan que están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Lo que colige del grafico 19, que el 53.19 % de los usuarios del centro de cómputo están de acuerdo con forma personalizada de atención que brindan los trabajadores de la institución, es decir que atienden a los usuarios de acuerdo a sus necesidades.

**ENTREVISTA A 12 TRABAJADORES DEL CENTRO DE
CÓMPUTO DE LA UNSAAC.**

Tabla 27: Tabulación de la entrevista a los trabajadores del centro de cómputo

N°	PREGUNTAS	SI	Porcentaje	NO	%
1	¿Considera usted que el centro de cómputo debe requerir personal de acuerdo al puesto de trabajo?	9	75%	3	25%
2	¿El personal que labora en el centro de cómputo tiene el perfil adecuado?	6	50 %	6	50 %
3	¿Considera usted que el centro de cómputo debe contar con mayor cantidad de trabajadores?	10	83.3%	2	16.67 %
4	¿Considera usted que los trabajadores deben estar en constante evaluación en su desempeño?	8	66.67%	4	33.33 %
5	¿Cree usted que es importante su constante capacitación?	12	100 %	0	0%
6	¿Considera usted que el ambiente físico del centro de cómputo es inadecuado?	11	91.67 %	1	8.33
7	¿Considera usted que el centro de cómputo debe estar en red y comunicación con las demás áreas de la universidad?	12	100 %	0	0 %
8	¿Considera usted que debe existe liderazgo en su unidad de trabajo?	8	66.67	4	33.33
9	¿Considera usted oportuna la implementación de los reconocimientos e incentivos de la institución para el personal que labora en el centro de cómputo?	12	100 %	0	0 %
10	¿Considera usted que es necesario la innovación constante de la Tecnología: Hardware y software acorde al avance tecnológico?	12	100 %	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Luego de haber realizado las entrevistas respectivas a los 12 trabajadores del centro de cómputo se analizó los diferentes comentarios e inquietudes: Que el 75 % de los trabajadores consideran que el requerimiento del personal en el centro de cómputo debe ser en función a su puesto de trabajo, el 50 % considera que el perfil de los trabajadores es adecuado, el 83.3 % de los trabajadores consideran que debe contar con mayor número de trabajadores principalmente en las áreas de desarrollo de programas informáticos y de redes y de mantenimiento, el 66.67 % de los trabajadores consideran que debe ser evaluados constantemente en su desempeño laboral, el 100% de los trabajadores entrevistados creen que es importante la capacitación para mejorar su desempeño laboral, y que estas deben ser por especialidades, el 91.67 indica que el entorno físico de trabajo es inadecuado por no contar con ambientes adecuados y no tener una buena distribución y ubicación de los equipos y por no contar con un cableado estructurado. El 100% de los trabajadores considera que se implemente una red de comunicación con las demás áreas de la UNSAAC para facilitar y simplificar la atención a los usuarios, el 67.67 % debe contar con un líder para que apoye a que el clima organizacional sea el más óptimo, el 100 % considera que es necesario la implementación de programas de reconocimiento e incentivos a los trabajadores como herramienta de motivación al personal para el mejor desenvolvimiento e identificación con su trabajo. El 100% considera que es necesaria la innovación constante de

la tecnología en hardware y software, ya que hace cinco años no hay renovación.

Interpretación

Lo que colige de la tabla 27 es que existe la necesidad de mejorar e implementar aspectos necesarios que componen la variable gestión del talento humano, en sus dimensiones de la administración del capital humano, mejorar el clima organizacional, así como la innovación de tecnologías de información y comunicación, cuyas dimensiones influyen positivamente en la variable satisfacción del usuario.

5.2 Pruebas de hipótesis

Para lograr realizar la tabulación, análisis e interpretación de los datos recopilados se utilizó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS versión 23. A continuación, se analiza la distribución de los datos para determinar si se ajustan a la normalidad.

Tabla 28: Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

		VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO
N		376
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3.41
	Desviación estándar	.667
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.31
	Positivo	.230
	Negativo	-.312
Estadístico de prueba		.312
Sig. asintótica (bilateral)		.000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 29: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO
N		376
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.75
	Desviación estándar	.704
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.289
	Positivo	.235
	Negativo	-.289
Estadístico de prueba		.289
Sig. asintótica (bilateral)		.000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

En las tablas 28 y 29, observamos que, al analizar los datos, el puntaje de las variables gestión del talento humano y satisfacción del usuario se ajustan a una curva de distribución normal, pues en ambos casos se obtuvo un valor p (sig.) menores a 0.05. Por lo tanto, para la prueba de hipótesis general se tendrá que usar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, con la finalidad de determinar de qué manera la gestión

del talento humano influye en la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco periodo 2017.

5.2.1 Prueba de Hipótesis General:

COEFICIENTE DE SPEARMAN GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCION DEL USUARIO

Ho = No existe correlación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del Usuario

H1 = Existe correlación entre Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del Usuario

Tabla 30: La asociación de la gestión del talento humano y la satisfacción al usuario

Correlaciones			
		Gestión del Talento Humano	Satisfacción del Usuario
Gestión del talento humano	Coefficiente de Correlación	1,000	,769**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	376	376
Satisfacción del usuario	Coefficiente Correlación	,769**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	376	376
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Elaboración propia

Prueba de Correlación Rho Spearman

En la tabla 30 se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor p(sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Además, se observa que efectivamente hay una relación directa. Por lo tanto, se infiere que la

gestión del talento humano se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC.

Nivel de Confianza 95%

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ ó 5%

COEFICIENTE DE SPEARMAN		
RHO = 0,769		
P-VALOR	0.000	$\alpha = 0.05$
CONCLUSION:		
Existe una relación positiva, directa y buena entre la dimensión y la variable con un nivel de confianza del 95%		

5.2.2 Prueba de Hipótesis Especifica 1

COEFICIENTE DE SPEARMAN ADMINISTRACION DEL CAPITAL HUMANO Y LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

Ho = No existe correlación entre Administración del Capital humano y la Gestión del Talento Humano

H1 = Existe correlación entre Administración del Capital humano y la Gestión del Talento Humano

Tabla 31: La asociación de la Administración del capital humano y la Gestión del Talento humano

Correlaciones			
		Administración del Capital Humano	Gestión del Talento Humano
Administración del Capital Humano	Coefficiente de Correlación	1,000	,846**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	376	376
Gestión del Talento Humano	Coefficiente Correlación	,846**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	376	376
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Elaboración propia

Prueba de Correlación Rho Spearman

En la tabla 31 se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Además, se observa que efectivamente hay una relación directa. Por lo tanto, se infiere que la administración del capital humano se asocia de manera directa y significativa con la gestión del talento humano.

Nivel de confianza 95%

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ ó 5%

COEFICIENTE DE SPEARMAN		
RHO = 0,846		
P-VALOR	0.000	$\alpha = 0.05$
CONCLUSION:		
Existe una relación positiva, directa y buena entre la dimensión y la variable con un nivel de confianza del 95%		

5.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 2

COEFICIENTE DE SPEARMAN CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION DEL USUARIO

Ho = No existe correlación entre Clima organizacional y la satisfacción del usuario

H1 = Existe correlación entre Clima organizacional y la satisfacción del usuario

Tabla 32: La asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario

Correlaciones			
		Clima Organizacional	Satisfacción del Usuario
Clima organizacional	Coefficiente de Correlación	,724**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	376	376
Satisfacción del usuario	Coefficiente Correlación	1,000	,724**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	376	376
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral – 2 colas).			

Fuente: Elaboración propia

Prueba de Correlación Rho Spearman

La tabla 32 se aprecia que al correlacionar la dimensión con la variable se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Asimismo, se observa que efectivamente hay una relación directa. Consiguientemente, se infiere que el clima organizacional se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo del al UNSAAC.

Nivel de Confianza 95%

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ ó 5%

COEFICIENTE DE SPEARMAN		
RHO = 0,724		
P-VALOR	0.000	$\alpha = 0.05$
CONCLUSION:		
Existe una relación positiva, directa y buena entre la dimensión y la variable con un nivel de confianza del 95%		

5.2.4 Hipótesis Especifica 3

COEFICIENTE DE SPEARMAN TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN CON LA SATISFACCION DEL USUARIO

Ho = No existe correlación entre Tecnología de la información y la comunicación

con la satisfacción del usuario

H1 = Existe correlación entre Tecnología de la información y la comunicación

con la satisfacción del usuario

Tabla 33: La asociación de la Tecnología de la Información y comunicación entre la Satisfacción del Usuario

Correlaciones			
		Tecnologías de información y comunicación	Satisfacción del Usuario
Tecnologías de información y comunicación	Coefficiente de Correlación	,777**	,1000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	376	376
Satisfacción del usuario	Coefficiente de Correlación	,1000	,777**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	376	376
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral – 2 colas).			

Fuente: Elaboración propia

Prueba de Correlación Rho Spearman

En la tabla 33 se aprecia que al correlacionar de dimensión con la variable se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Asimismo, se observa que efectivamente hay una relación directa. Consiguientemente, se infiere la tecnología de la información y comunicación se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo

Nivel de confianza 95%

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ ó 5%

COEFICIENTE DE SPEARMAN		
RHO = 0,777		
P-VALOR	0.000	$\alpha = 0.05$
CONCLUSION:		
Existe una relación positiva, directa y buena entre la dimensión y la variable con un nivel de confianza del 95%		

5.2.5 Prueba de Hipótesis Específica 4

COEFICIENTE DE SPEARMAN INFRAESTRUCTURA FISICA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO

Ho = No existe correlación entre Infraestructura física y la satisfacción del usuario

H1 = Existe correlación entre Infraestructura física y la satisfacción del usuario

Tabla 34: La asociación de la Infraestructura Física y la satisfacción del usuario

Correlaciones			
		Tangibilidad (Infraestructura física)	Satisfacción del Usuario
Tangibilidad (Infraestructura física)	Coefficiente de Correlación	,841**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	376	376
Satisfacción del usuario	Coefficiente Correlación	,1000-	,841**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	376	376
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral – 2 colas).			

Fuente: Elaboración propia

Prueba de Correlación Rho Spearman

En la tabla 34 se aprecia que al correlacionar la dimensión Tangibilidad en la cual se encuentra el indicador infraestructura física con la variable se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Asimismo, se observa que efectivamente hay una relación directa. Consiguientemente, se infiere que la tangibilidad (Infraestructura física) se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo

Nivel de confianza 95%

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ ó 5%

COEFICIENTE DE SPEARMAN		
RHO = 0,841		
P-VALOR	0.000	$\alpha = 0.05$
CONCLUSION:		
Existe una relación positiva, directa y buena entre la dimensión y la variable con un nivel de confianza del 95%		

En síntesis, el análisis estadístico de los datos muestra que la gestión del talento humano influye positivamente en la satisfacción del usuario de la del Centro de Cómputo, periodo 2017. Por lo tanto, habría que considerar estos datos para proseguir con la mejora de la gestión del talento humano del centro de cómputo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Además, se sugiere continuar con esta línea de investigación para determinar qué otros factores están asociados a la gestión del talento humano para seguir mejorando la satisfacción del usuario que brinda el centro de cómputo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

5.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos con el análisis estadístico permiten afirmar, en cuanto a la Hipótesis General, que existe relación directa entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la Universidad San Antonio Abad del Cusco siendo la correlación de 0,769 y el valor $p = 0,000 < 0,05$, por lo que se infiere que la gestión del talento humano se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

Asimismo, la relación que existe entre las dimensiones de gestión del talento humano y la variable de satisfacción del usuario del centro de cómputo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación sobre la asociación de la gestión del talento humano con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la universidad nacional San Antonio Abad del Cusco 2017 se concluye lo siguiente:

1. Al hacer el análisis de prueba de hipótesis con la prueba de Correlación Rho Spearman las variables Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del Usuario del Centro de Computo de la UNSAAC. se halló un valor p menor 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna lo que implica que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, además el coeficiente de contingencia entre las dos variables es de 0.769, por lo que se puede concluir que la gestión del talento humano se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC 2017.
2. Se comprobó que la hipótesis específica 1 que plantea que la administración del capital humano se asocia de manera directa y significativa con la gestión del Talento Humano, cuyo coeficiente de contingencia encontrada entre la dimensión y la variable fue de 0,846, por lo tanto, se infiere que se acepta la hipótesis antes mencionada.
3. Se comprobó que la hipótesis específica 2 que plantea que el clima organizacional se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo, cuyo

coeficiente de contingencia hallada entre la dimensión y la variable es 0,724 lo que deduce que la hipótesis es aceptada

4. Se comprobó que la hipótesis específica 3 que plantea que la tecnología de información y comunicación se asocia de manera directa y significativa con en la satisfacción del usuario del Centro de Computo, cuyo coeficiente de contingencia hallada entre la dimensión y la variable es de 0,777, por lo que se infiere que la hipótesis es aceptada

5. Se comprobó que la hipótesis específica 4 que plantea que la infraestructura física del Centro de Cómputo, se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción de los usuarios del Centro de Cómputo de la UNSAAC, cuyo coeficiente de contingencia hallada entre la dimensión y la variable es de 0,841, por lo que se infiere que la hipótesis es aceptada

RECOMENDACIONES

Del trabajo de Investigación realizado al Centro de Cómputo de la Universidad San Antonio Abad del Cusco, se Recomienda que:

1. Priorizar la evaluación del personal del Centro de Computo considerando el perfil profesional adecuado y requerido; incrementar el número de profesionales en el área de informática y programación para desarrollar innovación en la tecnología de software, se debe implementarse el plan de capacitación y motivación para el personal del área en los diferentes niveles ocupacionales, lo cual conllevara a que el capital humano esta óptimamente administrado
2. Se debe implementar un nivel alto de comunicación entre el centro de cómputo y las demás áreas del UNSAAC, un buen entorno físico de trabajo con un liderazgo pleno y premiar el desempeño del personal a través de incentivos y reconocimientos para mantener un clima laboral óptimo, logrando así que cada empleado se sienta motivado en su puesto de trabajo.
3. Actualización del software y hardware acorde al avance de la tecnología y al crecimiento de la población universitaria para optimizar la calidad del servicio y consecuente satisfacción del usuario, así como mejorar la imagen institucional de la UNSAAC que pueda ubicarse en lugares privilegiados como las universidades de vanguardia que priorizan además el intercambio de información en tiempo real, con los usuarios.

4. Se recomienda que el Centro de Cómputo tenga un local propio, para evitar traslados continuos, este local debe tener una distribución e instalaciones adecuadas, tanto para los trabajadores y para la atención a los usuarios, que cuente con ambientes apropiados y cómodos, que brinden seguridad a la información almacenada.

La ubicación del local debe ser en un lugar aparente y accesible al usuario para evitar tomas de local, cierres de puertas que se dan cuando existen reclamos de los diferentes estamentos de la UNSAAC, lo cual perjudica el normal desarrollo de la atención al usuario.

5. Se recomienda reformular o reestructurar los procedimientos con respecto a los reclamos y quejas de los usuarios los tiempos de espera principalmente se debe implementar un sistema de atención a los requerimientos de los usuarios en forma virtual y tiempo real, con un horario flexible.

BIBLIOGRAFÍA

- Acebrón, & Vázquez. (2005). *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información*.
- Alvarez, s. (2001). *Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*. Peru.
- Amador, C. (2013). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: de <http://www.gestiopolis.com//teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Amorós, E. (2007). Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=uRf11b44BjEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Anaya, L., & Paredes, J. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral a partir de la gestión del talento humano*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Berry, L. (1996). *¡Un buen servicio ya no basta!* Bogotá: Editorial Norma.
- Carmona, A., & Leal, A. (1998). *Teoría de los factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*.
- Caruana, A. (2002). *Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*. European Journal of Marketing.
- Casas, & Echevarria. (1999). *Clima Organizacional*. Callao.

- Castillo, F. (2010). *Importancia de la gestión del talento humano (Blog)*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Cerezo, P. L. (s.f.). Obtenido de www.ctv.es/USERS/gesworld/Art012.htm.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Editoriales S.L.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano (1a ed.)*. D.F., México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración (7a ed.)*. D.F., México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano (3a ed.)*. D.F., México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning.
- Farfan. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*.
- Forehand, & Gilmer. (1964). *Clima Organizacional*. USA.
- Gutiérrez. (2011). *“La gestión del talento y la generación de valor de la empresa”*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Hayes, B. (2006). *Como medir la satisfacción del cliente*. México: Alfa omega.
- Herbert, A. (2010). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los Servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2000). *Metodología de la investigación*. D.F., México: Mc Graw-Hill.
- Hoffman, & Bateson. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*.
- Johnson, Anderson, & Fornell. (1995). *Satisfacción del Consumidor*.
- Letwin, & Lippit. (1938). *Definición del Clima Organizacional*.
- Llugsha. (2012). “*Sistema de Gestión del talento humano y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Tierra Linda del Cantón Pillaro*”. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- López. (2009). “*El sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en la Coordinación Zona 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica y Social*”. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- M., A. (2009). *Dirección estratégica de recursos humanos - Gestión por competencias. 2nd ed.* . Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- M., G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* . Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Malhotra. (2008). *Investigación de Mercados*.
- Munive. (2010). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral desde la perspectiva docente*.
- ORELLANA, RAMÓN, & BOSSIO. (2010). *Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo*”. Huancayo.
- Pedraza, & Conde, A. (2010). “*Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina*. Venezuela: Universidad de Zulia.
- Pinto. (2014). *Teoría general de sistemas y teoría de las contingencias*.
- Porter, M. (2004). *Estrategia Competitiva*. Elsevier Editora.

- Quintero, Africano, & Faría. (2008). *“Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago.*
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional (15a ed.)*. Naulcapan de Juárez, México: Pearson Educación de México S.A.
- Rodríguez, A., Paz, M. L., & Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena*. Chile: Universidad Andrés Bello.
- Rodríguez, Paz, Lizana, & Cornejo. (2011). *“Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena*. Chile: Universidad Andrés Bello.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Venezuela.: Universidad Rafael Bellosó Chacín.
- Sampiere Fernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación - APA sexta edición*. Santa Fe, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de http://www.academia.edu/15265809/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_-_Sexta_Edici%C3%B3n
- Schütz. (1983). *La inversión en capital humano*.
- Stanley, & Becker. (1964). *Capital Human*.
- Terán, & Leal. (2009). *“Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras de la Costa Oriental del Lago Maracaibo”*. Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín.

Terán, W., & Leal, M. (2009). *Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras de la Costa Oriental del Lago Maracaibo* . Venezuela.:

Universidad Rafael Beloso Chacín.

Urdaneta, R. y. (s.f.). “*Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*” . Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.

Vara Horna, A. A. (2010). *7 Pasos para una Tesis Exitosa, desde la idea inicial hasta la sustentación* (2da. ed.). Lima, Lima, Peru. Recuperado el 18 de 06 de 2016

Vavra. (2006). *Satisfacción del Usuario*.

Wayne, M., & Robert, N. (2005). *Administración de Recursos Humanos. Novena Edición* .

México: Edit. Pearson educación.

Zeithaml, & Bitner. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. McGraw-Hill.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Cuestionario

Entrevista

Definición de la UNSAAC

Croquis de ubicación actual del centro de cómputo

**ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPOTESIS	CLASIFICACION DE VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	METODOLOGIA	POBLACION	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la gestión del talento humano se asocia con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC, 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera el clima organizacional humano se asocia con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC?</p> <p>¿De qué manera la administración del capital humano se asocia con el desarrollo de las competencias de los trabajadores del Centro de Cómputo de la UNSAAC?</p> <p>¿De qué manera el uso de la tecnología de información y comunicación se asocia con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL. Determinar la asociación de la gestión del talento humano con la satisfacción del usuario del Centro de Cómputo de la UNSAAC – 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Establecer la asociación del clima organizacional con el nivel de satisfacción del usuario del centro de Cómputo de la UNSAAC.</p> <p>Analizar la asociación de la administración del capital humano con el desarrollo de las competencias de los trabajadores del Centro de Computo de la UNSAAC</p> <p>Analizar la asociación del uso de la tecnología de la información y comunicación con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La gestión del talento humano se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del Centro de Cómputo de la UNSAAC 2017</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS. La administración del capital humano se asocia de manera directa y significativa con las competencias de los trabajadores del Centro de Cómputo de la UNSAAC</p> <p>El clima organizacional se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del Centro de Computo</p> <p>¿El uso de la tecnología de información y comunicación se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC?</p>	<p>VARIABLE 1 Gestión del Talento Humano</p>	<p>V1 .Gestión del Talento Humano <u>D1 Administración del Capital Humano</u> I1. Frecuencia de requerimiento de personal en función a los puestos I2. Grado de instrucción I3. Cantidad de personal I4. Evaluación de desempeño I5. Frecuencia de capacitación al personal</p> <p><u>D2. Clima Organizacional</u> I1. Entorno físico de trabajo I2. Nivel de comunicación con otras áreas de la UNSAAC I3. Liderazgo I5. Grado de reconocimiento e incentivos de la organización</p> <p><u>D3. Tecnología de la Información y Comunicación</u> I1. Innovación de tecnología y creatividad (Software y Hardware)</p>	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> :</p> <p>- Aplicada - Enfoque cuantitativo</p> <p><u>Niveles:</u> -Descriptivo, -Explicativa. -Causal</p> <p><u>Diseño.</u> - No experimental de corte transversal</p>	<p><u>POBLACION</u> 18,431 estudiantes de pre grado y 12 trabajadores del Centro de Computo</p> <p><u>MUESTRA</u> 376 estudiantes de pre grado</p> <p>12 Trabajadores del Centro de Computo</p>	<p><u>Cuestionario:</u> 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=De acuerdo 4=Totalmente de acuerdo</p>

<p>¿De qué manera la infraestructura física del centro de cómputo se asocia con la satisfacción del usuario?</p>	<p>Identificar la asociación de los niveles de infraestructura física con la satisfacción del usuario del centro de cómputo de la UNSAAC</p>	<p>La infraestructura física del Centro de Cómputo se asocia de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario del Centro de Cómputo de la UNSAAC.</p>	<p>VARIABLE 2 Satisfacción del Usuario</p>	<p>V2. Satisfacción del Usuario</p> <p><u>D1. Capacidad de respuesta</u> I1. Atención de reclamos I2. Tiempo de espera I3. Oportunidad de Horarios I4. Rapidez en tiempo virtual</p> <p><u>D2. Tangibilidad</u> I1. Infraestructura física I2. Condición de las Instalaciones</p> <p><u>D3. Atención del usuario</u> I1. Amabilidad I2. Profesionalismo I3. Atención personalizada</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO No. 2

CUESTIONARIO 1

Buenos días / tardes, la encuesta tiene por finalidad medir cual es el nivel de influencia de la gestión del talento humano en la satisfacción del usuario del Centro de Computo de la UNSAAC 2017. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

Escoge una de las 4 alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

GESTION DEL TALENTO HUMANO

Administración del Capital Humano

1. ¿Considera usted que la Unidad del centro de Computo debe realizar requerimiento de personal de acuerdo al puesto de trabajo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2. ¿Para una buena gestión del centro de cómputo es necesario que el personal debe tener un perfil profesional adecuado?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera usted que el centro computo debe contar con mayor cantidad de trabajadores?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera usted fundamental que la evaluación de desempeño de los trabajadores del centro de cómputo debe ser constante?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. Considera usted que el personal del Centro de Computo debe ser capacitado constantemente

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Clima Organizacional

6. ¿Considera usted que el centro de cómputo debe contar con un ambiente físico adecuado?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

7. ¿Considera usted que el centro de cómputo debe estar en red y comunicación con las demás áreas de la UNSAAC?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

8. ¿Para que exista un clima laboral en condiciones óptimas en el centro de cómputo es necesario que exista liderazgo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

9. ¿Considera usted como oportuna la implementación de reconocimientos e incentivos para el personal que labora en el centro de cómputo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Tecnología de la Información y comunicación

10. ¿Considera necesario que el centro de cómputo debe innovar constantemente el hardware y software acorde a al avance tecnológico de última generación?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO 2
SATISFACCION DEL USUARIO

Capacidad de Respuesta

11. ¿Considera usted como deficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en el centro de cómputo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera usted apropiado el tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión en el centro de cómputo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera usted que los horarios de atención en el centro de cómputo le dan mayor oportunidad para realizar los trámites o gestiones?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

14. ¿Para un buen servicio de calidad es necesario que el centro de cómputo implemente la atención con rapidez en tiempo virtual?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Tangibilidad

15. ¿Considera usted que la infraestructura física del centro de cómputo es apropiada?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

16. ¿Considera usted que el acondicionamiento de las instalaciones son apropiadas para la atención de los usuarios?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Atención al Usuario

17. ¿Considera usted como factor importante la amabilidad con la cual se brinda el servicio en el centro de cómputo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera usted que el trabajador del centro de cómputo brinda el servicio de atención con profesionalismo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

19. ¿Considera usted que el personal del centro de cómputo brinda un servicio de atención personalizada al usuario?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ANEXO. 3

Preguntas estructuradas para la entrevista a los trabajadores del centro de cómputo de la Universidad San Antonio Abad del Cusco

1. ¿Considera usted que el centro de cómputo debe requerir personal de acuerdo al puesto de trabajo?
Si No.....
2. ¿El personal que labora en el centro de cómputo tiene el perfil adecuado?
Si..... No.....
3. ¿Considera usted que el centro de cómputo debe contar con mayor cantidad de trabajadores?
Si..... No.....
4. ¿Considera usted que los trabajadores deben estar en constante evaluación en su desempeño?
Si..... No.....
5. ¿Cree usted que es importante su constante capacitación?
Si..... No.....
6. ¿Considera usted que el ambiente físico del centro de cómputo es inadecuado?
Si..... No.....
7. ¿Considera usted que el centro de cómputo debe estar en red y comunicación con las demás áreas de la universidad?
Si..... No.....
8. ¿Considera usted que debe existir liderazgo en su unidad de trabajo?
Si..... No.....
9. ¿Considera usted oportuna la implementación de los reconocimientos e incentivos de la institución para el personal que labora en el centro de cómputo?

Si.....

No.....

10. ¿Considera usted que es necesario la innovación constante de la Tecnología: Hardware y software acorde al avance tecnológico?

Si.....

No.....

ANEXO. 4

DEFINICION DE LA UNSAAC

La Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, que en adelante se denomina UNSAAC, es una institución pública con personería jurídica de derecho público, con sede central en la ciudad del Cusco. Sus actividades académicas son descentralizadas dentro y fuera de la región; está integrada por estudiantes, docentes y graduados.

La UNSAAC es una comunidad académica de carácter científico, tecnológico y humanístico, con responsabilidad social en el contexto multicultural y pluriétnico del país. Asume la educación como derecho fundamental y servicio público esencial.

Los principales PRINCIPIOS de la UNSAAC

- Búsqueda y difusión de la Verdad
- Calidad Académica
- Autonomía
- Libertad de cátedra
- Espíritu crítico y de investigación
- Emprendimiento, creatividad e innovación
- Ética pública y profesional
- Gratuidad de la educación
- Libertad de pensamiento

FINES DE LA UNSAAC

- Preservar y transmitir de modo permanente la herencia histórica, científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad

- Formar profesionales de alta calidad de acuerdo a las necesidades del país
- Proyectar a la comunidad sus acciones y servicios
- Colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la Inclusión Social
- Realizar, promover y garantizar la investigación científica, tecnológica y humanística; la creación intelectual artística permanente
- Difundir el conocimiento universal
- Afirmar y transmitir las diversas identidades culturales de la región y del país
- Promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito local, regional, nacional y mundial
- Servir a la comunidad y al desarrollo integral
- Formar personas libres.

FUNCIONES DE LA UNSAAC

- Formación Profesional
- Investigación científica, tecnológica y humanística
- Extensión cultural y proyección social
- Educación continua de calidad
- Contribución al desarrollo humano
- Pronunciarse sobre la realidad regional, nacional e internacional
- Valoración y preservación de las expresiones culturales y de la identidad de la región
- Capacitación permanente a estudiante, docentes y personal no docente
- Las demás que señala la constitución política del Perú, la Ley N° 30220 Ley Universitaria.

ESTRUCTURA ORGANICA DE LA UNSAAC

Para cumplir sus fines, objetivos y ejecución de los procesos organizacionales necesarios en su nivel institucional, la UNSAAC asigna y establece recursos denominados unidades orgánicas generales, que se agrupan de la siguiente manera:

1. Órganos de Gobierno

- ✓ Asamblea Universitaria
- ✓ Consejo Universitario
- ✓ Rectorado
- ✓ Consejos de Facultad
- ✓ Decanato y Vicedecanatos

2. Órganos Autónomos y de fiscalización

- ✓ Comité Electoral Universitario
- ✓ Defensoría Universitaria
- ✓ Tribunal de Honor Universitario

3. Órganos de Control

- ✓ Oficina de Control institucional

4. Vice Rectorado Académico

- ✓ Dirección General de Admisión
- ✓ Dirección de Estudios Generales
- ✓ Dirección de Calidad y Acreditación
- ✓ Dirección de Registro y Servicios Académicos

5. Vicerrectorado de Investigación

- ✓ Dirección de Gestión de la investigación

- ✓ Dirección de la Innovación y Transferencia
- ✓ Dirección de Emprendimiento y Gestión

6. Vicerrectorado Administrativo

- ✓ Dirección de General de Administración
- ✓ Gerencia de Administración

a. Unidad de Talento Humano

Área de empleo

Área de Selección y Evaluación

Área de Escalafón y Pensiones

b. Unidad de Finanzas

Área de tesorería

Área de Ejecución Presupuestal

Área de Integración Contable

Área de Tributación y Fiscalización

c. Unidad de Logística

Área de Adquisiciones

Área de Distribución

Área de Mantenimiento y Servicios

Área de Patrimonio

d. Unidad de Ingeniería y Obras

Área Ejecutora de Proyectos

7. Órganos de Asesoramiento

- a. Dirección de asesoría Jurídica

- b. Dirección de Planificación
 - c. Unidad de Desarrollo
 - Área de Planeamiento
 - Área Formuladora de Proyectos de Inversión Pública
 - d. Unidad de Presupuesto
 - Área de Programación Presupuestal
 - Área de Evaluación Presupuestal
 - e. Unidad de Organización y Métodos
 - Área de Programación administrativa
 - Área de Métodos y procedimientos
8. Órganos de Apoyo al gobierno universitario
- Secretaria General
- a. Unidad de Trámite Documentario y comunicaciones
 - b. Área de Archivo central
 - c. Unidad de Imagen Institucional
9. Dirección de Sistemas de Información
- a. Unidad de Red de Comunicaciones
 - b. Unidad de Centro de Computo
 - c. Unidad de Estadística
 - d. Unidad de Biblioteca
10. Dirección de Cooperación técnica Internacional
11. Dirección de Bienestar y responsabilidad Social
- a. Unidad de Proyección Social

b. Unidad de Bienestar Universitaria

12. Órganos de Línea – Descentralizados

Órganos académicos

Facultades

- a. Secretaria académica
- b. Área de gestión administrativa y presupuestal
- c. Departamentos Académicos
- d. Escuelas Profesionales
- e. Unidad de Investigación
- f. Unidad e Post Grado
- g. Unidad de Evaluación y acreditación
- h. Unidad de responsabilidad y proyección social
- i. Unida de Incubadoras de empresas
- j. Unidad de Producción de la Facultad

13. Escuela de Posgrado

14. Órganos desconcentrados

Dirección de centros de producción universitaria

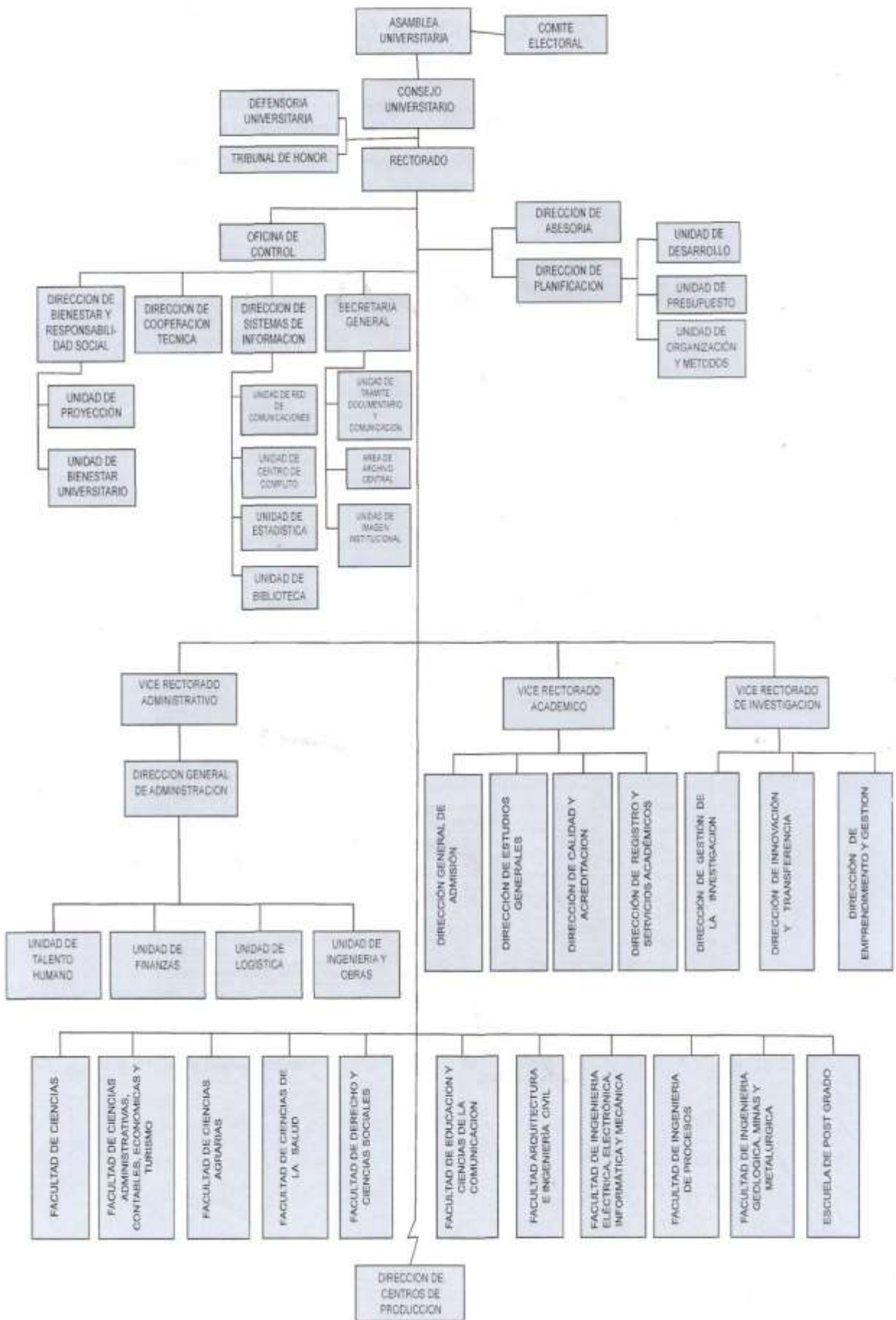
- a. Instituto de Idiomas
- b. Museos
- c. Instituto de Sistemas
- d. Editorial universitaria
- e. Instituto pre-universitaria

f. Instituto de Gestión Pública y Privada

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNSAAC determina las funciones y atribuciones de cada una de la instancia universitaria mencionada.

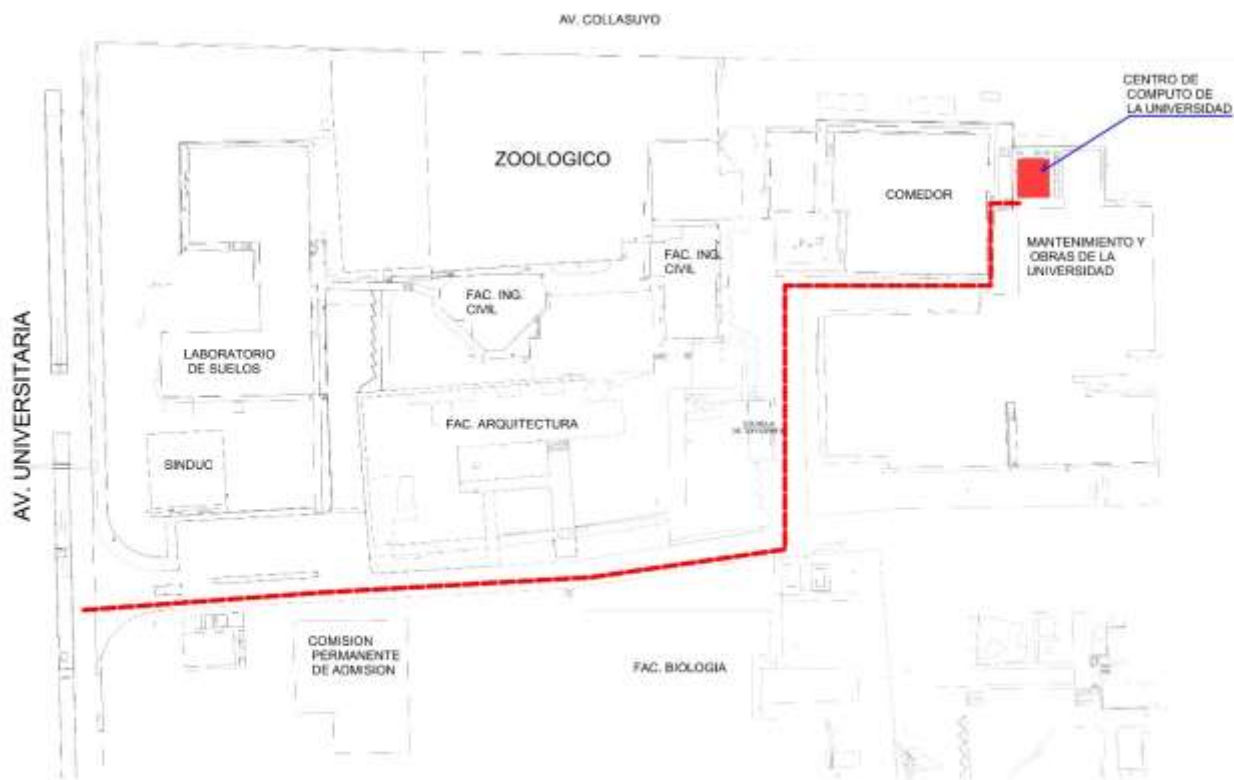
LEY N° 30220

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO



ANEXO.5

CROQUIS DE UBICACIÓN DEL CENTRO DE COMPUTO UNSAA



CROQUIS DE UBICACION - CENTRO DE COMPUTO UNSAAC
ESC: 1/1250

