

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“GESTIÓN DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y
SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
EN EL CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE
EMPRESARIAL UNA PUNO 2016-2017”**

TESIS

PRESENTADA POR:

EDGAR SUPO PILCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**“GESTIÓN DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y SU
RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO
DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA PUNO 2016-2017”**

TESIS PRESENTADO POR:

EDGAR SUPO PILCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

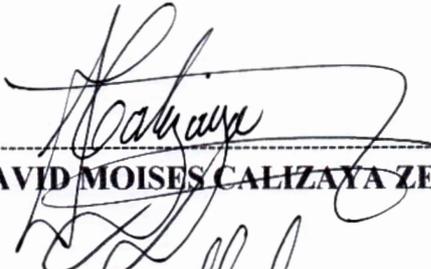
CONTADOR PÚBLICO



APROBADO POR:

PRESIDENTE

:



Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

:



M.Sc. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO

SEGUNDO MIEMBRO

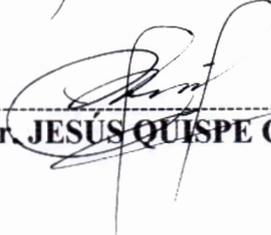
:



M.Sc. MARCO FELIX ROMANI ALEJO

DIRECTOR/ ASESOR

:



Dr. JESUS QUISPE GOMEZ

LÍNEA: Asesoramiento Contable

TEMA: Gestión del Talento Humano

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 07 DE MAYO DEL 2019

DEDICATORIA

A mis padres, Adrián Supo Gallegos y a mi madre María Teresa Pilco Huanca, que con esfuerzo y dedicación hicieron posible la culminación de mis estudios profesionales, Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir y destacar.

Edgar

AGRADECIMIENTO

Agradecer a DIOS por haberme dado la vida, A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, a los docentes de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas, por mi formación académica que con sus enseñanzas contribuyeron a mi formación profesional y personal.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS	8
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPITULO I	12
INTRODUCCIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1 Problema General	14
1.2.2 Sistematización del Problema	14
1.3 HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.3.1 Hipótesis General	14
1.3.2 Hipótesis Específicas	14
1.4 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO	15
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	16
1.5.1 Objetivo General	16
1.5.2 Objetivos Específicos	16
CAPITULO II	17
REVISIÓN DE LITERARURA	17

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	17
2.2 MARCO TEORICO	19
2.2.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	19
2.2.2 EL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE GESTIÓN	19
2.2.3 IMPORTANCIA DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO	20
2.2.4 GESTION DE RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS.....	21
2.2.5 COMPETENCIAS SEGÚN SU CLASIFICACIÓN	25
2.2.6 CAPACIDADES ORGANIZATIVAS.....	27
2.2.7 CAPACIDAD DE MANEJO PERSONAL.....	29
2.2.8 CAPACIDAD DE ACCIÓN ESTRATÉGICA.	30
2.2.9 CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO.....	31
2.2.10 CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	32
2.2.11 CALIDAD DE LOS SEVICIOS.....	33
2.2.12 CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	35
2.2.13 SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO	35
2.3 MARCO CONCEPTUAL	40
CAPITULO III.....	44
MATERIALES Y METODOS	44
3.1 UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO.....	44
3.2 PERIODO DE DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	46

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.4.1 POBLACIÓN.....	46
3.4.2 MUESTRA	47
3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO.....	48
3.6 PROCEDIMIENTO.....	49
3.7 VARIABLES	50
CAPITULO IV	53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
4.1.1 OBJETIVO ESPECIFICO N ° 1:	53
4.1.1.1 SEGÚN COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL DE PEARSON.....	54
4.1.1.2 CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO.....	57
4.1.2 OBJETIVO N° 2:.....	60
4.1.3. OBJETIVO ESPECIFICO N° 3: PROPONER LINEAMIENTOS.....	70
4.2 DISCUSIÓN	80
4.2.1 CONTRASTACION DE LAS HIPOTESIS.....	82
CAPITULO V	85
CONCLUSIONES	85
CAPITULO VI.....	87
RECOMENDACIONES	87
BIBLIOGRAFIA	88
ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: CORRELACION SEGUN PEARSON PARA COMPETENCIAS	55
Tabla 2: ASPECTOS GENERALES, POR NIVELES AL USUARIO	57
Tabla 3: CONOCIMIENTO Y DOMINIO EN EL PUESTO	59
Tabla 4: CORRELACION DE PEARSON PARA CAPACITACIONES	61
Tabla 5: CAPACITACIONES ADQUIRIDAS DEL PERSONAL	62
Tabla 6: AMBIENTE DE TRABAJO DEL PERSONAL CACE	63
Tabla 7: TRATO A LOS USUARIOS	65
Tabla 8: SERVICIO BRINDADO PARA VOLVER AL CACE.....	66
Tabla 9: NIVEL DE CALIDAD QUE SE OFRECE A LOS USUARIOS	67
Tabla 10: NIVEL DE APLICACION, TRABAJA SOLO O EN EQUIPO	68
Tabla 11: MOTIVACIÓN PARA LOGRO DE OBJETIVOS	69
Tabla 12: HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: ORGANIGRAMA DEL CACE	45
Grafico 2: DISPERSIÓN LINEAL DE PEARSON PARA COMPETENCIAS	56
Grafico 3: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL PERSONAL	59
Grafico 4: PEARSON CAPACITACIONES Y N° DE ATENCIONES.....	61
Grafico 5: CAPACITACIONES ADQUIRIDAS	62
Grafico 6: AMBIENTE DE TRABAJO	63
Grafico 7: TRATO A LOS USUARIOS DEL CACE	65
Grafico 8; SERVICIO BRINDADO PARA VOLVER AL CACE.....	66
Grafico 9: NIVEL DE VALIDAD QUE SE OFRECE A LOS USUARIOS	67
Grafico 10: NIVEL DE APLICACIÓN, TRABAJO SOLO EN EQUIPO	68
Grafico 11: MOTIVACIÓN PARA LOGRO DE OBJETIVOS	69

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

GTH: Gestión del Talento Humano

RRHH: Recursos Humanos

TIC: Tecnologías de información y Comunicación

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

OSCE: El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.

SAGRH: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

CD: Competencia Digital

DAFO: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que tiene una entidad

DATABASE: Base de datos

POP: Punto objetivo de posicionamiento

STAFF: Designa una función de asesoramiento dentro de una organización

STAFFING: Reclutamiento y selección

SBN: Superintendencia de Bienes Estatales

NICSP: Normas internacionales de contabilidad de sector publico

CGR: Contraloría general de la republica

MOF: Manual de Organizaciones y Funciones

ROF: Reglamento de Organizaciones y Funciones

CACE: Centro de Asesoramiento Contable Empresarial

FM: frecuencia Modulada

RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

CONEI: Consejo Educativo Institucional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “GESTIÓN DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA PUNO 2016-2017”. Se realizó con el objetivo de: determinar la relación de Gestión del Talento Humano en la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial de la UNA Puno, y lograr los objetivos específicos siguientes: 1) Identificar las competencias con las que cuenta el personal y su relación en la calidad de atención al usuario. 2) Identificar las capacitaciones que tiene el personal y su relación en la calidad de atención al usuario. 3) Desarrollar lineamientos que permitan mejorar la buena Gestión del Talento Humano orientadas a la calidad de atención al usuario. En la teoría de la investigación se desarrolló el talento humano que se determina a través de las competencias y dedicación, también se identificó las, como medir las competencias del personal y la orientación y estrategias para la calidad en la atención al usuario. El método aplicado en la investigación, el diseño fue no experimental de tipo descriptivo. La población de estudio está constituido por el total del personal 20 y para el caso de los usuarios es 55 usuarios. Por ende, se ha propuesto lineamientos para mejorar la Gestión de Competencias del Talento Humano orientada a la Calidad de atención al Cliente en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial.

Palabras claves: Asesoría contable, Calidad, Cliente, Gestión, Servicio.

ABSTRACT

The present work of investigation titled "MANAGEMENT OF COMPETENCES OF HUMAN TALENT AND ITS RELATIONSHIP IN THE QUALITY OF ATTENTION TO THE USER IN THE CENTER OF BUSINESS ACCOUNTING ADVISORY CENTER A PUNO 2016-2017. It was carried out with the objective of: determining the relationship of Human Talent Management in the quality of attention to the user of the Business Accounting Advice Center of UNA Puno, and achieving the following specific objectives: 1) Identify the competences with which the staff and their relationship in the quality of customer service. 2) Identify the training that the staff has and its relation in the quality of attention to the user. 3) Develop guidelines that allow improving the good Human Resource Management oriented to the quality of attention to the user. In the theory of research, human talent was developed, which is determined through competencies and dedication, as well as the measurement of staff competencies and the orientation and strategies for quality in user care. The method applied in the research, the design was non-experimental descriptive type. The study population is made up of the total staff 20 and in the case of users it is 55 users. Therefore, guidelines have been proposed to improve the Management of Human Talent Competencies aimed at Customer Service Quality in the Business Accounting Advisory.

Center. **Key words:** Counseling, Quality, Client, Management, Service.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones de hoy se hace imperativo un nuevo sistema de aprendizaje, para dirigir y potenciar el desarrollo de capacidades y competencias de las personas, de modo tal que la inteligencia corporativa depende en gran medida de las políticas de gestión humana que se ejercen en cada organización.

En un mundo donde día tras día se incrementa la competitividad entre las entidades e individuos, la efectividad y eficiencia en el accionar cobra fundamental importancia. Las entidades en búsqueda de la competitividad global tienen la necesidad de lograr servicios con el mejor nivel de calidad y con la capacidad de responder la demanda tanto en tiempo como en cantidad.

Una buena gestión del talento humano constituye base fundamental para brindar una atención con calidad

La investigación se ha estructurado en cinco Capítulos con sus correspondientes contenidos temáticos

Capítulo I.- Hace referencia a la introducción, planteamiento del problema, objetivos e hipótesis de la investigación.

Capítulo II.- Está relacionada a la revisión de literatura.

Capítulo III.- Se refiere los materiales y métodos utilizados en la investigación.

Capítulo IV.- La exposición de resultados y discusión

Capítulo V.- se presenta las conclusiones

Capítulo VI: se dan a conocer las recomendaciones.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El talento humano es el elemento fundamental en una organización, y por ello es uno de los recursos más importante dentro de una organización. El sector de asesoramiento que brinda servicio, se encuentra preocupado por desarrollar y mejorar la calidad que garanticen no solo la prestación de un servicio óptimo, sino que garanticen una ventaja competitiva frente a otras opciones de servicio.

Se ha podido notar que en la actualidad el personal con que cuentan las empresas, sector público o privado, son personas que relativamente están capacitadas haciendo que el usuario no se sienta totalmente satisfecho en la atención recibida. Es necesario fortalecer y consolidar la capacidad, que permita que los contribuyentes puedan confiar y preferir este tipo de atención.

Muchas entidades están buscando la manera de medir, describir y manejar sus activos intangibles para que tenga más efectos favorables en la agregación de valor. Sin embargo los activos intangibles son muy importantes para las entidades públicas y privadas, ya que la inteligencia humana y los recursos intelectuales son hoy los más valiosos activos de cualquier corporación. Esto transformará la economía y a la sociedad en su creación de riqueza y extracción de valor. Las entidades tienen que rodearse de personal con experiencia y habilidades que puedan desarrollarlas en la organización para que en un futuro generen valor a sus marcas, reputación, imagen, al potencial de su personal.

La Calidad involucra la imagen que la empresa proyecta al exterior y la mejora continua de un producto o servicio. La importancia que este término ha alcanzado en las entidades en los últimos años, ha sido tal, que estas empresas se han visto en la necesidad de implementar estrategias de calidad a fin de proporcionar no sólo un servicio óptimo sino satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tenemos que tomar en cuenta, lo que es la deficiente racionalización y la falta de

capacitación permanente del personal que debe ser la característica de una entidad que pretende ser competitiva , por lo tanto se considera necesario desarrollar el trabajo de investigación, focalizado en la gestión del talento humano, calidad de servicio y rentabilidad. Por esta razón, se inició el estudio buscando la relación de la gestión del talento humano en la calidad de atención al usuario.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Existe relación entre La Gestión del talento Humano y la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017?

1.2.2 Sistematización del Problema

1) ¿Existe relación entre las competencias del personal y la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017?

2) ¿De qué manera las capacitaciones con las que cuenta el personal influye en la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017?

3) ¿De qué manera Proponer lineamientos para mejorar la Gestión de Competencias del talento humano orientadas a la calidad de atención al usuario?

1.3 HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis General.

Existe relación entre la Gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017.

1.3.2 Hipótesis Específicas

1) Existe relación entre las competencias del personal y la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017

2) Las capacitaciones con las que cuenta el personal influye en la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La importancia por la cual se realiza el presente trabajo, es un tema que podría despertar el interés de entidades de servicio público y privado en la Región Puno por ser eminentemente comercial y con desarrollo acelerado, el tema de la excelencia en la Calidad de atención a los usuarios lo cual indica la supervivencia y la competitividad de la entidad.

Hoy en día la mayoría de entidades invierten mucho dinero en estudios para buscar cómo llegar a tener una ventaja competitiva, mas sin embargo son escasas las instituciones que saben que la verdadera estrategia para que una organización se desarrolle es el potencial que tiene de su capital intelectual lo cual es una estrategia competitiva.

El identificar las competencias del personal en las entidades es importante ya que si conoce el rendimiento que están dando su personal y como están desarrollando sus capacidades y habilidades, lo cual hace que generen un valor a las entidades por lo que es necesario hacer una inversión para potencializarlo y de esta manera hacer que las competencias del personal aumente su rendimiento por lo que se crea un ventaja competitiva a través del capital humano.

La gestión de talento es un conjunto de procesos y estrategias dentro de una organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores; La gestión de Competencias del talento humano se ha vuelto un factor clave para que las organizaciones alcancen los objetivos que se han trazado; también permite contar con el personal idóneo para hacer que las empresas tengan éxito.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la calidad de atención al usuario en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017.

1.5.2 Objetivos Específicos

- 1) Determinar la relación que existe entre competencias del personal y la calidad de atención al usuario en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial de la UNA Puno 2016-2017
- 2) En qué medida las capacitaciones del personal influye en la calidad de atención al usuario en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial Puno 2016-2017
- 3) Proponer lineamientos para mejorar la Gestión de Competencias del talento humano orientadas a la calidad de atención al usuario.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes considerados de referencia son investigaciones realizadas de temas similares al presente trabajo, se ha tomado en cuenta las siguientes:

Palomino, (2017) en su tesis, señala: La dinámica de las empresas en un mundo globalizado y en permanente cambio exige la definición de políticas de gestión del talento humano que estén acorde con las nuevas exigencias para mantener la capacidad competitiva en condiciones de eficiencia y eficacia. Por consiguiente el propósito de las empresas de transporte de pasajeros es aprovechar las deficiencias en los actuales servicios y las necesidades insatisfechas del mercado, de tal forma que se ofrezca una nueva y mejor alternativa cimentada en una oferta cuidadosamente estructurada que satisfaga los intereses y expectativas de los usuarios.

Condori, (2017) en su tesis, Señala: La relación de la gestión del talento humano y desempeño laboral. Para ello se planteó como hipótesis general: La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno. En el cual el método de investigación es el hipotético – deductivo bajo un paradigma cuantitativo enmarcado dentro del tipo de investigación correlacional y el diseño es no experimental de tipo transeccional; se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; la población universo estuvo constituido por 100 trabajadores con una muestra aleatoria de 41 trabajadores que laboran en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno tanto el personal nombrado como contratado.

Rojas, (2005) Concluye lo siguiente, el modelo de evaluación de desempeño permite evaluar cualitativamente y cuantitativamente al personal de la agencia Zonal Otuzco,

mediante factores de evaluación que trataran al empleado de la mejor manera posible, para cada factor elegido existirá una repuesta a una lista de aseveraciones concernientes a sus posibles características comportamientos y actitudes de los empleados para lo cual el evaluador tiene incluso posibilidad de señalar la intensidad o grado con que se presenta en los evaluados cada característica de los factores consignados en el instrumento de evaluación. Los empresarios o gerentes de las empresas de Restaurantes Turísticos de tres tenedores de la ciudad de Puno, establecer el mejoramiento continuo del servicio y atención al usuario, para ello motivar bajo un ambiente de reto a los trabajadores de todas las áreas, principalmente al personal de atención al usuario, por estar en contacto directo, para que la atención se lleve a cabo con un nivel de excelencia del servicio.

Aplicar políticas que orienten la excelencia de calidad al usuario; trato y atención al cliente, presentación del ambiente e higiene, reconocimiento y servicios adicionales y las políticas del producto, para generar la lealtad en estas empresas de restaurantes.

Mamani, (2017) En su Tesis Señala que al campo de investigación, profundizar el estudio de la Gestión del Talento Humano en los trabajadores por lo que es un tema de vital importancia para el nuevo contexto laboral, puesto que los trabajadores no son considerados como recursos humanos sino como el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a una entidad. Para ser una institución que cuente con un talento humano eficiente debe promoverse las Capacitaciones en el desarrollo socio emocional lo cual contribuirá contar con un talento humano motivado, y de esta manera lograr el desarrollo de sus actitudes de los trabajadores en cuanto a sus habilidades, conocimientos para mejorar sus capacidades y así elevar su grado de efectividad organizacional y personal.

Trigos, (2014). En Su Tesis señala: el grado de correlación que existe es positivo alto entre la gestión del talento humano y la competitividad de la Empresa Municipal de

Saneamiento Básico Ambiental S.A. de Puno (EMSA Puno) durante el año 2013. El coeficiente de correlación obtenido es de $r= 0.73$, lo que significa, según la tabla de valoración del coeficiente de correlación de Karl Pearson, que el grado de correlación es alto y el tipo es positivo o directo.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del talento humano es el proceso de aprovechamiento de las capacidades y habilidades del trabajador de una empresa para lograr los objetivos previstos. La administración de recursos humanos, como sostiene Chiavenato está siendo sustituida por la gestión del talento humano, administración del capital intelectual e incluso por gestión de personas. En este estudio se asume a denominación de gestión del talento humano porque se conjuga en él, dos conceptos indispensables en las actividades laborales e una empresa: la gestión y el talento del trabajador. Chiavenato I. (2009, pág. 22).

La Gestión De Recursos Humanos

La gestión de los recursos humanos es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes. Chiavenato I. (2009, pág.7)

2.2.2 EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN

Conceptualización: Es la fase en la que la entidad identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse

Desarrollo: Es la fase en que la compañía examina donde el rendimiento actual está variando en función a los deseados, lo cual puede realizarse a través de un sistema de Soporte Integrado del Desempeño y requiere de la colaboración de todo el personal de la empresa.

Implementación: En la forma tradicional se realizaba mediante mecanismos informales de monitoreo del desempeño actual, seguido de sesiones de entrenamiento, revisiones periódicas del desempeño, entre otras; sin permitir al personal tomar control de su propio desarrollo del desempeño.

Evaluación: En esta etapa se utiliza las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo están cumpliendo los objetivos.

Retroalimentación: Es importante durante todo el proceso y también después de la evaluación para que el personal sepa cuáles son los puntos que debe reforzar para mejorar su desempeño y mejorar el desempeño integral de la compañía.

La administración del recurso humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. Machicao (2010, pág.47)

2.2.3 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Uno de los recursos más importantes con los que cuenta cualquier tipo de empresa, son las personas. La necesidad de gestionar este recurso tan valioso ha hecho que, en las empresas, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde esta perspectiva, surge el enfoque de dirección estratégica de

gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible.

El Talento Humano se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo

La Gestión del Talento Humano es un área interdisciplinaria integrada por un sinnúmero de dinámicas que la nutren y enriquecen en favor de la

Organización; así como se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, también se habla de tecnología del aprendizaje, de alimentación, de servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incentivos, accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de las normas laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros/certificación, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoría y un sinnúmero de asuntos diversos.

Bejarano (2013, pág. 21)

2.2.4 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS

Bajo el término de competencias se suelen englobar varios conceptos, desde los conocimientos hasta las competencias propiamente dichas. Asimismo, se menciona el término “competencias” junto con otras palabras (competencias técnicas o competencias de conocimiento) para referirse a los conocimientos. En cuanto a las competencias

propriadamente dichas, se las denomina “competencias de gestión” o “competencias conductuales”.

Las competencias siempre se refieren al comportamiento de las personas en el trabajo o en situación de trabajo.

Los conocimientos son más fáciles de detectar o evaluar que las competencias, y es por esto que, por ejemplo, en los procesos de selección se evalúan primero, siempre que sea posible. Es por esto que están en la parte inferior de la pirámide, no porque sean menos importantes; por el contrario, son la base. Alles M. (2013, pág.58)

Evaluación Del Desempeño

Es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del personal, constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna.

La evaluación de desempeño es un factor fundamental del proceso administrativo correspondiente al control, seguimiento y evaluación de los recursos humanos. Esta evaluación nos permite verificar el cumplimiento de los planes organizacionales por parte de quien ejerce la supervisión.

Al encontrarse que existen desvíos tanto de comportamiento como de cumplimiento de las normas, de los programas y de las políticas que se deben desarrollar para el cumplimiento de la misión organizacional; la evaluación va a permitir a la administración realizar los respectivos ajustes y correcciones a que haya lugar para alcanzar las metas y por ende los objetivos organizacionales.

La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del comportamiento de las personas en los cargos que ocupan. A pesar de ser una responsabilidad de línea y una función de staff, en algunas empresas la evaluación de desempeño puede estar a cargo del

supervisor directo, del propio empleado o incluso de un comité de evaluación, según los objetivos de la evaluación.

La evaluación es tan importante como la ejecución de las tareas que se deben realizar por parte de los trabajadores, esta es una responsabilidad de línea o autoridad formal y una función de staff o asesoría en la empresa. Para una mejor evaluación es necesario utilizar unos patrones de rendimiento y comportamiento, es por eso que las organizaciones han estandarizado los procesos para una mejor verificación de los mismos. El sistema de administración de recursos humanos necesita estándares que permitan una evaluación continua y un control sistemático de su funcionamiento. Estándar es un criterio o modelo que se establece previamente para permitir la comparación con los resultados o con los objetivos alcanzados. Mediante la comparación con el estándar pueden evaluarse los resultados obtenidos y verificar que ajustes y correcciones deben realizarse en el sistema para que funcione mejor. Mesa (2000: pág.79)

Beneficios de la Evaluación del Desempeño: Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general, los principales beneficios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Nuevas Tendencias en la Evaluación del Desempeño:

La rápida apertura económica global presiona a las empresas a buscar la excelencia como única manera de sobrevivir a un mundo complejo y desafiante. La excelencia es la base de la ganancia.

En este contexto, una de las nuevas y principales tendencias en la evaluación del desempeño es la que se da como retroalimentación de las personas; donde esta adquiere un sentido más amplio al incluir aspectos nuevos como:

Competencia de personal. Capacidad de aprendizaje de las personas y asimilación de nuevos y diferentes conocimientos y habilidades

Competencia Tecnológica. Capacidad de asimilar técnicas necesarias para cumplir la multifuncionalidad y la generalidad

Competencia Metodológica. Capacidad de emprender actividades, e iniciativa; en otros términos, espíritu emprendedor para solucionar problemas

Competencia Social. Capacidad de relacionarse eficazmente con diversas personas y grupos, así como realizar trabajos en equipo.

Determinación de las Competencias: Se clasifican en:

Motivación: Los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo aleja de otros.

Características: Físicas y respuestas consistentes a situaciones e información.

El autocontrol y la iniciativa son “respuestas consistentes a situaciones “más complejas. Algunas personas “no molestan a otras y actúan” por encima y más allá del llamado deber” para resolver problemas bajo estrés.

Concepto Propio o Concepto de uno Mismo: Las actitudes valores o imagen propia de una persona.

Los valores de las personas son motivos reactivos que corresponden o predicen como se desempeñan en sus puestos a corto plazo y en situaciones donde otras personas están a cargo.

Conocimiento: la información que una persona posee sobre áreas específicas.

El conocimiento es una competencia compleja. En general las evaluaciones de conocimiento no logran predecir el desempeño laboral porque el conocimiento y las habilidades no pueden medirse en la misma forma en que se utilizan en el puesto. En primer lugar, muchas evaluaciones de conocimiento miden la memoria, cuando lo que realmente importa es la información. En segundo lugar, las evaluaciones de conocimiento son “respondedoras” miden la habilidad de las personas para determinar cuál es la respuesta adecuada entre variedad de respuestas, pero no miden si una persona puede actuar en base al conocimiento predice lo que una persona puede hacer, no lo que realmente hará.

Habilidad: la Capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental. Las competencias mentales o cognoscitivas incluyen pensamiento analítico (procesamiento de información y datos, determinación de causa y efecto) y pensamiento conceptual (reconocimiento de características en datos complejos).

El conocimiento y la habilidad son relativamente fáciles de desarrollar, la manera más económica de hacerlo es mediante capacitación.

Las competencias de motivación y características son más difíciles, desde el punto de vista de la personalidad, de evaluar y desarrollar. En los puestos complejos, las competencias son más importantes que las habilidades relacionadas con la tarea, la inteligencia o las credenciales para predecir un desempeño superior. Alles M. (2013, pag. 64).

2.2.5 COMPETENCIAS SEGÚN SU CLASIFICACIÓN

Las competencias se pueden clasificar en:

Competencia de Logro y Acción

- Orientación al logro.

- Preocupación por el orden, calidad y precisión.
- Iniciativa.
- Búsqueda de información
- **Competencias de Ayuda y Servicio**
 - Entendimiento interpersonal
 - Orientación al cliente
- **Competencias de Influencia**
 - Influencia e impacto en las personas
 - Construcción de relaciones
 - Conciencia organizacional
- **Competencias Gerenciales**
 - Desarrollo de personas
 - Dirección de personas
 - Trabajo en equipo y cooperación
 - Liderazgo
- **Competencias Cognoscitivas**
 - Pensamiento analítico
 - Razonamiento conceptual
 - Experiencia técnica - profesional - de dirección.
- **Competencia de Eficacia Personal**
 - Autocontrol

- Confianza en sí mismo
- Comportamiento ante los fracasos
- Flexibilidad. Chiavenato (1999:pag.364)

2.2.6 CAPACIDADES ORGANIZATIVAS

EN LAS VENTAJAS COMPETITIVAS es la creación de valor para el cliente de manera que no está siendo aplicada a su vez por los competidores. Cuando se insiste en el hecho de que los competidores no podrán duplicar los beneficios que emanan de una ventaja competitiva, se dice que ésta es “sostenible”.

Si realmente se presenta que el factor humano es un compañero estratégico, la fuente primordial de la ventaja competitiva, debería aportar evidencia empírica y resultados acerca de la construcción del Departamento al éxito en la empresa a largo plazo, de tal forma que se es capaz de contribuir a la creación de elementos únicos, inimitables, insustituibles y valiosos, podríamos decir que la Gestión de recursos Humanos está contribuyendo al logro de ventajas competitivas en la organización este razonamiento nos llevará a concluir que el Capital Humano de la empresa es un factor clave para garantizar el logro de una serie de capacidades en las que descasan los elementos diferenciadores de una organización, Desastrik (2009:pág.81)

Capital Intelectual

Mucho se ha hablado de las capacidades y habilidades de las personas, pero antes de entrar a un análisis más profundo de la misma, se hará referencia al capital intelectual. Este punto está sumamente relacionado con las capacidades, habilidades de las personas. El modelo tradicional de contabilidad que tan bien describía las operaciones de las empresas durante medio milenio ya no puede seguir al ritmo de la resolución que se está operando en los negocios. Los documentos financieros de las empresas se están

mostrando cada vez más estáticos e incapaces de estar a tono con la moderna organización, con su estructura fluida, asociación estratégica, empleados capacitados, programas de trabajo en grupo, marketing en redes multimedia y depósitos vitales de recursos intelectuales humanos.

Actualmente no se comprende la importancia decreciente del valor en libros y de los activos materiales. La inteligencia Humana y los recursos intelectuales son hoy los más valiosos activos de cualquier empresa. Edvinson (1997:pág.32)

El alma de la Compañía: El Capital Humano.

Existen muchas historias sobre cómo cayó el precio de mercado de una empresa cuando un miembro importante abandona la compañía y eso pasa por el valor agregado que aporta el Capital humano.

Definición de Capital Humano

Las personas generan capital para la empresa a través de su competencia de su actitud y de su agilidad intelectual. En la competencia se incluyen la pericia y la educación, mientras la actitud cubre el componente conductista del trabajo de los empleados. La agilidad intelectual es la capacidad para innovar y cambiar la forma de pensar en problemas y alcanzar soluciones innovadoras.

La Capacidad: Competencia.

La competencia genera valor por medio del conocimiento, de la habilidad, del talento y de los conocimientos técnicos de los empleados. Casi se puede decir que la competencia es la parte del Capital humano, la parte sólida. Los componentes principales de la competencia son conocimiento y habilidad.

El Comportamiento: la actitud.

El conocimiento y la habilidad no lo son todo. Las compañías necesitan personal que sean capaces y estén dispuestos a utilizar su habilidad y su calidad para el bien de la empresa. Y que puedan motivar a la compañía.

El ingenio: la agilidad intelectual

En un mundo tan cambiante como el nuestro, la capacidad de aplicar el conocimiento de cada una de las situaciones, así como la capacidad de innovar y de transformar las ideas en productos, resultan cruciales para el éxito de la empresa.

¿Qué es la capacidad del personal?

El término capacidad del personal representa los conocimientos, destrezas, habilidades y motivaciones de cada trabajador como individuo en su cargo. En cierto nivel, ello significa que los líderes deben saber si el personal cuenta con el conocimiento técnico, o sea las destrezas necesarias para cumplir su trabajo. Al líder le corresponde aclarar lo que sus empleados necesitan saber y hacer y luego cerciorarse de que el personal efectivamente haga lo indicado.

2.2.7 CAPACIDAD DE MANEJO PERSONAL

Responsabilizarse de la propia vida dentro y fuera del trabajo exige competencia en el manejo personal. Con frecuencia, cuando las cosas no salen bien, la gente suele atribuir sus dificultades a las situaciones en que se encuentran o a los demás. Esta capacidad comprende:

a) Integridad y comportamiento ético:

Es tener normas personales claras que sirvan de fundamento para mantener un sentido de integridad y conducta ética

Significa contar con disposición a aceptar los errores.

Es aceptar la responsabilidad por las acciones propias

b) Dinamismo y capacidad de resistencia:

Exige Buscar la responsabilidad, ser ambicioso y estar motivado para lograr objetivos.

Es trabajar duro para que las cosas se concreten.

Significa perseverar ante los obstáculos y recuperarse de los fracasos

c) Equilibrio entre los asuntos de trabajo y la vida personal:

Es encontrar un equilibrio razonable entre las actividades laborales y personales de modo que no se descuide ningún aspecto de la vida

Es cuidarse, mental y físicamente, y servirse de escapes constructivos para dejar salir la frustración reducir la tensión

Significa evaluar y establecer objetivos propios en relación con la vida y el trabajo.

d) Conocerse a sí mismo y desarrollarse:

Es contar con objetivos personales y profesionales claros.

Supone emplear las fortalezas para obtener ventajas y al mismo tiempo buscar mejorar o compensar los puntos flacos

Es analizar y aprender de las experiencias laborales y de la vida. Hellriegel, (2000:123).

2.2.8 CAPACIDAD DE ACCIÓN ESTRATÉGICA.

Entender la misión y los valores generales de la organización y asegurarse de que las acciones propias y las de quienes uno dirige están alineadas es algo que exige esta capacidad. La cual comprende:

a) Entender la industria:

Significa conocer el sector en que se trabaja y el momento en que los cambios en la industria generan amenazas y oportunidades significativas

Es mantenerse informado sobre las acciones de los competidores y los socios estratégicos.

Se analizan las tendencias generales en la industria y sus repercusiones a futuro.

b) Comprender la organización:

Supone entender los intereses de los participantes.

Es conocer las fortalezas y limitaciones de diversas estrategias de negocios.

Es entender las diferentes competencias de la organización.

c) Adoptar acciones estratégicas

Es asignar prioridades y tomar decisiones que guarden congruencia con la misión y los objetivos estratégicos de la empresa.

Es establecer metas tácticas y operativas que faciliten la instrumentación de la estrategia.

Establecer metas tácticas y operativas que facilitan la implementación de la estrategia.

2.2.9 CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO

Consiste en llevar a cabo tareas con grupos pequeños de personas responsables en conjunto y cuya labor es interdependiente, exige competencia en el trabajo en equipo.

La eficiencia se logra a través de las siguientes:

a) **Planeación de equipos:**

Se formulan objetivos claros que motiven a los integrantes del equipo a lograrlos.

Los empleados que formarán el equipo se escogen de manera adecuada, considerando el valor de las ideas distintas y las destrezas técnicas necesarias.

Se definen las responsabilidades del equipo en su conjunto y se asignan tareas y responsabilidades a los integrantes en forma individual.

b) Creación de un entorno de apoyo:

Se genera un ambiente en que se espere, reconozca, valore y recompense el trabajo en equipo eficaz.

Se ayuda al equipo identificando y consiguiendo los recursos que necesita para la consecución de sus objetivos.

Se actúa como capacitador, asesor y mentor, siendo paciente con los integrantes del equipo en su proceso de aprendizaje.

c) Manejo de las dinámicas de equipo:

Hay que conocer las fuerzas y puntos flacos de los integrantes del equipo y utilizar aquellas para que logren sus objetivos en conjunto.

Se hacen públicos los conflictos y las discrepancias, sirviéndose de esta estrategia para mejorar el desempeño.

El reconocimiento se comparte con los demás

2.2.10 CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN

Es la capacidad de transmitir e intercambiar eficazmente información para entenderse con los demás. Esta comprende a su vez tres dimensiones:

a) Comunicación informal:

Promueve una comunicación en dos sentidos: pide retroalimentación, escucha y propicia una interacción de toma de decisiones

Está al tanto de lo que siente el otro.

Crea relaciones interpersonales sólidas con la gente.

b) Comunicación formal:

Informa a las personas sobre los hechos y actividades destacados y las mantiene al corriente.

Efectúa presentaciones en público de gran impacto y maneja bien las preguntas.

Escribe claro, conciso y eficazmente, mediante una gran variedad de recursos

Informáticos.

c) Negociación:

Negocia con eficacia funciones y recursos en defensa del equipo.

Finca buenas relaciones e influye en los superiores.

Actúa en forma decisiva y justa al manejar a los subordinados problemáticos.

2.2.11 CALIDAD DE LOS SEVICIOS

Calidad

La calidad se puede definir como una secuencia que consiste en comprender, aceptar, satisfacer y superar continuamente las necesidades, deseos y expectativas del usuario.(Gomez y Tijero, 2002:pág. 15).

Objetivos de la Calidad

Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines; por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad de los miembros de la empresa o también se puede ver como grado de excelencia.

Servicios

Por una parte un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente, el servicio genera una experiencia psicológica en el cliente según la manera como el proveedor del servicio proporciona.

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, todo trabajo que se realiza para otra persona, es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza. Es una palabra vinculada en sus orígenes a la esclavitud, servidumbre y servilismo, se convierte Hoy en el factor determinante para lograr la lealtad de los clientes. Mesa (2003:pág. 23).

Calidad de Servicios

Es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio, la calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización en un mercado altamente competitivo, donde muchos ofrecen lo mismo y la constante en el servicio de calidad es el reflejo del compromiso de quienes integran una empresa orientada al cliente.

La calidad en el servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar. La calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades del cliente.

Lograr una cultura de calidad en el servicio requiere que en cada persona que integra la organización, se dé un cambio y el desarrollo de una serie de valores y actitudes.

La calidad en el servicio implica un cambio de actitudes y mentalidad, requiere de ejercer valores perdurables como la puntualidad, veracidad honradez, responsabilidad y establecer un compromiso para con los usuarios y la sociedad, la calidad en el servicio requiere de las personas que laboran en la organización; más capacidad, capacitación y dedicación personal. La idoneidad personal es, por tanto un factor imprescindible. Todo el personal debe conocer su función y desempeñarla correctamente para que el usuario no

tenga que realizar trámites burocráticos, largas esperas o sufra una mala atención o despotismo. En la calidad en el servicio el factor más importante son las actitudes del personal deben encauzar todo un esfuerzo para lograr la calidad de atención.

2.2.12 CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Está determinada por un conjunto de procedimientos actitudes con niveles de excelencia con la finalidad de satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios, además la calidad es:

- Cumplir las expectativas del cliente y algo más
- Despertar nuevas necesidades del cliente
- Lograr productos y servicios con cero defectos
- Hacer bien las cosas desde la primera vez
- Diseñar, producir y entregar un producto o servicio de satisfacción total
- Producir un artículo o servicio de acuerdo a las normas establecidas
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de nuestros clientes
- Sonreír a pesar de las adversidades y sobreponerse a nuestro mal humor.
- Calidad es una sublime expresión humana.

La calidad total, es un compromiso de excelencia, es la capacidad para satisfacer al cliente dándole: compromiso de calidad, servicio de calidad, costo razonable, entrega puntual.

Martínez (2001:pág.123).

2.2.13 SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO

El usuario es la razón de ser de la calidad del servicio. Un nivel de calidad de servicio, comparado con los competidores, que es suficientemente alto ante sus clientes para permitirle cobrar un precio mas alto por su producto de servicio, ganar una participación en el mercado increíblemente elevada y / o disfrutar de un margen superior al de sus competidores.

La organización inteligente, adopta una orientación al usuario, puesto que el marca la pauta para lo que es y hace aquella. Precisamente, por la relación que se produce y debe mantenerse entre el personal de la empresa y el cliente por la importancia que este tiene para toda organización

Ha surgido la propuesta de invertir la pirámide que tradicionalmente representa al modelo de organización tradicional, es decir: 1) Alta gerencia, 2) Gerencia media, 3) Supervisión, y 4) Personal operativo, a la siguiente propuesta: 1) Clientes, 2) Empleados de servicio, 3) unidades de soporte, 4) Gerentes

Los Indicadores de la Calidad de Servicios

En una empresa de servicios, los indicadores de calidad, situados en puntos precisos del proceso usuario – proveedor, señalan las faltas en el servicio buscado. Los indicadores de servicios se someten a las técnicas de organización, desde el punto de vista de la clientela, los indicadores deben mostrar la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la calidad de servicios de la organización.

El verdadero sentido de la expresión, la calidad se prepara, al mejorar las características relacionadas con las expectativas de los clientes, como lo expresamos anteriormente, la empresa asegura la satisfacción y la lealtad de su clientela, la calidad de servicio por tanto debe prepararse antes de que el servicio sea realmente ofrecido.

Las características los ingredientes de la calidad en el servicio lo que le da todo su valor al servicio que se ofrece y están implícitos en la palabra. Producto, del buen trato, la adecuada información y la accesibilidad al servicio con rapidez, exactitud, precio, actitud y reconocimiento. Gilles (2010:pág. 76)

Características de la Atención al Usuario

Las características más importantes que debe tener la atención al usuario son:

- La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente sin desgano y con cortesía
- El personal debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita
- El cliente se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas
- Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo
- Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El cliente agradecerá el que quiera ser amable con él.
- La empresa debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores. Desatruck (2001:pág. 89)

Usuarios

Los usuarios son:

- Las personas más importantes para cualquier negocio.
- No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento.
- Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos
- Merecen que le demos el trato mas cortes que podamos.
- Representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ellos nos veríamos forzados a cerrar

Los clientes de las empresas de servicios se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de su personal.

Harrington, J (2000:pág. 56)

COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

- Confiabilidad.

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

- **Accesibilidad.**

Las empresas de servicio especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple expectativas.

- **Respuesta**

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido, queremos que se nos atienda sin tener que esperar. Los ejemplos de las respuestas incluyen devolver rápidamente las llamadas al cliente o servir o servir un almuerzo a quien tiene prisa.

- **Seguridad.**

Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones; por ejemplo, un cliente no debería dudar de lo acertado de la reparación de su automóvil.

- **Empatía.**

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber como se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales.

- **Tangibles.**

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y su gente. MESA (2000:pág. 97).

Que Beneficios Trae la Calidad

1. Guía clara y sencilla para obtener un desempeño de calidad

2. Evaluar y orientar el desempeño, a través de estándares gerenciales
3. Un programa de capacitación para Gerentes, Directores y jefes de unidad
4. Implantar una misma cultura, congruente en todas las áreas
5. Lograr elevar la calidad del trabajo, por la motivación, el compromiso y la asesoría otorgada en forma preventiva, con un cambio inmediato de actitudes
6. No interfiere con las normas, procedimientos o sistemas en vigor
7. Instruye como planear, realizar y dar seguimiento a las funciones de la gerencia
8. Genera motivación y reto, bajo un ambiente de reconocimiento
9. Desarrolla un clima organizacional san, competitivo y satisfactorio. Philips B. Crosby (2000:pág. 43).

PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

1. Planificación de la calidad

Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

- a. Determinar quiénes son los clientes
- b. Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes.
- c. Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.
- d. Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

2. Control de calidad

El control actúa en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectividad.

- a. Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- b. Comparar el comportamiento real con los objetivos de la calidad

c. Actuar sobre las diferencias.

3. Mejora de la calidad.

Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema:

- a. Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente
- b. Identificar las necesidades concretas para mejorar (los proyectos de mejora)
- c. Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin
- d. Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos
 - Diagnostiquen las causas
 - Fomenten el establecimiento de un remedio
 - Establezcan los controles para mantener los beneficios. Alles (2013, pag. 78).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Asesoramiento

Es la información que otorgan profesionales sobre una materia de la que se tienen especiales conocimientos, con base de información de personas experimentada en el tema.

Administración

Es la ciencia que estudia el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcancen con eficiencia el logro de sus objetivos, consiste en dirigir y planear, para luego controlar el ambiente de trabajo, es prever, organizar, coordinar y controlar.

Aptitud

Es la capacidad y habilidad que tiene un empleado para realizar una determinada actividad en sus labores, también es adaptarse a ciertos ambientes; para sentirse adecuadamente y cumplir sus responsabilidades.

Calidad

Es la descripción de algún producto o servicio, es encontrar la satisfacción en un producto o servicio cumpliendo todas las expectativas que busca algún usuario. Es la percepción que el usuario tiene del mismo, es una fijación mental del usuario que asume conformidad con dicho servicio.

Capacidad de aprendizaje

Está asociada a la asimilación de nueva información, consiste en el cambio de la conducta en función del entorno dado, es la adquisición continua del conocimiento es el que refleja un cambio permanente en el comportamiento el cual absorbe conocimientos o habilidades a través de la experiencia.

Competencias

Es la capacidad de poner en ejercicio los diferentes Conocimientos, Habilidades y Valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen las personas para la vida y el ámbito laboral en el que se desenvuelven.

Empleador

Es la persona natural o jurídica que por sus actividades necesita contar con personal a su servicio, el empleador se encarga de entrevistar personas para darle empleo en un campo de trabajo específico o general.

Empresa

Es una entidad operativa y económica, es la actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo para lograr un fin determinado. Por ello, resulta muy importante que toda persona que es parte de una empresa o entidad conozca cuáles son sus características básicas, objetivos y elementos que la componen (su personal).

Gestión

Es la disciplina de organizar y dirigir de manera tal que se pueda culminar todo el trabajo requerido en el propósito dentro del alcance, el tiempo, y coste definidos, es un esfuerzo temporal, único y progresivo, emprendido para crear un producto o un servicio también único. Es un conjunto de estrategias para llevar con mayor eficacia una actividad sea público o privada, en definitiva se trata de conseguir el éxito en cualquier entidad de carácter económico, financiero, político; Gestión es lograr un éxito con los medios adecuados.

Habilidades

Es la destreza para ejecutar una acción o como también un servicio, capacidad para conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas. La palabra, hábil, de practicar y practicar, el tener experiencia te hace más hábil.

Iniciativa autonomía

Tener plena libertad para hacer lo que es oportuno, ante las pequeñas dificultades o problemas que surjan en el día a día. Es la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones de acuerdo con las normas y preferencias propias o en común de la entidad.

Política de calidad

Son las normas que regulan el buen funcionamiento de las operaciones de una entidad o empresa. Comparándolas con el funcionamiento óptimo. Cada empresa tiene diferentes políticas dependiendo el giro, el tamaño, o el servicio que brinda.

Planificación estratégica

Es una técnica basada en una serie de pasos con la finalidad de lograr el objetivo, proceso sistemático y continuo por el cual los miembros de una organización, toman decisiones y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para que la organización alcance esa visión de futuro y cumpla los objetivos planeados.

Productividad

Es sinónimo de rendimiento este basado en la productividad en servicios brindados. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien son productivo con una cantidad de recursos mínimos, en un periodo de tiempo dado.

Talento Humano

El talento deriva de la inteligencia, y es la capacidad de entender; es la manera de ejercer una actividad de la mejor manera, aptitud y capacidad para el desempeño en una ocupación laboral.

Trabajo en equipo

Es la habilidad para participar activamente de una meta común, consiste en realizar una tarea específica, por medio de un grupo de personas, que conforman, a su vez, un grupo de trabajo. Es muy importante en el trabajo en equipo, la unión y empatía entre los integrantes. Ya que en más de una oportunidad, será necesario comprender a otro integrante y, asimismo, apoyar las distintas ideas que vayan naciendo con el desarrollo de la actividad en cuestión.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

El Centro de Asesoramiento Contable Empresarial se encuentra Ubicado en el Centro de Idiomas de la UNA Puno, Primer Piso. Jr. Lima con Fermín Arbulu (Parque Pino).

El trabajo de investigación se desarrolla en el departamento de Puno, provincia y distrito del mismo nombre, ubicado en la zona sur del territorio peruano. En la ciudad de Puno, Parque puno, edificio del centro de idiomas de la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO de PUNO primer piso N112.

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

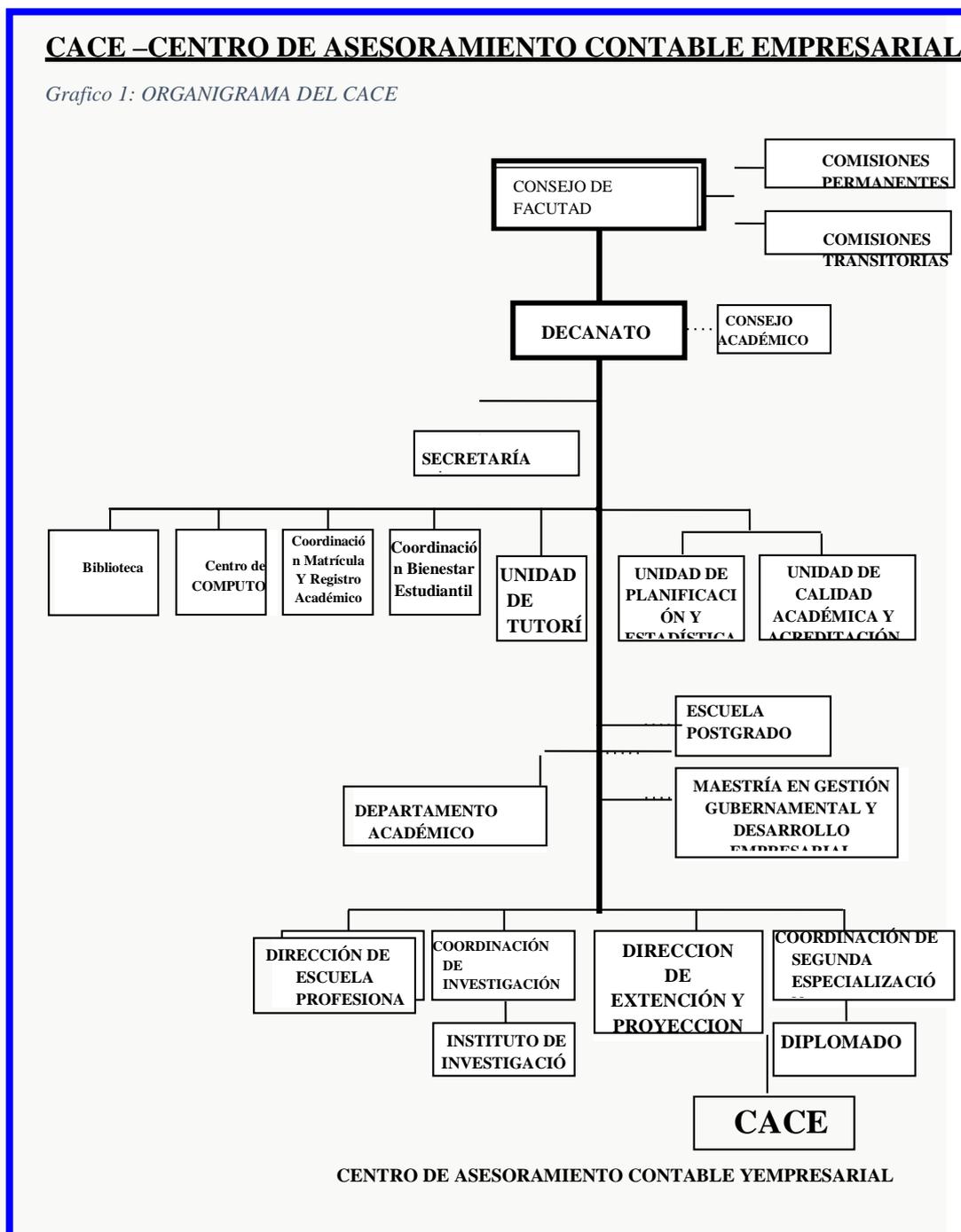
Resolución de decanato número 415-2015-D-FCCA-UNA.

En la ciudad de Puno, el día 02 de diciembre del 2015, el documento presentado por la Dra. María Amparo Catacora Peñaranda, coordinadora de proyección social de la facultad de ciencias contables y administrativas en el que hace alcance del plan de funcionamiento del CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE Y EMPRESARIAL DE LA UNA PUNO, en el que docentes y estudiantes prestaran su apoyo en forma voluntaria y gratuita. Que el CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL DE LA UNA PUNO, tendrá como misión la asistencia técnica a empresarios y contribuyentes, en el plano externo de la universidad, consultoría a micro y pequeños empresarios (MYPES Y PYMES), Servicios de capacitación, así como promover y desarrollar el espíritu empresarial de los alumnos con inquietudes sobre la materia y colaborar en el desarrollo de una mentalidad planificadora a largo plazo que aporte al futuro del país.

Con cargo a dar cuenta a consejo de facultad, y contando con la documentación que forma parte de la presente Resolución de decanato número 415-2015-D-FCCA-UNA, y en uso

de las atribuciones conferidas el señor Decano de la Facultad, por la ley 30220 y estatuto vigente de la UNA-Puno.

GRAFICO 1: ORGANIGRAMA DEL CACE



Fuente: organigrama de la FCCA-UNA PUNO. Oficina de extensión y proyección social.

Resolviéndose así el PLAN DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA PUNO, reconocer que funcionara en el local de la universidad ubicado en el Parque Pino de Puno.

EL CACE es una organización de proyección Social y Extensión Universitaria, responsable de coordinar los programas y proyectos sociales para la aplicación de conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos, efectuando alianzas y convenios con diferentes instituciones de la Región, en su actividad compartida, propone soluciones a la problemática regional en las áreas contables y administrativas.

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El periodo de duración del estudio constara de los periodos 2016 y 2017 y se realizara durante los 3 meses, del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2018.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

En el procesamiento de la información recopilada se clasificaron los datos de acuerdo a los objetivos planteados. Para ello se tomó en cuenta los siguientes aspectos; datos extraídos de la base de datos que se encuentran en las oficinas del CACE, así como también los enviados a la SUNAT Sobre las atenciones realizadas.

Soporte en papel que contiene todos los datos procedentes de las fuentes de datos, tal y como se encuentran en éstas instalaciones del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial de la UNA Puno. Se registra toda la información necesaria sobre la fuente, atenciones realizadas a usuarios, los valores y los métodos de atención.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

La población considerada en la investigación estuvo determinada por el total de personal del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial.

ESTRATIFICACION DEL PERSONAL

- 1 Coordinador General: MSc. Marco Felix Romani Alejo
- 2 asesores de apoyo: - CPC. Edgar Villahermoza Quispe,
- - CPC. Vianney Mariela Mariaca Canaza
- 20 alumnos seleccionados (Núcleo de apoyo contable y Fiscal-SUNAT).

3.4.2 MUESTRA

91 USUARIOS que se atendieron durante el 2016 a 2017.

Estará basado en el muestreo no probabilístico por conveniencia que consiste en muestras dirigidas y tiene un procedimiento no formal y arbitrario, optando por el muestreo sistemático, el cual es la elección de las unidades que se realiza en base a un criterio determinado por formula.

Así mismo la población referida a los usuarios es:

- 91 atendidos 2016 a 2017

Formula Finita:

La muestra se determina Aplicando la siguiente fórmula; Donde:

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

n=Tamaño de muestra

N=Población o universo

Z=Nivel de confianza

p=probabilidad a favor

q=probabilidad en contra y e=error muestral

Reemplazando:

$$n = \frac{(91)(1.96^2)(0.9)(0.1)}{0.05^2(91-1)+1.96^2(0.9)(0.1)} = 55$$

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO. El cual consistió en la aplicación de las técnicas para tabular y expresar porcentualmente los resultados, para su posterior análisis e interpretación de los datos.

METODOS

Es una investigación no experimental, que corresponde a un estudio descriptivo y analítico, no dejando de lado los Métodos Deductivo cuantitativo, en la parte Estadística se utilizará la técnica para tabular y expresar porcentualmente y su respectivo análisis e interpretación de datos.

Se aplica para relevar las características y las peculiaridades del objeto de conocimiento, principalmente en la recolección de datos. Por otro lado, de acuerdo a la clasificación según la forma de obtención del conocimiento, el trabajo corresponde a los métodos de investigación teórica y dentro de ellos específicamente a la Deducción.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se tomó en cuenta los siguientes métodos:

- Método descriptivo
- Método Analítico
- Método deductivo.

Método Descriptivo

Este método nos permitirá ver con claridad la realidad o situación tal como se presenta en un momento dado del Centro de Asesoramiento Contable empresarial UNA Puno, tomando en consideración su estructura y Gestión del Talento Humano.

Implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación, el cual fue utilizado para poder describir como es el procedimiento

de atención al usuario del Centro de asesoramiento Contable Empresarial de la UNA Puno.

Se hará uso de este método para analizar los informes representativos por cuadros y resúmenes numéricos, de tal modo se mostrara los resultados de la gestión del talento humano.

Método Analítico

El método analítico fue utilizado durante el desarrollo de la investigación, esto implico analizar profundamente y detalladamente los diversos aspectos del procedimiento de atención al Usuario en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial de la UNA.

Este método permite descomponer un todo en partes, con la finalidad de estudiar y conocer sus características, naturaleza y propiedades de los elementos componentes, para encontrar la verdad. Este método se ha empleado para analizar la información histórica y documental en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial de la UNA Puno.

Método Deductivo

En la investigación hacemos uso del método deductivo, el cual permitió analizar aspectos generales teóricos relacionados a la determinación de la Gestión del Talento Humano y su relación con la atención al usuario y la identificación de capacidades dentro de sus nuevas tendencias; las estrategias de la orientación hacia el servicio, punto clave en la imagen y éxito de la organización; una mejora continua en la comunicación organizacional y; la inteligencia emocional, que nos permite formarnos y prepararnos para el cambio y mantener el equilibrio organizacional.

3.6 PROCEDIMIENTO

Técnicas Para La Recolección De Datos

Para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación, las técnicas que se utilizaron fueron las siguientes:

Investigación Documental: Técnica que permitió la revisión y análisis de fuente directa, entre estos el manual de funciones y así como también las resoluciones de creación y funcionamiento del Centro de Asesoramiento Contable y Empresarial UNA Puno.

Observación: Es la técnica que consiste en la identificación, a través de la vista; es aquella que permite ver directamente las actividades que desarrolla una organización; en este contexto, el investigador observo las actividades desarrolladas dentro de la entidad.

Encuesta: Se utilizó como medio para obtener datos aportados por la población usuaria. Se aplicó a través de un cuestionario estructurado que consiste en formular las preguntas por escrito, en función de los objetivos y los indicadores de las variables a investigarse, en forma ordenada y anónima, previamente diseñado, con el fin de recopilar información sobre las características de los distintos grupos de estudio. Se realizó la encuesta al personal y a los usuarios del Centro de Asesoramiento contable y Empresarial UNA Puno.

Análisis e Interpretación de Textos y Páginas Electrónicas: Se revisó bibliografía y de la misma manera se navegó por páginas Web, los cuales fueron resumidos y analizados de acuerdo a los objetivos de la presente investigación.

3.7 VARIABLES

Variables de la Hipótesis General

V. I. : Talento humano

Indicadores.

- conocimiento y dominio
- identificación de capacidades
- Nivel de aplicación y manejo de capacidades

V. D. : Calidad de atención al usuario

Indicadores.

- Exactitud del servicio (confiabilidad)
- Atención a inquietudes (responsabilidad)
- Atención personalizada (empatía)
- Tecnología

Variables de la Hipótesis Especifica 1

V. I.: competencias del personal

Indicadores.

- Capacidad de manejo personal
- Presentación Personal
- conocimientos adquiridos

V. D.: Calidad de atención al usuario

Indicadores

- Responsabilidad
- Rapidez
- Atención personalizada.

Variables de la Hipótesis Específica 2

V. I.: Capacitaciones del personal

Indicadores.

- Capacitaciones Adquiridas
- Identificación de capacidades
- Productividad

- Conocimiento y especialización.

V. D.: Calidad de atención al usuario

Indicadores.

- Velocidad en la atención

- Manejo de quejas y reclamos

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El análisis de los datos obtenidos acerca del problema a través de la aplicación de los cuadros porcentuales descriptivos en orden correlativo; así mismo, se complementó con un análisis de los datos obtenidos de los resultados, dando relativamente una interpretación personal de acuerdo a las opiniones brindadas por la muestra tomada.

Los pasos fueron:

- Clasificación, ordenamiento y tabulación de los datos necesarios para el trabajo de investigación.
- Conocer el hecho que se analiza.
- Describir tal hecho.
- Descomponer con el fin de conocer todos sus detalles
- Examinar críticamente y comprender cada elemento o componente del hecho específico de estudio
- Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de clasificación elegido, haciendo comparaciones y buscando semejanzas y diferencias con otros hechos
- Identificar y explicar las diferencias y sus causas con el fin de hacer un diagnóstico para luego plantear sugerencias.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo está organizado en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las competencias del Talento Humano y su Relación en la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial, Se exponen los resultados obtenidos basados en la información que se obtuvo a través de la encuesta realizada a 55 usuarios atendidos en el Centro de asesoramiento Contable Empresarial de la UNA Puno, también encuestas realizadas al personal este consta de 20, así mismo del análisis documentario del instituto nacional de estadística e informática, ésta información se sistematizó en tablas y gráficos los cuales son interpretados para su mejor comprensión, mediante el cual se determina el la relación con las competencias del personal y la la influencia que se tiene en la atención al usuario, asimismo se analiza la incidencia del factor económico y los factores de incumplimiento de pago de dicho imp durante los años 2016 y 2017.

4.1.1 OBJETIVO ESPECIFICO N ° 1:

Determinar la relación entre las competencias del personal y la calidad de atención al usuario en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial Una Puno 2016-2017

Competencias Del Personal

Los resultados obtenidos a través de los registros del cuestionario dirigido al personal sobre las competencias que poseen en la prestación del servicio de asesoramiento contable y empresarial en la Región Puno.

La competencia es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa

o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando: sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.

Competencias básicas: Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo de atención al usuario y así integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en. Un examen de conocimientos así como la pasantía realizada en las instalaciones de SUNAT.

4.1.1.1 SEGÚN COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL DE PEARSON

El Coeficiente de Correlación de Pearson es una medida de la correspondencia o relación lineal entre dos variables cuantitativas aleatorias. En palabras más simples se puede definir como un índice utilizado para medir el grado de relación que tienen dos variables, ambas cuantitativas.

Teniendo dos variables, la correlación facilita que se hagan estimaciones del valor, dos variables, es decir, indica el grado de correspondencia o relación que existe entre las 2 variables. Estos números varían entre límites de +1 y -1.

Datos

Tenemos una muestra tomada al azar de los 20 integrantes que son extraemos 10 integrantes al azar en donde sus notas de un examen de conocimientos y habilidades tomado son como sigue:

COMPETENCIAS

V.I. conocimientos y habilidades

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nota	13	16	8	10	12	15	17	9	13	18

V.D. Nivel de atención

Según atenciones nivel promedio obtenido por cada uno

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nivel	4	4	2	3	3	4	5	3	4	5

Tabla 1: CORRELACION SEGUN PEARSON PARA COMPETENCIAS

Caso	X	Y	X ²	Y ²	X*Y	Y estimado	Errores
1	13	4	169	16	52	3.67	0.33
2	16	4	256	16	64	4.45	-0.45
3	8	2	64	4	16	2.37	-0.37
4	10	3	100	9	30	2.89	0.11
5	12	3	144	9	36	3.41	-0.41
6	15	4	225	16	60	4.19	-0.19
7	17	5	289	25	85	4.71	0.29
8	9	3	81	9	27	2.63	0.37
9	13	4	169	16	52	3.67	0.33
10	18	5	324	25	90	4.98	0.02
TOTAL	131	37	1821	145	512	37	0.94

Elaborado: Por el investigador

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}} = \frac{10 * 512 - (131 * 37)}{\sqrt{\left[10 * 1821 - (131)^2 \right] \left[10 * 145 - (37)^2 \right]}} = 0.9365530737$$

R=0.937: Existe Correlación Positiva Directa

Media X = 13.1
Media Y = 3.7

Var X = 10.49
Var Y = 0.81
Cov XY = 2.73

$r = 0.937$

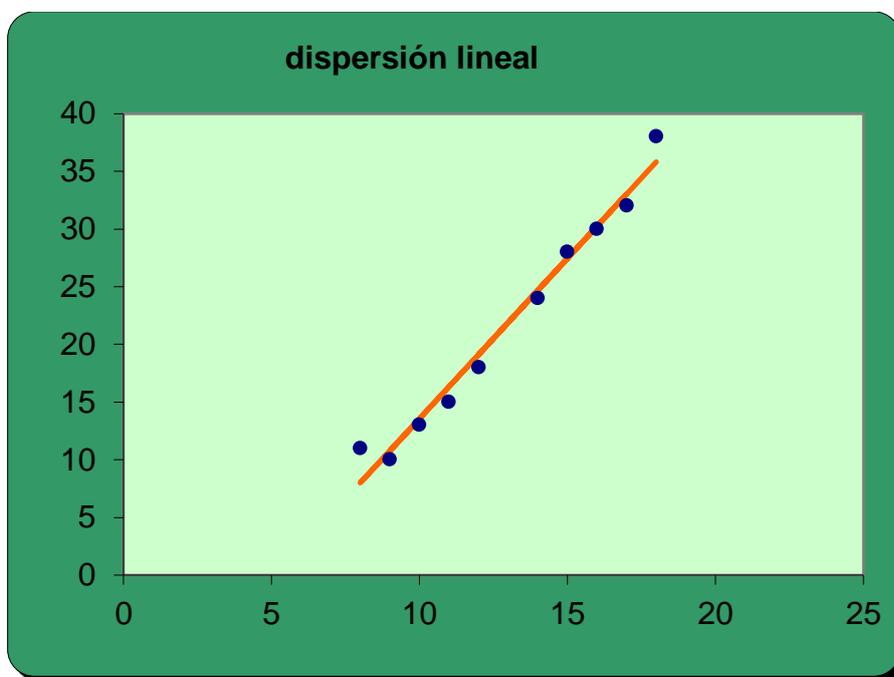
Recta de regresión

a = 0.291
b = 0.260
errores² = 0.995
R² = 0.877

Otra recta

a = 18
b = -1.092
errores² = 192.700
R² = -22.790

Grafico 2: DISPERSIÓN LINEAL DE PEARSON PARA COMPETENCIAS



Elaborado: Por el investigador

Por lo tanto la recta de coeficiente de correlación lineal de Pearson es directa y positiva

4.1.1.2 CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

Análisis De Las Preguntas Del Cuestionario Realizado A Los Usuarios Del Centro De Asesoramiento Contable Y Empresarial – CACE

Al igual que al personal, se realizó un cuestionario 55 usuarios (muestra) con preguntas cerradas; de manera que se pudo comprobar las percepciones y opiniones que tienen en relación a diferentes aspectos que se consideran de vital importancia para poder satisfacer sus necesidades. Y si realmente existe un servicio adecuado.

A continuación se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 2: ASPECTOS GENERALES, POR NIVELES AL USUARIO

ITEM	1	2	3	%	4	%	5	%	Total	%
1. Presentación del personal	0	0	0	0	41	75	14	24	55	100
2. Ética del personal	0	0	5	9	39	71	11	18	55	100
3. Conocimiento de las labores por parte del personal	0	0	5	9	44	80	6	10	55	100
4. Cómo considera la atención de los usuarios	0	0	6	11	41	74	8	15	55	100
5. Cómo considera la ubicación del CACE	0	0	3	6	50	90	2	4	55	100
6. Cómo considera el equipamiento del CACE	0	0	11	20	40	74	4	8	55	100
7. Seguridad en el local	0	0	0	0	48	89	7	12	55	100
8. Comodidad en las instalaciones	0	0	7	13	45	82	3	5	55	100
9. Horario de trabajo para la atención al cliente	0	0	7	13	39	72	8	16	55	100
10. Disponibilidad del personal	0	0	4	7	39	71	12	20	55	100
11. Qué opina del manejo de las quejas y reclamos	0	0	1	2	51	93	3	5	55	100
Promedio	0	0	4.3	8.1	40	79	6.9	12.9	55	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del CACE.

Elaborado: Por el investigador

Escalas de calificación:

(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo referente a los aspectos generales que califican sobre la atención de calidad de servicio que presta el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial.

Del total de usuario que fueron encuestadas, la mayoría de usuarios manifestaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría buena que representa al 79% del

total, mientras que los demás usuarios indicaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría excelente que significa el 12,9% del total, también debemos señalar que un grupo de encuestados manifestó que el servicio es regular el cual representa un 8,1% del total de encuestados.

Con respecto a la presentación y ética del personal los usuarios manifestaron que el personal mantiene una adecuada y cuidadosa presentación ante ellos dicho aspecto es sumamente importante y que fueron tratados con respeto y suficiente calidad de servicio. En cuanto al conocimiento de labores manifestaron que están satisfechos con el conocimiento de lo que el usuario desea en realidad que el personal tiene conocimiento de las labores, en cuanto a la atención que se les brinda los resultados son muy buenos existe una atención excelente por parte del personal que labora en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial.

Como se puede ver los usuarios consideran que la ubicación del CACE esta adecuadamente y en relación a las vías de acceso se muestra conformes pero no totalmente de acuerdo ya que depende del centro de idiomas el ingreso hecho que a veces dificulta el ingreso normal a los usuarios del CACE. También podemos observar que el equipamiento con el que cuenta el CACE no es totalmente cómodo para los usuarios esto dificulta una calidad en la atención.

Con respecto a la calidad y comodidad en el establecimiento del CACE los usuarios aceptan calificando de bueno las comodidades mobiliarias.

Los usuarios manifiestan que la disponibilidad para el servicio inmediato es muy favorable lo cual es un indicio de que los usuarios están satisfechos, igualmente respecto al tiempo de espera también se alcanza un nivel positivo.

Se pudo observar en cuanto al manejo de quejas y reclamos son solucionados en su totalidad y a su debido tiempo.

Tabla 3: CONOCIMIENTO Y DOMINIO EN EL PUESTO

Ítem	No. de personal	%
Instrucción en el puesto	6	30
Experiencia propia	2	10
Aprendió en otro lugar	2	10
Estudio y capacitación	10	50
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal.

Elaborado: Por el investigador

Grafico 3: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL PERSONAL



Fuente: Cuestionario aplicado al personal.

Elaborado: Por el investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto a cómo aprendió a conocer y dominar su puesto, un grupo del personal manifestaron que fue a través del estudio y capacitación 50%, otro grupo similar indicaron instrucción en el puesto 30% otro grupo similar dijeron que fue a través de experiencia propia 10%, y finalmente que aprendieron en otro lugar 10% respectivamente del total.

La mayoría del personal que presta sus servicios viene a ser parte del tercio o quinto superior en la escuela profesional de Ciencias Contables de la UNA.

4.1.2 OBJETIVO N° 2:

En qué medida las capacitaciones con la que cuenta el personal influyen en la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017

4.1.2.1. Capacitaciones Adquiridas

Los resultados obtenidos a través de los registros del cuestionario dirigido al personal y la entrevista aplicada al coordinador sobre las capacitaciones que reciben al momento de la atención los usuarios fueron valorados según los cuadros siguientes:

DATOS X=competencias; Y= Calidad de atención

Tenemos una muestra tomada al azar de los 20 integrantes que son extraemos 10 integrantes al azar en donde sus notas de un examen de competencias son como sigue:

V.I. Capacitaciones adquiridas

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nota	15	14	12	17	11	8	10	9	16	18

V.D. Número de atenciones

Según Numero atenciones obtenido por cada uno

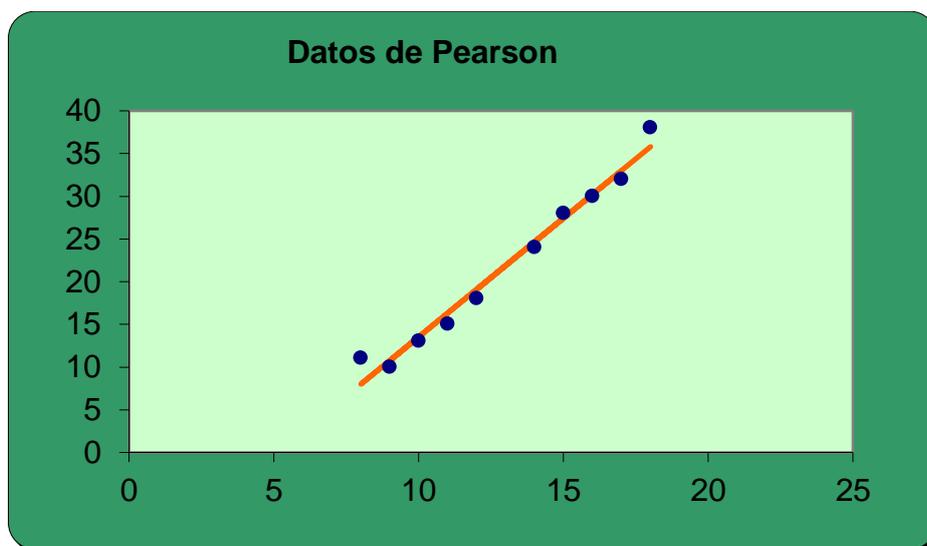
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Atenc.	28	24	18	32	15	11	13	10	30	38

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}} = \frac{10 * 3153 - (130 * 219)}{\sqrt{\left[10 * 1800 - (130)^2 \right] \left[10 * 5667 - (219)^2 \right]}} = 0.9886462847$$

Tabla 4: CORRELACION DE PEARSON PARA CAPACITACIONES

Caso	X	Y	X ²	Y ²	X*Y	Y estimado	Errores
1	15	28	225	784	420	27.46	0.54
2	14	24	196	576	336	24.68	-0.68
3	12	18	144	324	216	19.12	-1.12
4	17	32	289	1024	544	33.03	-1.03
5	11	15	121	225	165	16.34	-1.34
6	8	11	64	121	88	7.99	3.01
7	10	13	100	169	130	13.55	-0.55
8	9	10	81	100	90	10.77	-0.77
9	16	30	256	900	480	30.25	-0.25
10	18	38	324	1444	684	35.81	2.19
TOTAL	130	219	1800	5667	3153	219	

Grafico 4: PEARSON CAPACITACIONES Y N° DE ATENCIONES



Por lo tanto la recta de coeficiente de correlación lineal de Pearson es directa y positiva.

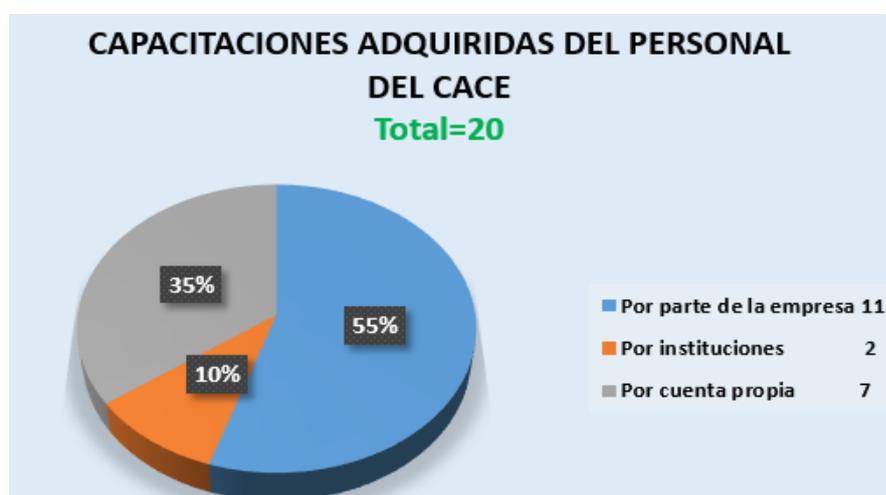
Tabla 5: CAPACITACIONES ADQUIRIDAS DEL PERSONAL

Ítem	No. de personal	%
Por parte de la empresa	11	55
Por instituciones	2	10
Por cuenta propia	7	35
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal.

Elaborado: Por el investigador

Grafico 5: CAPACITACIONES ADQUIRIDAS



Fuente: Cuestionario aplicado al personal.

Elaborado: Por el investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En este aspecto de las capacitaciones, el personal manifestó de que lo adquieren por parte de la entidad que representa al 55%, otro grupo del personal indicaron que los adquieren por cuenta propia que representa al 35% y solo una minoría de ellos dijeron que se capacitan en otras instituciones que significa el 10% del total.

Significa que la mayoría del personal que presta sus servicios en la entidad adquieren las capacitaciones por parte del CACE lo que indica que tienen el nivel suficiente de calificación otro porcentaje expresa que se capacitaron por cuenta propia. lo cual indica

que todo el personal de una u otra manera recibió capacitación que conlleva a brindar una buena atención al usuario.

Clima Organizacional

El clima organizacional es la manera en que se lleva a cabo el trabajo en la entidad.

Algunos indicadores pueden ser cómo se rige el trabajo, cómo se trata al personal, cómo se intercambia información y cómo se toman decisiones.

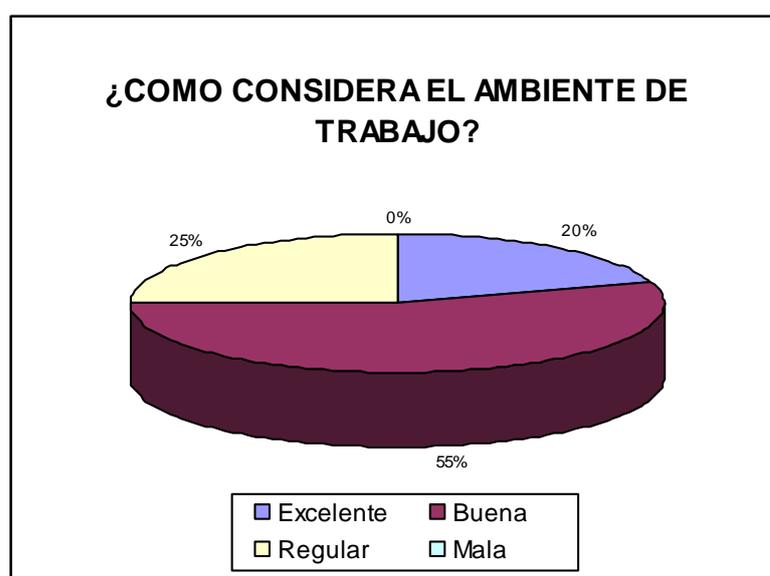
Tabla 6: AMBIENTE DE TRABAJO DEL PERSONAL CACE

Categoría	No. de personal	%
Excelente	4	20
Buena	11	55
Regular	5	25
Mala	0	0
Total	20	100

Fuente: Entrevista aplicado al coordinador del CACE.

Elaborado: Por el investigador

Grafico 6: AMBIENTE DE TRABAJO



Fuente: Entrevista aplicado al coordinador del CACE.

Elaborado: Por el investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo referente a las capacitaciones recibidas en lo referente a protocolos de atención podemos encontrar el ambiente de trabajo que existe en la organización, un grupo mayoritario en el personal manifestaron que el ambiente de trabajo es de categoría buena que representa al 55%, otro grupo dijeron que el ambiente de trabajo es de categoría regular que significa el 25%, otro tanto en el personal indicaron que el ambiente de trabajo es de manera excelente que significa el 20% del total.

De acuerdo a los resultados, se pudo verificar que de la población encuestada consideran que si existe buen clima organizacional porque existen buenas relaciones humanas entre todo el personal lo cual conlleva a fomentar las relaciones interpersonales entre en personal que labora en el CACE, y así lograr por parte del personal mantener buenas relaciones y un buen clima en el CACE.

Identificación

El coordinador manifestó que el grado de identificación del personal con la organización se puede calificar como categoría buena y que también si estimulan la creatividad de su personal. Lo cual mejora en la próxima gestión lo califica como excelente.

Metas

Las metas propuestas por parte de la coordinador se viene cumpliendo es así que se está ampliando el margen de atención a los usuarios con un mejor trato de calidad.

Tabla 7: TRATO A LOS USUARIOS

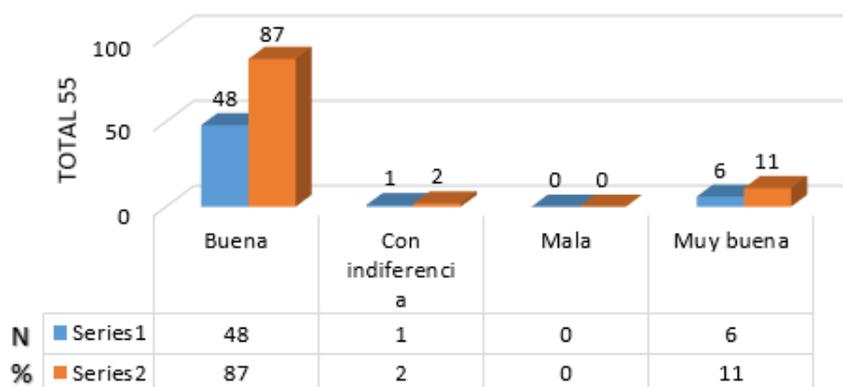
Categorías	No. de usuarios	%
Buena	48	87
Con indiferencia	1	2
Mala	0	0
Muy buena	6	11
Total	55	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del CACE

Elaborado: Por el investigador

Grafico 7: TRATO A LOS USUARIOS DEL CACE

TRATO A LOS USUARIOS DURANTE LA ATENCION EN EL CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del CACE

Elaborado: Por el investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo referente al trato hacia su persona durante la atención recibida, un grupo mayoritario de usuarios manifestaron que el trato hacia su persona fue de categoría buena el cual representa al 87%, otro grupo de usuarios indicaron que el trato fue muy bueno que significa el 11%, solamente cinco usuarios dijeron que la atención fue con indiferencia que significa el 2% del total.

Podemos observar que los usuarios reciben un buen trato durante la atención y esto genera que se formen una imagen positiva calificándolo como servicio eficiente así mismo los

resultados implican que se viene aplicando la calidad humana; el personal al tratar con amabilidad está comprendiendo que todo usuario por su condición humana requiere de un trato digno.

Tabla 8: SERVICIO BRINDADO PARA VOLVER AL CACE

Categorías	No. de usuarios	%
Si	50	91
En casos extremos	0	0
No	5	9
Total	55	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del CACE

Elaborado: Por el investigador

Grafico 8; SERVICIO BRINDADO PARA VOLVER AL CACE



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del CACE

Elaborado: Por el investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo referente al servicio brindado para volver a prestar el servicio de asesoramiento, un grupo mayoritario de usuarios manifestaron que desearían volver a efectuar el servicio el cual representa al 91%, solamente una mínima de usuarios indicó que no volvería prestar el servicio que significa el 9% del total.

Recibir una buena atención que satisface las expectativas del usuario conduce a que estos vuelvan al lugar que lo atendieron, solicitar atención y difundir en su entorno sobre el servicio recibido, lo cual corrobora nuestros resultados que generan esta actitud y deseo de regresar al CACE, lo que indica que el servicio que se viene brindando por el personal asegura el retorno de sus usuarios.

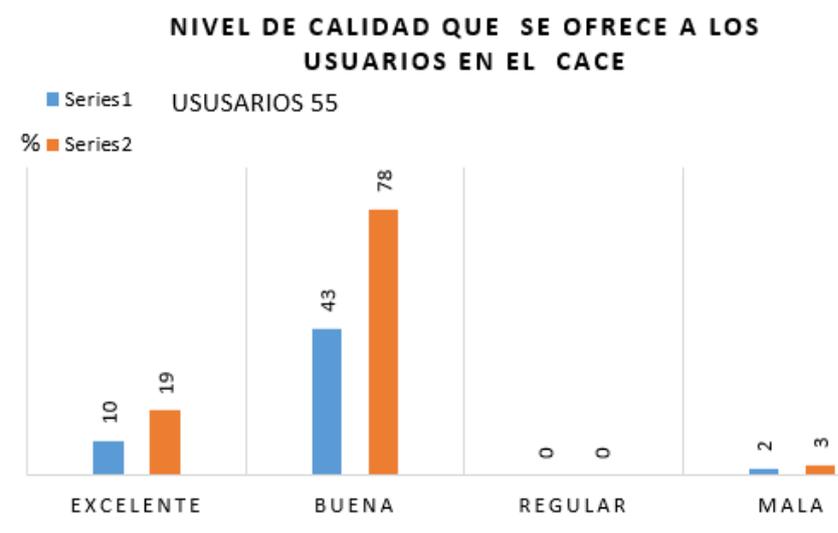
Tabla 9: NIVEL DE CALIDAD QUE SE OFRECE A LOS USUARIOS

Categorías	No. de usuarios	%
Excelente	10	19
Buena	43	78
Regular	0	0
Mala	2	3
Total	55	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del CACE

Elaborado: Por el investigador

Grafico 9: NIVEL DE VALIDAD QUE SE OFRECE A LOS USUARIOS



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del CACE

Elaborado: Por el investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo que respecta al nivel de calidad que ofrece el CACE en la atención al usuario, un grupo mayoritario de usuarios manifestaron que es buena el cual representa el 78%, un 19,5% respondieron a la opción excelente y un menor porcentaje de 3% mala.

Como se puede ver los resultados muestran que el nivel de calidad de servicio que brinda el personal es buena, denotando que las acciones, actitudes, comportamiento del personal durante la atención que brindan son adecuados y satisfacen las expectativas del usuario y demuestra que está ofreciendo un servicio confiable.

Tabla 10: NIVEL DE APLICACION, TRABAJA SOLO O EN EQUIPO

Ítem	No. de personal	%
Solo	2	10
Equipo	18	90
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal.

Elaborado: Por el investigador

Grafico 10: NIVEL DE APLICACIÓN, TRABAJO SOLO EN EQUIPO



Elaborado: Por el investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De un total del personal encuestado, un grupo mayoritario manifestó que el trabajo que realizan es en equipo que representa al 90%, mientras que una minoría del personal indicó que el trabajo lo realizan individualmente que significa el 10% del total. De este resultado se considera que el personal realiza sus funciones con base en el espíritu de trabajo en equipo pero una cantidad minoritaria cree que no existe esa actitud de trabajo en equipo.

Tabla 11: MOTIVACIÓN PARA LOGRO DE OBJETIVOS

Ítem	No. de Personal	%
Si	14	70
Algunas veces	6	30
Nunca	0	0
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal.

Elaborado: Por el investigador

Gráfico 11: MOTIVACIÓN PARA LOGRO DE OBJETIVOS



Fuente: Cuestionario aplicado al personal.

Elaborado: Por el investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el aspecto de la motivación para el logro de sus objetivos en el trabajo, 70% del personal manifiestan de que si se sienten motivados, mientras que 30% del personal indican que algunas veces se sienten motivados y un 0% indica que no se siente motivado.

Las políticas de motivación e incentivos son adecuadas y un alto porcentaje del personal se siente satisfecho con dichas políticas ya que le impulsan a mejorar su talento humano, y esto repercute en el logro de los objetivos de la organización. Sin embargo otro porcentaje dice que solamente algunas veces se siente motivado ya que los incentivos ofrecidos no son muy frecuentes.

4.1.3. OBJETIVO ESPECIFICO N° 3: PROPONER LINEAMIENTOS

PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO ORIENTADAS A LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

En esta parte de la investigación tiene como finalidad resaltar los aspectos que permiten proponer estrategias para mejorar la Gestión del talento humano orientadas a la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial. Implementar un sistema de control de calidad de atención al usuario.

Toda organización debe establecer lineamientos y estrategias dirigidas a crear valor y ofrecer servicios de calidad porque esto conduce a modificar la orientación de la entidad hacia el usuario, y en cuanto a los servicios adicionales que le gustaría que ofrezca el CACE en su mayoría dijeron que debería haber mayor implementación en el equipamiento mejores comodidades mobiliarias (mejores equipos de cómputo e internet más veloz en su navegación), y un presupuesto asignado para poder desarrollar más cómodamente sus actividades cotidianas(generando así una motivación adecuada para laborar más cómodamente).

¿Cómo se podría mejorar la atención a los usuarios?

1. Atención personalizada
2. Servicios especializados
3. Innovación
4. Tecnología

5. Con una atención amable
6. Sin pérdida de tiempo
7. Tomando interés de todas las consultas de los usuarios

Las repuestas obtenidas manifiestan que con una a) atención personalizada para una mejor atención, también b) con servicios especializados para poder brindar una atención adecuada, contando

c) con innovación y tecnología acorde con los tiempos en que estamos y d) sin pérdida de tiempo que es lo más valioso al momento de realizar alguna actividad

La mejora continua en las competencias de Gestión del talento humano de cada uno en el personal ayudara al logro de una “fidelización del usuario”, lo cual es un aspecto permanente para la organización.

Por ello se ha desarrollado cuatro lineamientos donde se ha considerado utilizar una gestión del talento humano del CACE con base en competencias, realizar la búsqueda de la calidad y la excelencia en la atención y el servicio al usuario que la empresa considere una estrategia de fidelización de sus usuarios y realizar propuestas de cursos de calidad de atención al usuario.

a) PRIMER LINEAMIENTO: BUSCANDO LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA EN LA ATENCION Y EL SERVICIO AL USUARIO

La Atención y Servicio al usuario, dos caras de una misma moneda. Acá es oportuno señalar que no es lo mismo Atención al usuario que servicio al usuario, la atención es trato y el servicio, como se ha señalado disposición a servir, son dos caras de una misma moneda.

Entonces, resulta que para brindar una excelente atención, se requiere que el personal se capacite periódicamente para que pongan en práctica, una serie de **habilidades personales** que les permitan establecer una excelente comunicación con nuestros

usuarios que es la base para fomentar excelentes relaciones humanas con ellos. Por eso es importante que se escuche al usuario; que se les hable correctamente, de tal manera que el usuario se sienta totalmente satisfecho; que se demuestre empatía y mucha asertividad. Y para brindar un excelente servicio, se requiere poner en práctica habilidades técnicas relacionadas con su trabajo, con el conocimiento de los productos y /o servicios que ofrecemos, con conocimiento del entorno del trabajo de los procesos y procedimientos; del uso y manejo de los equipos, equipos de cómputo e internet que se utilizan. Es decir, al final del proceso un CACE exitoso es la que brinda atención y servicio al usuario con calidad y por supuesto que deseamos ser más competitivos y competentes.

Y eso se debe hacer porque todos los usuarios tienen tanto necesidades como expectativas, y las primeras, las necesidades se satisfacen con buenos productos y /o servicios y los conocimientos que sobre ellos deben poseer el personal y ello tiene que ver con el **Servicio al usuario** (con habilidades técnicas) ; y las segundas , las expectativas se satisfacen con el trato que se les proporciona, es decir con la **Atención al usuario** (con habilidades personales que invitan a una buena comunicación y a establecer una relación perdurable) y el reto mayor de la entidad es superar las expectativas, si así se hace, lo que estará brindando es un valor agregado tanto de la atención como del servicio al usuario en aras de buscar la excelencia. En suma la atención al usuario consiste en tratar a las personas como a uno le gustaría que lo traten. El servicio al usuario es tener la mejor de las disposiciones para servir a los usuarios; así estaremos formados y preparados para satisfacer necesidades y expectativas, y para superar esas expectativas con la generación de valor agregado. El valor agregado provoca la satisfacción de lo que el usuario no espera se le superan así sus expectativas.

Habilidades Personales y Técnicas. En conjunto la aplicación de las habilidades técnicas y personales que permitirán que los usuarios se sientan satisfechos de la relación con los trabajadores que tienen contacto directo con ellos. Y dado que todos los usuarios tienen necesidades y expectativas es muy atinado expresar, que solo se podrán satisfacer ambas variables cuando se haga un empeño cada vez mayor en aplicar un conjunto mayor de estas habilidades precitadas.

Una de las habilidades más esperadas por parte de nuestros usuarios es la amabilidad y la calidez. A la organización parece corresponderle más la habilidad técnica de explicar con detalle lo que se nos brinda pero la realidad dicta otro fenómeno y es que aunque sea brevemente queremos un buen trato.

La amabilidad es una habilidad personal que permite establecer la base de una buena relación humana y la rapidez; sería una habilidad técnica que se depura en la medida que conocemos y hacemos nuestro trabajo, independientemente de cual sea este. De hecho, todos aprendemos a ser más rápidos con la práctica y la experiencia.

Calidad y excelencia en la atención y el servicio al usuario. El uso de las habilidades personales, son básicas para el fomento de un buen servicio que deriva en una relación cordial con los usuarios. Y las habilidades de conocimientos permiten satisfacer las necesidades de los usuarios en relación con servicios ofrecidos, con la organización. Las habilidades personales resultan ser la base de una buena *atención al usuario* y las de conocimientos en un *buen servicio al usuario*.

En conjunto las habilidades tanto personales como de conocimiento que se recomiendan son, entre otras las que más se debe usar son:

Tabla 12: HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS

HABILIDADES PERSONALES	HABILIDADES DE CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Sinceridad - Responsabilidad - Expresar el nombre del cliente - Tolerancia - Interés en las personas - Escuchar - Transparencia - Respeto - Cortesía - Sonreír - Honestidad - Confianza 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del servicio - Conocimiento y manejo de la información - Conocimiento asesoramiento contable. - Conocimiento de los procedimientos tributarios - Conocimientos sobre contrataciones de bienes i/o servicios ante el OSCE. - Manejo de equipos - Conocimientos en presupuestos - Manejo De los sistemas que la SUNAT pone a disposición.

Realizado: Por el investigador

Al final *del proceso*, al usuario le interesa las dos, la atención y el servicio, solo así se pueden satisfacer sus necesidades, sus expectativas y superar estas últimas. Si así lo hacemos, satisfacer, tanto las necesidades como las expectativas en un proceso integral. Lo que estamos dando al usuario una atención y un servicio con alta calidad. Y si superamos las expectativas, satisfaciendo siempre con calidad las necesidades de los usuarios, lo que estamos brindando es una atención y un servicio al usuario con excelencia.

b) SEGUNDO LINEAMIENTO: EL APOORTE DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO CON BASE EN COMPETENCIAS

La propuesta como lineamiento, la gestión por **competencias**, han determinado el éxito o el fracaso. Se trata, de un conjunto de prácticas, acciones y decisiones orientadas a

buscar la mejor adecuación de las habilidades, talentos y destrezas de cada uno de sus integrantes.

Este modelo parte, del principio de que no puede haber duplicidad de funciones ni niveles, y por ello asigna a cada integrante del CACE una función detallada y específica.

Implementar la gestión por competencias: dos pasos previos

Ahora bien, si se trata de implementar la **gestión por competencias** en un negocio, es necesario señalar que dicho proceso debe hacerse en dos etapas: una que de alguna manera allane el camino y otra en la que se ejecuten las acciones correspondientes.

Hablemos de los dos elementos esenciales de la primera fase:

- **Definir las competencias de cada puesto:** un administrativo o contable no debe desplegar las mismas habilidades. El área de Recursos Humanos debe ser claro qué competencias son necesarias en puesto, tanto en función de la labor en sí misma como en el nivel que ocupará la persona destinada para ello.
- **Búsqueda de los perfiles más acordes:** acto seguido debe poner en marcha procesos de selección o reclutamiento tras los cuales se elija a las personas que estén más capacitadas para asumir las funciones del cargo.

Gestión por competencias: el proceso de implementación

Una vez esté allanado el camino para la implementación del modelo se inicia el proceso como tal, en el que podemos distinguir fases como:

1. Análisis y diagnóstico:

La idea en este punto es analizar si las competencias profesionales y los perfiles elegidos en la fase previa son adecuados: si es así, se avalan para dar inicio a la implementación; si no, se reformularán en función de los objetivos corporativos.

2. Institución de un modelo de competencias:

Las competencias quedan oficializadas teniendo en cuenta las necesidades que amerita cada uno de los puestos y niveles jerárquicos del negocio.

3. Publicación del modelo:

Al institucionalizar las competencias para cada puesto se crea un modelo, el cual tiene que ser difundido entre todos los integrantes del CACE. La idea es que conozcan los planes y las estrategias de promoción interna que se pondrán en marcha para impulsar la gestión por competencias. Esta tarea debe estar encabezada por la directiva y se realizará a través del plan de comunicación interna.

4. Maduración:

La detección de nuevas competencias, fallos, tareas duplicadas o, en el peor de los casos, cargos accesorios, servirán para ajustar cada vez más el modelo de implementación. El aprendizaje es fundamental en este punto.

Por último, es preciso señalar que modelo de **gestión por competencias** no acaba en el momento de su implementación. Todo lo contrario, es un aprendizaje constante al que debe prestarse toda la atención requerida para evitar errores.

En el CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL. La gestión por competencias, que son las unidades de actuación que describen lo que una persona debe saber y poder hacer para desarrollar y mantener un alto nivel en el servicio que se brinda, es un proceso que consiste en administrar el activo intelectual e intangible que representa las competencias en el personal. En este caso para el coordinador en su organización destacan como producto de sus experiencias, que para que esta condición se cumpla:

1. El modelo debe responder a las necesidades y la orientación estratégica.
2. en su implantación deben involucrarse y corresponsabilizarse tanto la coordinación como el resto del personal en todos los niveles.

Sin embargo, este cambio requiere además el compromiso y la voluntad de los involucrados en crear un ambiente en el que se estimule la captación y administración del conocimiento, como factor estratégico que incrementa el capital tanto organizacional como personal. Para ello es importante escuchar lo que las personas piensan en su cultura actual e incorporarse en su desarrollo.

c) TERCER LINEAMIENTO: PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD DE ATENCION

Promover el CACE

1. Compromiso con el cambio: “adaptarse para triunfar”
2. usuarios: “ el usuario es lo más importante”
3. Excelencia: “ poder hacerlo, o no podre progresar”
4. Desarrollo personal: “ el verdadero desarrollo es el desarrollo de uno mismo”

Criterios para una premiación a la calidad

1. Liderazgo coordinador
2. Desarrollo del personal
3. Información y análisis

Guía del trato para satisfacer al usuario

1. Recibir bien al usuario
2. Escuchar al usuario
3. Ayudar al usuario
4. Invitar al usuario a que regrese

Si quiere aplicarlos en forma regular primero se debe convertir en hábitos, ser respuestas automáticas. El personal debe aprender este sistema tan bien que se pueda repetir en forma inconsciente. Así no tendrá que pensar conscientemente en seguir los pasos, pues cada uno le vendrá a la mente cuando la ocasión lo requiera

El verdadero secreto del éxito con el usuario es tener los valores correctos, tener los lineamientos que digan: mi responsabilidad consiste en brindarle una satisfacción total al usuario o es lo mismo que decir “considero que mi responsabilidad es más que servir u ofrecer productos o servicios. Considero que se trata de ayudar a las personas a obtener beneficios finales.”

Con este valor contemplamos nuestro compromiso bajo otra luz. Veremos a los usuario, de otra manera. Y lo paradójico es que nosotros mismos nos veremos diferentes. Nos agradaremos más y disfrutaremos más de nuestro trabajo.

Así es, al realizar actividades que se centren en otros, uno obtiene emociones recompensas personales. Una de ellas es un mayor respeto a uno mismo y esa es una de las cosas más gratas que nos podía ocurrir.

Propuesta de un curso de atención al usuario

Objetivos del curso

- 1) Generar un cambio de actitud en relación con el trato con el usuario, Mejorar la atención al usuario; cortesía en el trato, información al usuario y tratamiento de objeciones
- 2) Aprender a manejar las capacidades de comunicación
- 3) Involucrar al participante en el proyecto de calidad de atención al usuario.

Contenido básico: la calidad de servicio como factor diferencial

- 1) El servicio al usuario marca la diferencia entre una buena y excelente entidad.
- 2) Un servicio excelente se basa en el compromiso de cada uno del personal para lograr satisfacer al usuario
- 3) Proporcionar un servicio excelente implica que todo el personal sean conscientes de que nadie es más importante que el usuario

Incorporar un presupuesto dirigida a las autoridades de la una puno para mejorar la calidad de Atención al usuario en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial

El presupuesto debe incorporar políticas, programas, objetivos y responsabilidades. Solo así esta herramienta será una guía para lo que desarrollará la organización durante el año.

Un presupuesto es un plan financiero para estimar los ingresos y gastos de un período específico de tiempo. Se trata de una herramienta de gestión y planificación, no sólo de un documento contable.

El presupuesto es una herramienta fundamental en la gestión en una entidad mediante la cual se busca consolidar las operaciones de la entidad con la administración de los recursos existentes por medio de los esfuerzos individuales y grupales para lograr los objetivos y generar mejoras en la organización, esta práctica tiene beneficios y consecuencias que van más allá de la dimensión financiera ya que implica toda la gestión.

Algunas de las ventajas de elaborar presupuestos son:

1. Brinda a la dirección una visión integral de las operaciones y resultados permitiendo tomar decisiones informadas y oportunas.
2. Traduce los objetivos de la entidad en acciones al especificar los recursos, ingresos y actividades requeridas para llevar a cabo el plan estratégico del año presupuestado.
3. Es una herramienta útil para medir la eficiencia de los mandos medios a cargo al otorgarles responsabilidad tanto operativa como presupuestaria.
4. Facilita el control administrativo y obliga a realizar evaluaciones periódicas de la gestión.
5. Fomenta una estructura correcta determinando responsabilidad y autoridad de cada uno de los miembros de la organización.

4.2 DISCUSIÓN

Meléndez (20017. en su tesis “Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En La Situación Económica Financiera De La Empresa De Transportes De Pasajeros Sur Oriente S.R.L Ruta Puno- Juliaca, Periodos 2014 Y 2015” (tesis de pregrado) Universidad nacional del altiplano, Puno, Perú. Concluye que: Se ha comprobado y demostrado mediante los cuadros y gráficos, que el personal muestra deficiencias en su desempeño, cuando se trata de atender al usuario. Si bien es cierto la competencia en el mundo se da a nivel de talento, el talento humano es la que genera ideas que son únicas en la empresa, logrando establecer una diferenciación entre una empresa y otra, motivo por el cual el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones, sin embargo en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente, no se da una adecuada gestión del talento humano. Los ingresos de la empresa dependen del mercado y para garantizar su existencia en el mercado competitivo requieren de un modelo para construir talento organizacional, en vista de que se muestran resultados no favorables en los estados financieros de la empresa.

En la investigación se obtuvo que: El CACE no cuenta con un asesoramiento de un especialista en talento humano, para la buena dirección estratégica del personal y ello se ve reflejado en la cartera o usuarios fidelizados. el talento humano es la que genera ideas que son únicas en la empresa, logrando establecer una diferenciación entre una empresa y otra, motivo por el cual el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones

Trigos, (2014) en su tesis “La gestión del talento humano y la competitividad de las empresas de saneamiento básico en la región de puno” Tesis presentada a la FCCA, concluye: 1. El grado de correlación que existe es positivo alto entre la gestión del talento humano y la competitividad de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico Ambiental

S.A. de Puno (EMSA Puno) durante el año 2013. El coeficiente de correlación obtenido es de $r = 0.73$, lo que significa, según la tabla de valoración del coeficiente de correlación de Karl Pearson, que el grado de correlación es alto y el tipo es positivo o directo. 2 El nivel de valoración que le otorgan la mayoría de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico Ambiental S.A. de Puno (EMSA Puno) a las dimensiones planeamiento, gestión y evaluación del desempeño laboral, durante el año 2013, corresponde a la escala "no están en desacuerdo ni de acuerdo", lo que de otra manera significa "nivel regular". Se arriba a esta conclusión específica porque un promedio de 91 trabajadores de la empresa (58%), respondieron en la Escala de Likert que se les aplicó, que "no están en desacuerdo ni de acuerdo", lo que en resumen significa que la gestión del talento humano es correspondiente al "nivel regular".

El resultado de la investigación fue: La coordinación del CACE muestra un compromiso y participación cercana para con su organización, sin embargo falta implementar un sistema de control en la calidad de atención al usuario por lo que el personal no es evaluado adecuadamente, es decir por conocimientos, competencias y experiencia, es por ello que no se selecciona al personal idóneo para su desenvolvimiento diario de sus labores; por otra parte están las relaciones interpersonales entre colaboradores inclusive desde la gerencia lo que conlleva a que no se trabaje por un mismo objetivo organizacional.

Estos datos que anteceden indican que ambas organizaciones la FCCA y el CACE, siendo los dos de prestación de servicios al usuario, en ambos no están de acuerdo con la implementación por competencias de la gestión del talento humano que se da en cada uno de sus organizaciones; además de que en nuestra investigación se llegó a la conclusión de que el personal no se evalúa por competencias, conocimientos y experiencias, para que sea competitiva en el mercado cada vez más exigente.

Condori, (2017). “Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno” tesis para optar el grado de Contador Público UNA Puno. Concluye: La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno; donde el 34.8% indica que se da algunas veces la gestión del talento humano y por ende el desempeño laboral es regular. Por ello la gestión del talento humano se convierte en una de las mejores herramientas que permite mejorar los diferentes procesos que lleva a cabo una institución contribuyendo en el mejoramiento del desempeño laboral de las personas en sus determinadas funciones y obligaciones que cumplen en su trabajo Por ende la gestión del talento humano simboliza una correlación moderada en un 0,528** con el desempeño laboral.

En resultado de la investigación fue: Del total de usuarios que fueron encuestadas, la mayoría de usuarios manifestaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría buena que representa al 79% del total, mientras que los demás usuarios indicaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría excelente que significa el 12,9% del total, también debemos señalar que un grupo de encuestados manifestó que el servicio es regular el cual representa un 8,1% del total de encuestados. En consecuencia la atención al usuario en el CACE es solo buena.

4.2.1 CONTRASTACION DE LAS HIPOTESIS

Habiendo finalizado con el proceso de análisis de información, es necesario llevar a cabo la contratación de las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación, la contratación de la hipótesis general se hará teniendo en cuenta primero la contratación de las hipótesis específicas donde nos apoyamos en los resultados obtenidos y es como se detalla a continuación:

La Hipótesis General

En razón a la gestión de competencias del talento humano del personal del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial, se encuentra en un nivel bueno en lo que se refiere a la atención al usuario que se brinda en la organización, presentando aspectos muy considerables respecto a la buena gestión de competencias en las funciones que exigen los puestos que ocupa el personal desde la perspectiva de la calidad en la atención, confirmando que la gestión de competencias del talento humano del personal tiene relación de manera positiva en la calidad de atención al usuario por parte de la entidad.

Considerando que la hipótesis general es aceptada.

CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA N° 1

La Hipótesis Específica Nro. 01, es la siguiente: existe relación entre las competencias del personal en la calidad de atención al usuario del Centro de asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017.

Donde se analizó desde dos puntos de vista.

- 1) A nivel del personal: Donde se comprobó que la mayoría del personal cuentan con las competencias en la que tiene una influencia muy favorable en relación en la atención al usuario, tales como: capacidad de manejo personal, capacidad de acción estratégica, capacidad de trabajo en equipo y capacidad de comunicación necesarias para realizar satisfactoriamente sus funciones
- 2) A nivel de los usuarios: En mayor porcentaje opinaron ser atendidos con excelente calidad, pues existe un trato oportuno, atención de sus quejas y reclamos, conocimiento sobre aspectos puntuales por parte del personal y la ubicación es favorable.

Según los resultados obtenidos en la investigación se afirma que la **hipótesis específica N° 1 es válida.**

CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA N° 2

La Hipótesis específica nro. 02, es la siguiente: Las capacitaciones con la que cuenta el personal influye en la calidad de atención al usuario en el Centro de Asesoramiento Contable empresarial.

A través del presente estudio se puede dar cuenta que no solo el trabajo del personal es considerado en el complejo proceso de formación de satisfacción, sino que además, una variable importante es la capacitación. Por lo anterior se considera importante una propuesta para diseñar un programa de capacitación como punto de partida para la calidad en el servicio y la satisfacción hacia el usuario que permita una mejora del personal incrementando sus conocimientos, habilidades y actitudes de acuerdo con los requerimientos en los puestos, así como un beneficio, para la organización y de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-Puno y de toda la región

En la actualidad las entidades no pueden sobrevivir por el simple hecho de realizar un buen trabajo, solo una excelente Capacitación, labor de interacción con los usuarios permite tener éxito en el contexto actual, cada vez más competitivos, la clave para una operación optima es el conocimiento de las necesidades de sus usuarios el nivel de satisfacción alcanzado por ellos consumir el servicio ofrecido. La satisfacción del usuario se puede alcanzar mediante ofertas competitivas superiores, pero esto no es tan simple., en general elevando la calidad, productividad y competitividad en el actual proceso de cambio. **Por lo tanto se da validez a la hipótesis específica 02.**

CAPITULO V

CONCLUSIONES

PRIMERO: Del total de usuarios que fueron encuestadas, la mayoría de usuarios manifestaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría buena que representa al 79% del total, mientras que los demás usuarios indicaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría excelente que significa el 12,9% del total, también debemos señalar que un grupo de encuestados manifestó que el servicio es regular el cual representa un 8,1% del total de encuestados.

Se ha determinado que el personal cuenta con las siguientes competencias:

Capacidad de manejo personal que le permite saber qué responsabilidad de la propia vida tiene en el servicio, se siente motivado para lograr objetivos, perseverancia ante los obstáculos que se le presente. Lo que genera que la calidad de atención al usuario en los servicios que presta el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial es buena.

SEGUNDO: En relación a las competencias y capacitaciones que tiene el personal se ha podido observar que la mayoría realiza sus función es a través de los indicadores de Clima organizacional, identificación y productividad, considerándose que muestra una buena identificación con la organización, se encuentran muy bien Capacitados en los casos atendidos; conocimientos en aspectos tributarios, constitución de empresas, contrataciones con el estado OSCE entre otros, y su participación en el logro de las metas están de acorde a los objetivos de la organización lo que genera incentivos debido a la buena realización de sus labores, permitiendo de manera positiva el desenvolvimiento de los miembros de la organización y están conscientes de que la atención al usuario cumple un papel muy importante para brindar una atención con calidad. Por parte de los usuarios en su mayoría manifiestan ser atendidos con calidad pues fueron tratados con dedicación

por parte del personal es por eso que les gustaría volver a tomar los servicios del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial en una próxima vez.

TERCERO: La presente investigación concluye que la mayoría del personal del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial, presenta una buena Gestión de competencias del talento humano, debido a que la dedicación que muestran es acorde con sus competencias y capacidades que poseen en el trabajo esto influye en la buena calidad de atención que recibe el usuario por parte del CACE. En este sentido se concluye que también falta mejorar en el equipamiento del CACE así como también una asignación de presupuesto para contribuir a mejorar la atención tanto de los usuario como el personal que atiende.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Tratar de desarrollar en el personal una comprensión y una mejor conciencia y conocimiento de sus capacidades y competencias. Para que puedan tener más potencialidades y puedan dar una mejor atención, ya que esto es bueno porque sabrían que capacidades tienen y que tanto las desarrollan dentro de la organización lo que les ayuda a tomar mejores decisiones,

SEGUNDO: Se recomienda realizar periódicamente la evaluación de Gestión de competencias principalmente en atención al usuario, implementando políticas de motivación e incentivos hacia el personal, pues un trabajador es más productivo y eficaz, así ayudara a seguir brindando un servicio de excelente calidad. También capacitar permanentemente a su personal ya que es muy importante mantener capacitados e incentivados para el buen desempeño de sus funciones, sobre todo para que se sientan orgullosos de su personal y valoren el aporte que hacen en su organización y a la sociedad.

TERCERO: Finalmente se recomienda realizar gestiones en cuanto al equipamiento del Centro de Asesoramiento Contable empresarial ya que forma parte de EXTENSION UNIVERSITARIA de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, así también un presupuesto para el mejor desempeño y crear un mejor ambiente en la calidad de atención estas acciones aportaran un extraordinario valor, incluyendo la atención a los detalles y formas para atender en forma excelente haciendo una gran diferencia en términos de calidad y excelencia.

BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. (2010). *Construyendo Talento* (primera ed.). Buenos Aires, Argentina; Granica S.A.
- Alles, M. (2013). *Dirección estratégica de recursos Humanos*, Buenos Aires, Argentina; Granica S.A.
- Charaja Cutipa, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de la investigación* (segunda ed.). Puno.
- Chiavenato, Idalberto. (2009) *Administración de recursos humanos*. Mac Graw-Hill Interamericana. Colombia;
- Condori Mamani Miriam. (2017)“*Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno*” tesis para optar el grado de Contador Público UNA Puno.
- Desatruck, R (2009) *Como conservar su clientela. El secreto del servicio*. editorial Legis IESA. Caracas
- Edvisson ,L, Malone (2011) *Capital Intelectual*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona,.
- Gomez y Tijero Monzon. (2002) *Cómo hacer el manual de calidad*. Tercera edición. Madrid;
- Harrington James W. (2002) *Como incrementar la calidad productiva*. Editorial Mc Graw Hill. Caracas
- Hellriegel, Jackson, Slocum. (2002) *Administración un enfoque basado en competencias* Editorial Thomson, Novena Edición.
- Hernández Sampieri, Roberto. (2001) *Metodología de la Investigación*. Segunda Edición. Editorial Ultra S.A. México.

- Hernández, R., Collado, C. F., & Baptista, P. (2006). *Metodología De La Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ibañes Machicao, Mario. (2010). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima, Perú: San Marcos
- Legadult, Guilles. (2010) *Alcanzar la calidad total*. Editorial Trillas primera edición. México
- Lozano Correa Luz Janeth, Artículo científico (2007), *El Talento Humano una Estrategia de Éxito en las Empresas Culturales*, Sistema de Información Científica Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Proyecto académico sin fines de lucro, Colombia.
- Melendez Palomino M. L. (2016) en su tesis “*Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En La Situación Económica Financiera De La Empresa De Transportes De Pasajeros Sur Oriente S.R.L Ruta Puno- Juliaca, Periodos 2014 Y 2015*” (tesis de pregrado) Universidad nacional del altiplano, Puno, Perú.
- Rojas Arancibia Maria Jose,(2013) artículo científico, *Gestion financiera y Contable de RR.HH./contabilidad chile*.
- Mesa Galdos, Roger, (2000) *Calidad y servicio al cliente*; editorial Trillas: Lima
- Picaso Martines, Luis. (2001) *Ingeniería de servicios*. Ediciones Mc Graw. México
- Philip B, Crosby. (1999). *La calidad no cuesta*. Editorial Continental S.A. México.
- Trigos Sánchez Lily Maribel (2014), tesis de Doctorado “*La Gestión del Talento Humano y la Competitividad de las Empresas de Saneamiento Básico En La Región De Puno*. Biblioteca de repositorio de la UNA Puno.
- Vivas Pereira Liceth Aracely (2015)Artículo científico “*La gestión del talento humano y el servicio de televisión en la ciudad de Tulcán*”. Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC).

ANEXOS

**ANEXO 1: ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DEL CENTRO DE
ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA PUNO**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

Por favor sírvase responder el siguiente cuestionario, en forma individual, lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) su respuesta

GESTIÓN EN MANEJO PERSONAL

1. Cuando usted tiene un problema en sus labores como lo soluciona

- a) Toma la decisión para resolverlo ()
 b) Siempre consulta a su jefe inmediato ()
 c) Deja que el problema lo solucionen otros ()
 d) Otros.....

2. Se siente motivado para lograr sus objetivos en el centro de asesoramiento contable empresarial

- a) Si () b) Algunas veces () c) Nunca ()
 d) Otros - especifique.....

3. ¿El CACE brinda capacitación y/o entrenamiento al personal de acuerdo a los casos más concurrentes por los usuarios?

- a) Siempre () b) Algunas veces ()
 c) Casi siempre () d) Nunca ()

4. En el centro de asesoramiento a Ud. las funciones que le asignaron están de acuerdo a su preparación

- a) Si () b) No ()

CAPACIDAD DE CONOCIMIENTO Y DOMINIO EN EL PUESTO

5. ¿Como aprendió a conocer y dominar su puesto en las oficinas del CACE?

- a) Instrucción en el puesto () b) Experiencia propia ()
 c) Porque aprendió en otro lugar () d) Estudio y capacitación ()

6. Se siente suficientemente capacitado en su puesto

- a) Si () b) No ()

7. ¿Como adquiere las capacitaciones?

- a) Por parte del CACE () b) Por instituciones ()
 c) Por cuenta propia () d) Otros.....

8. ¿Qué cursos de capacitación le gustaría recibir?

- a) Calidad de atención y tributación () b) Liderazgo ()
 c) Desarrollo personal () d) Otros.....

TRABAJO EN EQUIPO

9. ¿El trabajo que realiza en el CACE, lo realiza solo o en equipo?
- a) Solo () b) En equipo ()
10. ¿Su participación a través de su trabajo es considerada de valor para la Organización?
- a) Si () b) No ()
11. ¿Cree usted que la relación entre compañeros de trabajo en toda la Organización es?
- a) Excelente () b) Buena ()
c) Regular () d) Mala ()
12. ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?
- a) Si () b) Algunas veces () c) Nunca ()

CLIMA ORGANIZACIONAL

13. ¿Cómo califica usted el equipamiento interno de las oficinas del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial para una buena atención al usuario?
- a) Excelente () b) Buena ()
c) Regular () d) Mala ()
14. ¿Como considera el ambiente de trabajo?
- a) Excelente () b) Bueno ()
c) Regular () d) Mala ()
15. ¿Con que frecuencia se realizan reuniones extra laborales?
- a) Semanal () b) Mensual ()
c) Semestral () d) Otros.....
16. ¿En su organización que tipo de reconocimientos a su trabajo existe?
- a) certificaciones () b) Reconocimientos ()
c) Capacitaciones () d) otros..... ()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**ENTREVISTA APLICADA AL COORDINADOR DEL CENTRO DE
 ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA PUNO**

Agradecemos anticipadamente se sirva responder con la mayor sinceridad y veracidad posible para que la información proporcionada sea totalmente confiable

IDENTIFICACION

1. El grado de identificación del personal con la organización se puede calificar como:

- | | | | |
|--------------|--------|----------|--------|
| a) Muy Buena | () | b) Buena | () |
| c) Regular | () | d) Mala | () |

2. Estimula la creatividad de su personal

- | | | | |
|-------|--------|-------|--------|
| a) Si | () | b) No | () |
|-------|--------|-------|--------|
- Cómo.....

EVALUACION DE GESTIÓN

3. Cuenta con personal suficientemente capacitado?

- | | | | |
|-------|--------|-------|--------|
| a) Si | () | b) No | () |
|-------|--------|-------|--------|

4. ¿Con qué frecuencia evalúa usted la Gestión del talento humano en las actividades que realiza el personal del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial?

- | | | | |
|--------------|--------|---------------|--------|
| a) Semestral | () | b) Mensual | () |
| c) Anual | () | d) Otros..... | |

5. Como calificaría a su personal en el desempeño de sus funciones

- | | | | |
|--------------|--------|----------|--------|
| a) Excelente | () | b) Buena | () |
| c) Regular | () | d) Mala | () |

6. ¿La empresa brinda capacitación y/o entrenamiento al personal de acuerdo a los casos más concurrentes por los usuarios?

- | | | | |
|-----------------|--------|------------------|--------|
| a) Siempre | () | b) Algunas veces | () |
| c) Casi siempre | () | d) Nunca | () |

9. Los valores que practica la organización en orden jerárquico son:

- | | |
|-------------------------|--------|
| a) Puntualidad | () |
| b) Honestidad | () |
| c) Responsabilidad | () |
| d) Cortesía | () |
| e) Otros (especifique): | |

10. La organización fomenta el trabajo en equipo:

- a) Siempre () b) Algunas veces ()
c) Nunca () d) No Sabe ()

PRODUCTIVIDAD

11. ¿Que tipos de incentivo recibe el personal cuando realiza bien sus labores

- a) Económicos () b) Verbales ()
c) Escritos () d) Ninguno ()
d) Otros (Especifique).....

12. Como se podría mejorar la atención a los Usuarios

- a) Atención personalizada () b) Servicios especializados ()
c) Innovación () d) Tecnología ()
d) Otros (Especifique).....

13. Cuenta la empresa con algún departamento de control y verificación del proceso de atención al Usuario

ANEXO 2: Encuesta Aplicada-Resultados

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO-FCCA-CACE

La encuesta trata sobre aplicación de una Gestión de Competencias del Talento humano, rogamos responder las siguientes encuestas, con la finalidad de concluir el trabajo de investigación.

INSTRUCCIONES:

A continuación, le presento un conjunto de resultados obtenidos que se respondió:

Nº	CUESTIONARIO	COMENTARIOS				ALTERNATIVAS
		a	B	c	d	
1	¿Cuándo usted tiene un problema en sus labores como lo soluciona?	11 55 %	8 40 %	1 5 %	0 0 %	A) Toma la decisión para resolverlo b) Siempre consulta a su jefe inmediato c) Deja que el problema lo solucionen otros d) Otros...
2	¿Se siente motivado para lograr sus objetivos en el centro de asesoramiento contable empresarial?	14 70 %	6 30 %	0 0 %	0 0 %	a) Si b) Algunas veces c) Nunca d) Otros especifique.....
3	¿El CACE brinda capacitación y/o entrenamiento al personal de acuerdo a los casos más concurrentes por los usuarios?	11 55 %	5 25 %	4 20 %	0 0 %	a) Siempre b) Algunas veces c) Casi siempre d) Nunca
4	¿En el centro de asesoramiento a Ud. las funciones que le asignaron están de acuerdo a su preparación?	16 80 %	4 20 %	- - %	- - %	a) Si b) No
5	¿Cómo aprendió a conocer y dominar su puesto en las oficinas del CACE?	6 30 %	2 10 %	2 10 %	10 50 %	a) Instrucción en el puesto b) Experiencia propia c) Porque aprendió en otro lugar d) Estudio y capacitación
6	¿Se siente suficientemente capacitado en su puesto?	15 75 %	5 25 %	- - %	- - %	a) Si b) No
7	¿Cómo adquiere las capacitaciones?	11 55 %	2 10 %	7 35 %	0 0 %	a) Por parte del b) Por instituciones c) Por cuenta propia d) Otros.....
8	¿Qué cursos de capacitación le gustaría recibir?	12 60 %	6 30 %	2 10 %	0 0 %	a) Calidad de atención y tributación b) Liderazgo c) Desarrollo personal d) Otros.....
9	¿El trabajo que realiza en el CACE, lo realiza solo o en equipo?	2 10 %	18 90 %	0 0 %	0 0 %	a) Solo b) En equipo
10	¿Su participación a través de su trabajo es considerada de valor para la Organización?	14 70 %	6 30 %	- - %	- - %	a) Si b) No

11	¿Cree usted que la relación entre compañeros de trabajo en toda la Organización es?	13 65 %	5 25 %	2 10 %	0 0 %	a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala
12	¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?	11 55 %	9 45 %	0 0 %	0 0 %	a) Si b) Algunas veces c) Nunca
13	¿Cómo califica usted el equipamiento interno de las oficinas del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial para una buena atención al usuario?	5 25 %	8 40 %	7 35 %	0 0 %	a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala
14	¿Cómo considera el ambiente de trabajo?	4 20 %	11 55 %	5 25 %	0 0 %	a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala
15	¿Con que frecuencia se realizan reuniones extra laborales?	2 10 %	15 75 %	3 15 %	0 0 %	a) Semanal b) Mensual c) Semestral d) otros.....
16	¿En su organización que tipo de reconocimientos a su trabajo existe?	10 50 %	4 20 %	6 30 %	0 0 %	a) certificaciones b) Reconocimientos c) Capacitaciones d) otros.....
	TOTAL	785	570	195	50	
	PROMEDIO %	49	36	12	3	TOTAL=100%

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVO GENERAL
¿Existe relación entre La Gestión del talento Humano y la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial?	Existe relación entre la Gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial	V.I – TALENTO HUMANO V.D – CALIDAD DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de estudios ✓ Identificación de competencias ✓ Conocimiento ✓ Capacidades ✓ Dominio en determinadas áreas. ✓ Atención personalizada 	Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la calidad de atención al usuario en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial
PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
¿Existe relación entre las competencias del personal y la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial UNA Puno 2016-2017?	Existe relación entre las competencias del personal y la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial	V.I- COMPETENCIAS DEL PERSONAL V.D- CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de manejo personal ✓ Motivación en el puesto ✓ Conocimiento ✓ Responsabilidad ✓ Rapidez ✓ Atención personalizada 	Determinar la relación entre las competencias del personal y la calidad de atención al usuario en el centro de asesoramiento contable empresarial una puno 2016-2017
¿De qué manera las capacitaciones con las que cuenta el personal influye en la calidad de atención al usuario del CACE?	Las capacitaciones con las que cuenta el personal influye en la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial.	V.I – CAPACITACIONES DEL PERSONAL V.D- CALIDAD DE ATENCION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones Adquiridas ✓ productividad ✓ Nivel de calidad ✓ Velocidad en la atención ✓ Seguridad en conocimientos 	Las capacitaciones con la que cuenta el personal influyen en la calidad de atención al usuario del centro de asesoramiento contable empresarial
¿De qué manera Proponer lineamientos para mejorar la Gestión de Competencias del talento humano orientadas a la calidad de atención al usuario?				Proponer lineamientos para mejorar la Gestión de Competencias del talento humano orientadas a la calidad de atención al usuario.

ANEXO 4: Resultados generales de encuesta a los clientes

ITEM	1	2	3	%	4	%	5	%	Total	%
1. Presentación del personal	0	0	0	0	41	75	14	24	55	100
2. Ética del personal	0	0	5	9	39	71	11	18	55	100
3. Conocimiento de las labores por parte del personal	0	0	5	9	44	80	6	10	55	100
4. Cómo considera la atención de los usuarios	0	0	6	11	41	74	8	15	55	100
5. Cómo considera la ubicación del CACE	0	0	3	6	50	90	2	4	55	100
6. Cómo considera el equipamiento del CACE	0	0	11	20	40	74	4	8	55	100
7. Seguridad en el local	0	0	0	0	48	89	7	12	55	100
8. Comodidad en las instalaciones	0	0	7	13	45	82	3	5	55	100
9. Horario de trabajo para la atención al cliente	0	0	7	13	39	72	8	16	55	100
10. Disponibilidad del personal	0	0	4	7	39	71	12	20	55	100
11. Qué opina del manejo de las quejas y reclamos	0	0	1	2	51	93	3	5	55	100
Promedio	0	0	4.3	8.1	40	79	6.9	12.9	55	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del CACE.

Escalas de calificación:

(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

Escala hedónica	
5	Excelente
4	Muy bueno
3	Bueno
2	Regular
1	Malo

“GESTIÓN DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y SU
RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA
PUNO 2016-2017”

"MANAGEMENT OF SKILLS OF HUMAN TALENT AND ITS
RELATIONSHIP IN THE QUALITY OF ATTENTION TO THE USER
IN THE CENTER OF ACCOUNTING COUNSELING CENTER A
PPUNO 2016-2017"

ARTÍCULO CIENTÍFICO

PRESENTADO POR:

EDGAR SUPO PILCO



DIRECTOR DE TESIS

:

Dr. JESUS QUISPE GOMEZ

**COORDINADOR DE
INVESTIGACION**

:

Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PUNO - PERÚ

2019

“GESTIÓN DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y SU
RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA
PUNO 2016-2017”

"MANAGEMENT OF SKILLS OF HUMAN TALENT AND ITS
RELATIONSHIP IN THE QUALITY OF ATTENTION TO THE USER
IN THE CENTER OF ACCOUNTING COUNSELING CENTER A
PUNO 2016-2017"

EDGAR SUPO PILCO

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ARTICULO CIENTÍFICO

“GESTIÓN DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA PUNO 2016-2017”

"MANAGEMENT OF SKILLS OF HUMAN TALENT AND ITS RELATIONSHIP IN THE QUALITY OF ATTENTION TO THE USER IN THE CENTER OF ACCOUNTING COUNSELING CENTER A PUNO 2016-2017"

AUTOR: EDGAR SUPO PILCO

CORREO ELECTRONICO: andy_0142@hotmail.com

ESCUELA PROFESIONAL: CIENCIAS CONTABLES

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “GESTIÓN DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA PUNO 2016-2017”. Se realizó con el objetivo de: determinar la relación de Gestión del Talento Humano en la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial de la UNA Puno, y lograr los objetivos específicos siguientes: 1) Identificar las competencias con las que cuenta el personal y su relación en la calidad de atención al usuario. 2) Identificar las capacitaciones que tiene el personal y su relación en la calidad de atención al usuario. 3) Desarrollar lineamientos que permitan mejorar la buena Gestión del Talento Humano orientadas a la calidad de atención al usuario. En la teoría de la investigación se desarrolló el talento humano que se determina a través de las capacidades y dedicación, también se identificó las capacidades y como potenciarlas, como medir la dedicación del personal y la orientación y estrategias para la calidad en la atención al usuario. El método aplicado en la investigación, el diseño fue no experimental de tipo descriptivo. La población de estudio está constituido por el total del personal 20 y para el caso de los usuarios es 55 usuarios. Por ende, se ha propuesto lineamientos para mejorar la Gestión de Competencias del Talento Humano orientada a la Calidad de atención al Cliente en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial.

Palabras claves: Gestión, Calidad, Servicio, Cliente, Asesoría contable.

ABSTRACT

The present work of investigation titled "MANAGEMENT OF COMPETENCES OF HUMAN TALENT AND ITS RELATIONSHIP IN THE QUALITY OF ATTENTION TO THE USER IN THE CENTER OF BUSINESS ACCOUNTING ADVISORY CENTER A PUNO 2016-2017. It was carried out with the objective of: determining the relationship of Human Talent Management in the quality of attention to the user of the Business Accounting Advice Center of UNA Puno, and achieving the following specific objectives: 1) Identify the competences with which the staff and their relationship in the quality of customer service. 2) Identify the training that the staff has and its relation in the quality of attention to the user. 3) Develop guidelines that allow improving the good Human Resource Management oriented to the quality of attention to the user. In the theory of research, human talent was developed, which is determined through skills and dedication. Capabilities were also identified and how to improve them, such as measuring staff dedication and orientation and strategies for quality in customer service. The method applied in the research, the design was non-experimental descriptive type. The study population is made up of the total staff 20 and in the case of users it is 55 users. Therefore, guidelines have been proposed to improve the Management of Human Talent Competencies aimed at Customer Service Quality in the Business Accounting Advisory.

Key words: Management, Quality, Service, Client, Counseling.

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones de hoy se hace imperativo un nuevo sistema de aprendizaje, para dirigir y potenciar el desarrollo de capacidades y competencias de las personas, de modo tal que la inteligencia corporativa depende en gran medida de las políticas de gestión humana que se ejercen en cada organización.

En un mundo donde día tras día se incrementa la competitividad entre las entidades e individuos, la efectividad y eficiencia en el accionar cobra fundamental importancia. Las entidades en búsqueda de la competitividad global tienen la necesidad de lograr servicios con el mejor nivel de calidad y con la capacidad de responder la demanda tanto en tiempo como en cantidad.

Una buena gestión del talento humano constituye base fundamental para brindar una atención con calidad

MATERIALES Y METODOS

MÉTODOS

Es una investigación no experimental, que corresponde a un estudio descriptivo y analítico, no dejando de lado los Métodos Deductivo, en la parte Estadística se utilizará la técnica para tabular y expresar porcentualmente y su respectivo análisis e interpretación de datos.

Método Descriptivo: nos permitirá ver con claridad la realidad o situación tal como se presenta en un momento dado del Centro de Asesoramiento Contable empresarial UNA Puno, tomando en consideración su estructura y Gestión del Talento Humano.

Implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación, el cual fue utilizado para poder describir como es el procedimiento de atención al usuario del Centro de asesoramiento Contable Empresarial de la UNA Puno.

Se hará uso de este método para analizar los informes representativos por cuadros y resúmenes numéricos, de tal modo se mostrara los resultados de la gestión del talento humano.

El método analítico: fue utilizado durante el desarrollo de la investigación, esto implico analizar profundamente y detalladamente los diversos aspectos del procedimiento de atención al Usuario en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial de la UNA Puno.

Método sintético: fue utilizado para poder realizar el resumen de la investigación, así mismo para desarrollar el marco teórico de la investigación.

Método deductivo: el cual permitió analizar aspectos generales teóricos relacionados a la determinación de la Gestión del Talento Humano y su relación con la atención al usuario y la identificación de capacidades dentro de sus nuevas tendencias; las estrategias de la orientación hacia el servicio, punto clave en la imagen y éxito de la organización; una mejora continua en la comunicación organizacional y; la inteligencia emocional, que nos permite formarnos y prepararnos para el cambio y mantener el equilibrio organizacional.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La población considerada en la investigación estuvo determinada por el total de personal del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial, también 55 usuarios determinados por formula.

ESTRATIFICACION DEL PERSONAL

- 20 integrantes del personal (Núcleo de apoyo contable y Fiscal-SUNAT).

MUESTRA

USUARIOS que se atendieron durante el 2016 a 2017.

Estará basado en el muestreo no probabilístico por conveniencia que consiste en muestras dirigidas y tiene un procedimiento no formal y arbitrario, optando por el muestreo sistemático, el cual es la elección de las unidades que se realiza en base a un criterio determinado por formula.

Así mismo la población referida a los usuarios es:

- A1= 91 usuarios atendidos del 2016 al 2017

MUESTRA

Formula:

La muestra se determina Aplicando la siguiente fórmula:

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

Donde:

n= Es el tamaño de la muestra.

Z= Es el nivel de Confianza.

p= Variabilidad Positiva.

q= Variabilidad negativa.

N=Tamaño de la población.

E= error.

Reemplazando:

$$n = \frac{(91)(1.96^2)(0.9)(0.1)}{0.05^2(91-1)+1.96^2(0.9)(0.1)} = 55$$

TECNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación, las técnicas que se utilizaron fueron las siguientes:

INVESTIGACION DOCUMENTAL: Técnica que permitió la revisión y análisis de fuente directa, entre estos el manual de funciones y así como también las resoluciones de creación y funcionamiento del Centro de Asesoramiento Contable y Empresarial UNA Puno.

OBSERVACION: Es la técnica que consiste en la identificación, a través de la vista; es aquella que permite ver directamente las actividades que desarrolla una organización; en este contexto, el investigador observo las actividades desarrolladas dentro de la entidad.

ENCUESTA: Se utilizó como medio para obtener datos aportados por la población usuaria. Se aplico a través de un cuestionario estructurado que consiste en formular las preguntas por escrito, en función de los objetivos y los indicadores de las variables a investigarse, en forma ordenada y anónima, previamente diseñado, con el fin de recopilar información sobre las características de los distintos grupos de estudio. Se realizo la encuesta al personal y a los usuarios del Centro de Asesoramiento contable y Empresarial UNA Puno.

ANALISIS E INTERPRETACION DE TEXTOS Y PAGINAS

ELECTRONICAS: Se revisó bibliografía y de la misma manera se navegó por páginas Web, los cuales fueron resumidos y analizados de acuerdo a los objetivos de la presente investigación.

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACION

En el procesamiento de la información recopilada se clasificaron los datos de acuerdo a los objetivos planteados. Para ello se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

TRATAMIENTO ESTADÍSTICO. El cual consistió en la aplicación de las técnicas para tabular y expresar porcentualmente los resultados, para su posterior análisis e interpretación de los datos.

ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS. El análisis de los datos obtenidos acerca del problema a través de la aplicación de los cuadros porcentuales descriptivos en orden correlativo; así mismo, se complementó con un análisis de los datos obtenidos de los resultados, dando relativamente una interpretación personal de acuerdo a las opiniones brindadas por la muestra tomada.

Los pasos fueron:

- Clasificación, ordenamiento y tabulación de los datos necesarios para el trabajo de investigación.
- Conocer el hecho que se analiza.
- Describir tal hecho.
- Descomponer con el fin de conocer todos sus detalles
- Examinar críticamente y comprender cada elemento o componente del hecho específico de estudio
- Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de clasificación elegido, haciendo comparaciones y buscando semejanzas y diferencias con otros hechos
- Identificar y explicar las diferencias y sus causas con el fin de hacer un diagnóstico para luego plantear sugerencias.

CARACTERISTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se desarrolla en el departamento de Puno, provincia y distrito del mismo nombre, ubicado en la zona sur del territorio peruano. En la ciudad de Puno, Parque puno, edificio del centro de idiomas de la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO de PUNO primer piso N112.

PUNO; Limita por el Norte con los departamentos del Cusco y Madre de Dios, por el Este con la Republica de Bolivia, por el Sur con el departamento de Tacna y la Republica de Bolivia y por el Oeste con los departamentos de Cusco, Moquegua y Arequipa. Cuenta con una extensión territorial de 71999 Km. , área que incluye 14.50 Km.

De área insular lacustre correspondiente a las Islas y 4 996.28 Km. Que corresponde a la parte peruana del Lago Titicaca. La ciudad de Puno, se encuentra ubicada a las orillas del Lago navegable mas alto del mundo, que es el Lago Titicaca a una altura de 3820

m.s.n.m. con un clima frío , templado por influencia del Lago, tiene una superficie de 6492.6 Km.

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Resolución de decanato número 415-2015-D-FCCA-UNA.

En la ciudad de Puno, el día 02 de diciembre del 2015, el documento presentado por la Dra. María Amparo Catacora Peñaranda, coordinadora de proyección social de la facultad de ciencias contables y administrativas en el que hace alcance del plan de funcionamiento del CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE Y EMPRESARIAL DE LA UNA PUNO, en el que docentes y estudiantes prestaran su apoyo en forma voluntaria y gratuita.

Que el CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL DE LA UNA PUNO, tendrá como misión la asistencia técnica a empresarios y contribuyentes, en el plano externo de la universidad, consultoría a micro y pequeños empresarios (MYPES Y PYMES), Servicios de capacitación, así como promover y desarrollar el espíritu empresarial de los alumnos con inquietudes sobre la materia y colaborar en el desarrollo de una mentalidad planificadora a largo plazo que aporte al futuro del país.

Con cargo a dar cuenta a consejo de facultad, y contando con la documentación que forma parte de la presente Resolución de decanato número 415-2015-D-FCCA-UNA, y en uso de las atribuciones conferidas el señor Decano de la Facultad, por la ley 30220 y estatuto vigente de la UNA-Puno.

Resolviéndose así el PLAN DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ASESORAMIENTO CONTABLE EMPRESARIAL UNA PUNO, reconocer que funcionara en el local de la universidad ubicado en el Parque Pino de Puno.

EL CACE es una organización de proyección Social y Extensión Universitaria, responsable de coordinar los programas y proyectos sociales para la aplicación de conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos, efectuando alianzas y convenios con diferentes instituciones de la Región, en su actividad compartida, propone soluciones a la problemática regional en las áreas contables y administrativas.

RESULTADOS

Se exponen los resultados obtenidos basados en la información que se obtuvo a través de la encuesta realizada a 55 usuarios atendidos en el Centro de asesoramiento Contable

Empresarial de la UNA Puno, también encuestas realizadas al personal este consta de 20, así mismo del análisis documentario del instituto nacional de estadística e informática, ésta información se sistematizó en tablas y gráficos los cuales son interpretados para su mejor comprensión, mediante el cual se determina el la relación con las competencias del personal y la la influencia que se tiene en la atención al usuario, asimismo se analiza la incidencia del factor económico y los factores de incumplimiento de pago de dicho imp durante los años 2016 y 2017.

¿Existe relación entre las competencias del personal y la calidad de atención al usuario en el centro de asesoramiento contable empresarial una puno 2016-2017?

Competencias del personal

Los resultados obtenidos a través de los registros del cuestionario dirigido al personal sobre las competencias que poseen en la prestación del servicio de asesoramiento contable y empresarial en la Región Puno.

La competencia es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando: sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.

Competencias básicas: Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo de atención al usuario y así integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en.

Un examen de conocimientos así como la pasantía realizada en las instalaciones de Sunat.

Según coeficiente de correlación lineal de Pearson:

Teniendo dos variables, la correlación facilita que se hagan estimaciones del valor, dos variables, es decir, indica el grado de correspondencia o relación que existe entre las 2 variables. Estos números varían entre límites de +1 y -1.

Datos:

Tenemos una muestra tomada al azar de los 20 integrantes que son extraemos 10 integrantes al azar en donde sus notas de un examen de conocimientos y habilidades tomado son como sigue:

COMPETENCIAS

V.I. conocimientos y habilidades

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nota	13	16	8	10	12	15	17	9	13	18

V.D. Nivel de atención

Según atenciones nivel promedio obtenido por cada uno

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nivel	4	4	2	3	3	4	5	3	4	5

TABLA 1: CORRELACION DE DATOS SEGÚN PEARSON PARA COMPETENCIAS

Caso	X	Y	X ²	Y ²	X*Y	Y estimado	Errores
1	13	4	169	16	52	3.67	0.33
2	16	4	256	16	64	4.45	-0.45
3	8	2	64	4	16	2.37	-0.37
4	10	3	100	9	30	2.89	0.11
5	12	3	144	9	36	3.41	-0.41
6	15	4	225	16	60	4.19	-0.19
7	17	5	289	25	85	4.71	0.29
8	9	3	81	9	27	2.63	0.37
9	13	4	169	16	52	3.67	0.33
10	18	5	324	25	90	4.98	0.02
TOTAL	131	37	1821	145	512	37	0.94

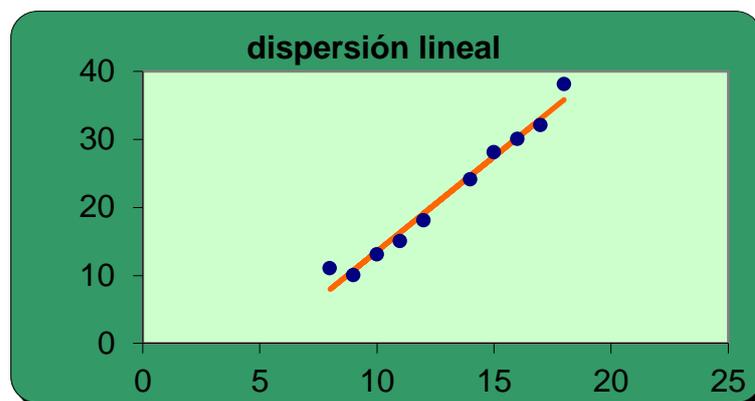
Elaborado: Por el investigador

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}} = \frac{10 * 512 - (131 * 37)}{\sqrt{\left[10 * 1821 - (131)^2 \right] \left[10 * 145 - (37)^2 \right]}} = 0.9365530737$$

R=0.937: EXISTE CORRELACION POSITIVA DIRECTA

El Coeficiente de Correlación de Pearson es una medida de la correspondencia o relación lineal entre dos variables cuantitativas aleatorias. En palabras más simples se puede definir como un índice utilizado para medir el grado de relación que tienen dos variables, ambas cuantitativas.

GRAFICO 1: DISPERSIÓN LINEAL DE PEARSON PARA COMPETENCIAS



Por lo tanto la recta de coeficiente de correlación lineal de Pearson es directa y positiva

Calidad de atención al usuario:

Análisis de las preguntas del cuestionario realizado a los usuarios del centro de asesoramiento contable y empresarial

Al igual que al personal, se realizó un cuestionario 55 usuarios (muestra) con preguntas cerradas; de manera que se pudo comprobar las percepciones y opiniones que tienen en relación a diferentes aspectos que se consideran de vital importancia para poder satisfacer sus necesidades. Y si realmente existe un servicio adecuado.

En lo referente a los aspectos generales que califican sobre la atención de calidad de servicio que presta el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial.

Del total de usuario que fueron encuestadas, la mayoría de usuarios manifestaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría buena que representa al 79% del total, mientras que los demás usuarios indicaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría excelente que significa el 12,9% del total, también debemos señalar que un grupo de encuestados manifestó que el servicio es regular el cual representa un 8,1% del total de encuestados.

A continuación se muestran los resultados obtenidos:

TABLA 2: ASPECTOS GENERALES EN LA ATENCIÓN POR NIVELES AL USUARIO

ITEM	1	2	3	%	4	%	5	%	Total	%
1. Presentación del personal	0	0	0	0	41	75	14	24	55	100
2. Ética del personal	0	0	5	9	39	71	11	18	55	100
3. Conocimiento de las labores por parte del personal	0	0	5	9	44	80	6	10	55	100
4. Cómo considera la atención de los usuarios	0	0	6	11	41	74	8	15	55	100
5. Cómo considera la ubicación del CACE	0	0	3	6	50	90	2	4	55	100
6. Cómo considera el equipamiento del CACE	0	0	11	20	40	74	4	8	55	100
7. Seguridad en el local	0	0	0	0	48	89	7	12	55	100
8. Comodidad en las instalaciones	0	0	7	13	45	82	3	5	55	100
9. Horario de trabajo para la atención al cliente	0	0	7	13	39	72	8	16	55	100
10. Disponibilidad del personal	0	0	4	7	39	71	12	20	55	100
11. Qué opina del manejo de las quejas y reclamos	0	0	1	2	51	93	3	5	55	100
Promedio	0	0	4.3	8.1	40	79	6.9	12.9	55	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del CACE.

Elaborado: Por el investigador

Escalas de calificación:

(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

Con respecto a la presentación y ética del personal los usuarios manifestaron que el personal mantiene una adecuada y cuidadosa presentación ante ellos dicho aspecto es sumamente importante y que fueron tratados con respeto y suficiente calidad de servicio. En cuanto al conocimiento de labores manifestaron que están satisfechos con el conocimiento de lo que el usuario desea en realidad que el personal tiene conocimiento de las labores, en cuanto a la atención que se les brinda los resultados son muy buenos existe una atención excelente por parte del personal que labora en el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial.

¿Las capacitaciones con la que cuenta el personal influye en la calidad de atención al usuario del centro de asesoramiento contable empresarial una puno 2016-2017?

Capacitaciones adquiridas

Los resultados obtenidos a través de los registros del cuestionario dirigido al personal y la entrevista aplicada al coordinador sobre las capacitaciones que reciben al momento de la atención los usuarios fueron valorados según los cuadros siguientes:

DATOS X=competencias; Y= Calidad de atención

Tenemos una muestra tomada al azar de los 20 integrantes que son extraemos 10 integrantes al azar en donde sus notas de un examen de competencias son como sigue:

V.I. Capacitaciones adquirida

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nota	15	14	12	17	11	8	10	9	16	18

V.D. Número de atenciones

Según Numero atenciones obtenido por cada uno

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Atenc.	28	24	18	32	15	11	13	10	30	38

Tabla 4: **Correlación de Datos Pearson Para Capacitaciones**

Caso	X	Y	X ²	Y ²	X*Y	Y estimado	Errores
1	15	28	225	784	420	27.46	0.54
2	14	24	196	576	336	24.68	-0.68
3	12	18	144	324	216	19.12	-1.12
4	17	32	289	1024	544	33.03	-1.03
5	11	15	121	225	165	16.34	-1.34
6	8	11	64	121	88	7.99	3.01
7	10	13	100	169	130	13.55	-0.55
8	9	10	81	100	90	10.77	-0.77
9	16	30	256	900	480	30.25	-0.25
10	18	38	324	1444	684	35.81	2.19
TOTAL	130	219	1800	5667	3153	219	

Elaborado: Por el investigador

Por lo tanto la recta de coeficiente de correlación lineal de Pearson es directa y positiva.

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n x_i y_i - \frac{\sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{n}}{\sqrt{\left[\sum_{i=1}^n x_i^2 - \frac{(\sum_{i=1}^n x_i)^2}{n} \right] \left[\sum_{i=1}^n y_i^2 - \frac{(\sum_{i=1}^n y_i)^2}{n} \right]}} = \frac{10 * 3153 - (130 * 219)}{\sqrt{[10 * 1800 - (130)^2][10 * 5667 - (219)^2]}} = 0.9886462847$$

Por quien recibe las capacitaciones: En este aspecto de las capacitaciones, el personal manifestó que lo adquieren por parte de la entidad que representa al 55%, otro grupo del personal indicaron que los adquieren por cuenta propia que representa al 35% y solo una minoría de ellos dijeron que se capacitan en otras instituciones que significa el 10% del total.

Significa que la mayoría del personal que presta sus servicios en la entidad adquieren las capacitaciones por parte del CACE lo que indica que tienen el nivel suficiente de calificación otro porcentaje expresa que se capacitaron por cuenta propia y aprendieron sus ocupaciones experimentando y utilizando el sentido común.

Tabla 5: **Capacitaciones Adquiridas del Personal**

Ítem	No. de personal	%
Por parte de la empresa	11	55
Por instituciones	2	10
Por cuenta propia	7	35
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal.

Elaborado: Por el investigador

Proponer lineamientos para mejorar la gestión de competencias del talento humano orientadas a la calidad de atención al usuario.

En esta parte de la investigación tiene como finalidad resaltar los aspectos que permiten proponer estrategias para mejorar la Gestión del talento humano orientadas a la calidad de atención al usuario del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial. Implementar un sistema de control de calidad de atención al usuario.

a) primer lineamiento: buscando la calidad y la excelencia en la atención y el servicio al usuario

La Atención y Servicio al usuario, dos caras de una misma moneda. Aquí es oportuno señalar que no es lo mismo Atención al usuario que servicio al usuario, la atención es

trato y el servicio, como se ha señalado disposición a servir, son dos caras de una misma moneda.

b) Segundo lineamiento: el aporte de la gestión del talento humano con base en competencias. La propuesta como lineamiento, la gestión por **competencias**, han determinado el éxito o el fracaso. Se trata, de un conjunto de prácticas, acciones y decisiones orientadas a buscar la mejor adecuación de las habilidades, talentos y destrezas de cada uno de sus integrantes. Este modelo parte, del principio de que no puede haber duplicidad de funciones ni niveles, y por ello asigna a cada integrante del CACE una función detallada y específica.

c) Tercer lineamiento: propuesta para implementar un sistema de control de calidad de atención al usuario.

d) Cuarto lineamiento: propuesta de incorporar un presupuesto dirigida a las autoridades de la una puno para mejorar la calidad de atención al usuario en el CACE.

DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación de Gestión del talento humano en la calidad de atención al usuario de Centro de asesoramiento Contable Empresarial.

Meléndez (2017). en su tesis “Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En La Situación Económica Financiera De La Empresa De Transportes De Pasajeros Sur Oriente S.R.L Ruta Puno- Juliaca, Periodos 2014 Y 2015” (tesis de pregrado) Universidad nacional del altiplano, Puno, Perú. Concluye que: Se ha comprobado y demostrado mediante los cuadros y gráficos, que el personal muestra deficiencias en su desempeño, cuando se trata de atender al usuario. Si bien es cierto la competencia en el mundo se da a nivel de talento, el talento humano es la que genera ideas que son únicas en la empresa, logrando establecer una diferenciación entre una empresa y otra, motivo por el cual el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones, sin embargo en la empresa de transportes de pasajeros Sur Oriente, no se da una adecuada gestión del talento humano.

En la investigación se obtuvo que: El CACE no cuenta con un asesoramiento de un especialista en talento humano, para la buena dirección estratégica del personal y ello se ve reflejado en la cartera o usuarios fidelizados. el talento humano es la que genera ideas que son únicas en la empresa, logrando establecer una diferenciación entre una empresa y otra, motivo por el cual el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones

Trigos, (2014) en su tesis concluye: El grado de correlación que existe es positivo alto entre la gestión del talento humano y la competitividad de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico Ambiental S.A. de Puno (EMSA Puno) durante el año 2013. El coeficiente de correlación obtenido es de $r = 0.73$, lo que significa, según la tabla de valoración del coeficiente de correlación de Karl Pearson, que el grado de correlación es alto y el tipo es positivo o directo. A esta conclusión específica, porque un promedio de 91 trabajadores de la empresa (58%), respondieron en la Escala de Likert que se les aplicó, que "no están en desacuerdo ni de acuerdo", lo que en resumen significa que la gestión del talento humano es correspondiente al "nivel regular".

El resultado de la investigación fue: La coordinación del CACE muestra un compromiso y participación cercana para con su organización, sin embargo falta implementar un sistema de control en la calidad de atención al usuario por lo que el personal no es evaluado adecuadamente, es decir por conocimientos, competencias y experiencia, es por ello que no se selecciona al personal idóneo para su desenvolvimiento diario de sus labores; por otra parte están las relaciones interpersonales entre colaboradores inclusive desde la gerencia lo que conlleva a que no se trabaje por un mismo objetivo organizacional.

Estos datos que anteceden indican que ambas organizaciones la FCCA y el CACE, siendo los dos de prestación de servicios al usuario, en ambos no están de acuerdo con la implementación por competencias de la gestión del talento humano que se da en cada uno de sus organizaciones; además de que en nuestra investigación se llegó a la conclusión de que el personal no se evalúa por competencias, conocimientos y experiencias, para que sea competitiva en el mercado cada vez más exigente.

Condori Mamani Miriam. "Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2017" tesis para optar el grado de Contador Público UNA Puno. Concluye: La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno; donde el 34.8% indica que se da algunas veces la gestión del talento humano y por ende el desempeño laboral es regular.

En resultado de la investigación fue: Del total de usuarios que fueron encuestadas, la mayoría de usuarios manifestaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría buena que representa al 79% del total, mientras que los demás usuarios indicaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría excelente que

significa el 12,9% del total, también debemos señalar que un grupo de encuestados manifestó que el servicio es regular el cual representa un 8,1% del total de encuestados. En consecuencia la atención al usuario en el CACE es solo buena.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Del total de usuarios que fueron encuestadas, la mayoría de usuarios manifestaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría buena que representa al 79% del total, mientras que los demás usuarios indicaron que la atención de calidad de servicio al usuario es de categoría excelente que significa el 12,9% del total, también debemos señalar que un grupo de encuestados manifestó que el servicio es regular el cual representa un 8,1% del total de encuestados.

Se ha determinado que el personal cuenta con las siguientes competencias:

Capacidad de manejo personal que le permite saber qué responsabilidad de la propia vida tiene en el servicio. Lo que genera que la calidad de atención al usuario en los servicios que presta el Centro de Asesoramiento Contable Empresarial es buena.

SEGUNDO: En relación a las competencias y capacitaciones que tiene el personal se ha podido observar que la mayoría realiza sus función es a través de los indicadores de Clima organizacional, identificación y productividad, considerándose que muestra una buena identificación con la organización, se encuentran muy bien Capacitados en los casos atendidos; conocimientos en aspectos tributarios, constitución de empresas, contrataciones con el estado OSCE entre otros, y su participación en el logro de las metas están de acorde a los objetivos de la organización lo que genera incentivos debido a la buena realización de sus labores, permitiendo de manera positiva el desenvolvimiento de los miembros de la organización y están conscientes de que la atención al usuario cumple un papel muy importante para brindar una atención con calidad.

TERCERO: La presente investigación concluye que la mayoría del personal del Centro de Asesoramiento Contable Empresarial, presenta una buena Gestión de competencias del talento humano, debido a que la dedicación que muestran es acorde con sus competencias y capacidades que poseen en el trabajo esto influye en la buena calidad de atención que recibe el usuario por parte del CACE. En este sentido se concluye que también falta mejorar en el equipamiento del CACE así como también una asignación de presupuesto para contribuir a mejorar la atención tanto de los usuario como el personal que atiende.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2010). Construyendo Talento (primera ed.). Buenos Aires, Argentina; Granica S.A.
- Charaja Cutipa, F. (2011). El MAPIC en la metodología de la investigación (segunda ed.). Puno.
- Chiavenato, Idalberto. (2009) Administración de recursos humanos. Mac Graw-Hill Interamericana. Colombia;
- Desatruck, R (2009) Como conservar su clientela. El secreto del servicio. editorial Legis IESA. Caracas
- Edvisson ,L, Malone (2011) Capital Intelectual. Ediciones Gestión 2000. Barcelona,.
- Gomez y Tijero Monzon. (2002) Cómo hacer el manual de calidad. Tercera edición. Madrid;
- Harrington James W. (2002) Como incrementar la calidad productiva. Editorial Mc Graw Hill. Caracas
- Helliriegel, Jackson, Slocum. (2002) Administración un enfoque basado en competencias Editorial Thomson, Novena Edición.
- Hernández Sampieri, Roberto. (2001) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Ultra S.A. México.
- Hernández, R., Collado, C. F., & Baptista, P. (2006). *Metodología De La Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ibañes Machicao, Mario. (2010). Administración de Recursos Humanos en la Empresa. Lima, Perú: San Marcos
- Legadult, Guilles. (2010) Alcanzar la calidad total. Editorial Trillas primera edición. México
- Rojas Arancibia Maria Jose,(2013) articulo científico, Gestion financiera y Contable de RR.HH./contabilidad chile.
- Mesa Galdos, Roger, (2000) Calidad y servicio al cliente; editorial Trillas: Lima
- Picaso Martines, Luis. (2001) Ingeniería de servicios. Ediciones Mc Graw. México