

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Gestión del Talento Humano y Atención Ciudadana en la  
Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Velásquez Espejo Jimmy Wilfredo

Asesor : Dr. Aguado Riveros Uldarico Inocencio

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 14.12.2021 – 13.12.2022

Huancayo – Perú  
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

Gestión del Talento Humano y Atención Ciudadana en la  
Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021

**PRESENTADA POR:**

Bach. Velásquez Espejo Jimmy Wilfredo

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MG. LIÑAN RAMIREZ GINA URSULA.

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRA. MUNIVE ORREGO VILMA HERMELINDA.

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA.

Huancayo, 18 de diciembre del 2022

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ATENCIÓN  
CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
CHILCA, HUANCAYO – 2021**

**ASESOR:**

**DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO I.**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Wilfredo y María quienes con su amor, paciencia y esfuerzo hacen que día a día pueda continuar escalando en mi vida académica y profesional.

**Jimmy**

## **AGRADECIMIENTO**

Finalmente quiero expresar mi más grande agradecimiento al Dr. Uldarico Aguado, principal colaborador de este proceso de investigación que con sus enseñanzas y conocimientos hicieron que este proyecto se realice de manera satisfactoria.

**Jimmy**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Gestión del Talento Humano y Atención Ciudadana en la  
Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021**

**Para optar** : Título profesional de Licenciado en Administración

**Autor** : Bach. Adm. Velásquez Espejo, Jimmy Wilfredo

**Asesor** : Dr. Uldarico I., Aguado Riveros

**Línea de Investigación  
Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y  
Culminación** : De 14.12.2021 al 13.12.2022

Huancayo – Perú

2022

**ASESOR:**

**Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros**

## **Introducción**

La gestión del talento humano es un tema de gran envergadura para las organizaciones, ya que, constantemente están enfrentando muchas dificultades y retos que asumir (Chiavenato, 2009). Asimismo, para el autor, estos retos lo asumen el área encargado de la gestión del talento, basado especialmente en la compensación, bienestar y salud de los trabajadores. Si nos trasladamos, al campo de la gestión pública, donde también las entidades del sector público están inmersas en tales exigencias, justamente por los diversos cambios en la sociedad, nuevas exigencias, mayores problemas que solucionar, otros. Las entidades de alguna manera se esfuerzan en enfrentar todos estos desafíos, mediante la buena gestión humana, como las actualizaciones del marco normativo que rige la gestión del talento humano para el mejoramiento de los procesos, enfocado al trabajador, es decir, ver a dichos trabajadores como persona y no como un recurso más para la entidad (Rojas, Cespedes, y Bambaren, 2020). En efecto, el resultado de la gestión del talento humano se refleja en diferentes formas, uno de ellos es en la atención que la entidad brinda a la ciudadanía, en responder a sus quejas o reclamos, en cubrir sus necesidades satisfactoriamente, entre otros. Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo general identificar el grado de relación que existe entre la gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo, 2021.

Asimismo, el marco metodológico al cual se alineó la investigación fue: de tipo básica con un nivel correlacional; así como también, el diseño de investigación fue no experimental – transversal, con un enfoque cuantitativo. Por consiguiente, se delimitó la población por un total de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chilca contratados bajo los diferentes regímenes, para mayor significancia de los resultados y por el tamaño reducido de la población se aplicó una muestra censal. Las técnicas de recopilación de datos que se utilizaron en el estudio fueron: análisis documental y la encuesta, así como también, como instrumento de

investigación se utilizó el cuestionario, por último, se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del software estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 26.

El desarrollo de la investigación, se realizó en cinco capítulos de forma consecutiva, tal como se describe a continuación:

En el capítulo I sobre planteamiento del problema, incluyo la delimitación, justificación, formulación del problema y objetivos, seguidamente; el capítulo II marco teórico, en el cual comprendió los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual (de las variables y dimensiones); asimismo, el capítulo III hipótesis (se formuló la hipótesis general y específicas); seguido a ello, el capítulo IV sobre metodología, incluyo el método de investigación, tipo de estudio, nivel y diseño de investigación, se determinó el tamaño de la población y la muestra, se identificó las técnicas de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, por último, los aspectos éticos de la investigación; en seguida se presentó, el capítulo V sobre resultados, se describieron los resultados y se realizó la verificación de las hipótesis.

Finalmente, en relación a todo el desarrollo realizado en los capítulos anteriores, se efectuó el análisis y discusión de resultados, seguido a ello, e incluyo el apartado de anexos, como parte complementaria, en la cual se adjuntó la matriz consistencia, matriz de operacionalización de variables, matriz de operacionalización del instrumento, instrumento de investigación de las dos variables de estudio, la data de procesamiento de datos, el consentimiento informado y las evidencias de haber aplicado los instrumentos.

El autor.

## Contenido

Hoja de aprobación de los jurados .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dedicatoria:.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Agradecimiento:.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Asesor: .....	ix
Introducción .....	x
Contenido.....	xii
Contenido de Tablas .....	xvi
Contenido de Figuras .....	xvii
Resumen.....	xviii
Abstract.....	xix
Capítulo I .....	16
Planteamiento del Problema .....	16
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	16
1.2. Delimitación del Problema.....	21
1.2.1. Delimitación Espacial. ....	21
1.2.2. Delimitación Temporal. ....	21
1.2.3. Delimitación Conceptual. ....	21
1.3. Formulación del Problema .....	22
1.3.1. Problema General.....	22
1.3.2. Problemas Específicos. ....	22

1.4. Justificación.....	22
1.4.1. Justificación Social.....	22
1.4.2. Justificación Teórica.....	23
1.4.3. Justificación Metodológica.....	23
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1. Objetivo General.....	24
1.5.2. Objetivos Específicos.....	24
Capitulo II.....	25
Marco Teórico.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	25
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	29
2.2. Bases Teóricas.....	33
2.2.1. Gestión del Talento Humano.....	33
2.2.2. Atención Ciudadana.....	40
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	47
Capítulo III.....	49
Hipótesis.....	49
3.1. Hipótesis General.....	49
3.2. Hipótesis Específicos.....	49
3.3. Variables.....	49

Capítulo IV.....	51
Metodología .....	51
4.1. Método de Investigación .....	51
4.2. Tipo de Investigación .....	51
4.3. Nivel de Investigación.....	52
4.4. Diseño de Investigación .....	52
4.5. Población y Muestra.....	53
4.5.1. Población.....	53
4.5.2. Muestra. ....	53
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	54
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	54
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	57
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación .....	57
Capítulo V.....	59
Resultados .....	59
5.1. Descripción de Resultados .....	59
5.1.1. Resultados de la Variable Gestión del Talento Humano .....	59
5.1.2. Resultados de la Variable Atención Ciudadana.....	65
5.2. Contraste de Hipótesis.....	73
5.2.1. Contraste de la Hipótesis General.....	74

5.2.2. Contraste de las Hipótesis Específicas.....	76
Análisis y Discusión de Resultados .....	82
Conclusiones.....	87
Recomendaciones .....	89
Referencias Bibliográficas .....	90
ANEXOS .....	94
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	95
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	96
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	97
Anexo 4: Instrumento de Investigación .....	99
Anexos 5: Consentimiento Informado .....	101
Anexo 6: La Data de Procesamiento de Datos.....	102
Anexo 7: Evidencias de la Aplicación de Instrumento.....	108

## Contenido de Tablas

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de Variables.....	50
Tabla 2 Criterios de interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach.....	55
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos .....	56
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad V1.....	56
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad V2.....	57
Tabla 6 Puntos porcentuales de la variable Gestión del talento humano.....	60
Tabla 7 Puntos porcentuales de la dimensión Incorporación del personal .....	61
Tabla 8 Puntos porcentuales de la dimensión Retener al personal .....	63
Tabla 9 Puntos porcentuales de la dimensión Desarrollo del talento humano .....	64
Tabla 10 Puntos porcentuales de la variable Atención ciudadana.....	66
Tabla 11 Puntos porcentuales de la dimensión Reacciones del cliente .....	67
Tabla 12 Puntos porcentuales de la dimensión Proceso de comunicación .....	69
Tabla 13 Puntos porcentuales de la dimensión Accesibilidad .....	70
Tabla 14 Puntos porcentuales de la dimensión Gestión de quejas.....	72
Tabla 15 Baremo de interpretación del coeficiente Rho de Spearman.....	73
Tabla 16 Relación entre Gestión del talento humano y atención ciudadana .....	74
Tabla 17 Relación entre Incorporación del personal y atención ciudadana.....	76
Tabla 18 Relación entre Retener al personal y atención ciudadana.....	78
Tabla 19 Relación entre Desarrollo del talento humano y atención ciudadana.....	80

## Contenido de Figuras

Figura 1 Resultados sobre incorporación del talento humano en empresas ecuatorianas. ....	17
Figura 2 Resultados sobre desarrollo del talento humano en empresas ecuatorianas.....	18
Figura 3 Componentes del Talento Individual.....	34
Figura 4 Proceso de la Gestión del Talento Humano .....	38
Figura 5 Estándares para la Atención Ciudadana. ....	42
Figura 6 Puntos porcentuales de la variable Gestión del talento humano .....	60
Figura 7 Puntos porcentuales de la dimensión Incorporación del personal.....	62
Figura 8 Puntos porcentuales de la dimensión Retener al personal.....	63
Figura 9 Puntos porcentuales de la dimensión Desarrollo del talento humano .....	65
Figura 10 Puntos porcentuales de la variable Atención ciudadana.....	66
Figura 11 Puntos porcentuales de la dimensión Reacciones del cliente.....	68
Figura 12 Puntos porcentuales de la dimensión Proceso de comunicación.....	69
Figura 13 Puntos porcentuales de la dimensión Accesibilidad.....	71
Figura 14 Puntos porcentuales de la dimensión Gestión de quejas .....	72

## **Resumen**

La presente investigación se trató sobre la Gestión de talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, cuya problemática fue formulado de la siguiente manera ¿De qué manera influye la Gestión del Talento humano en la atención ciudadana de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de chilca, 2021?, y tuvo por objetivo general Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo, 2021. En ese sentido la metodología empleada fue la siguiente: la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, se utilizó el método general y específico de investigación, fue de tipo básica, nivel correlacional con diseño no experimental de corte transversal; asimismo, consideró una muestra censal de 70 colaboradores quienes voluntariamente participaron en las encuestas. Se concluye que existe relación significativa y positivo fuerte ( $r_s=0.908$ ,  $p<0.01$ ) entre la gestión del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca ( $r_s=0.908$ ,  $p<0.01$ ), lo cual significa si la entidad se esfuerza en realizar una buena gestión del talento humano, la atención a los ciudadanos del distrito de Chilca mejorará considerablemente. Al respecto se recomienda que la entidad a través de su área competente debe diseñar estrategias para mejorar la Gestión del Talento Humano, alineados a los objetivos institucionales con el fin de potenciar el talento de los trabajadores para brindad una atención de calidad.

**Palabras clave:** Gestión de talento humano y atención ciudadana.

## **Abstract**

The present investigation was about the Management of human talent and citizen attention in the District Municipality of Chilca, whose problem was formulated as follows How does the Human Talent Management influence the citizen attention of the employees of the District Municipality of chilca, 2021?, and its general objective was to identify the relationship that exists between human talent management and citizen attention in the District Municipality of Chilca, Huancayo, 2021. In this sense, the methodology used was as follows: the research had a quantitative approach, the general and specific research method was used, it was basic, correlational level with a non-experimental cross-sectional design; Likewise, it considered a census sample of 70 employees who voluntarily participated in the surveys. It is concluded that there is a significant and strong positive relationship ( $r_s=0.908$ ,  $p<0.01$ ) between the management of human talent and citizen attention in the District Municipality of Chilca ( $r_s=0.908$ ,  $p<0.01$ ), which means if the entity strives to carry out a good management of human talent, the attention to the citizens of the district of Chilca will improve considerably. In this regard, it is recommended that the entity, through its competent area, must design strategies to improve Human Talent Management, aligned with institutional objectives in order to enhance the talent of workers to provide quality care.

**Keywords:** Management of human talent and citizen attention.

## Capítulo I

### Planteamiento del Problema

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

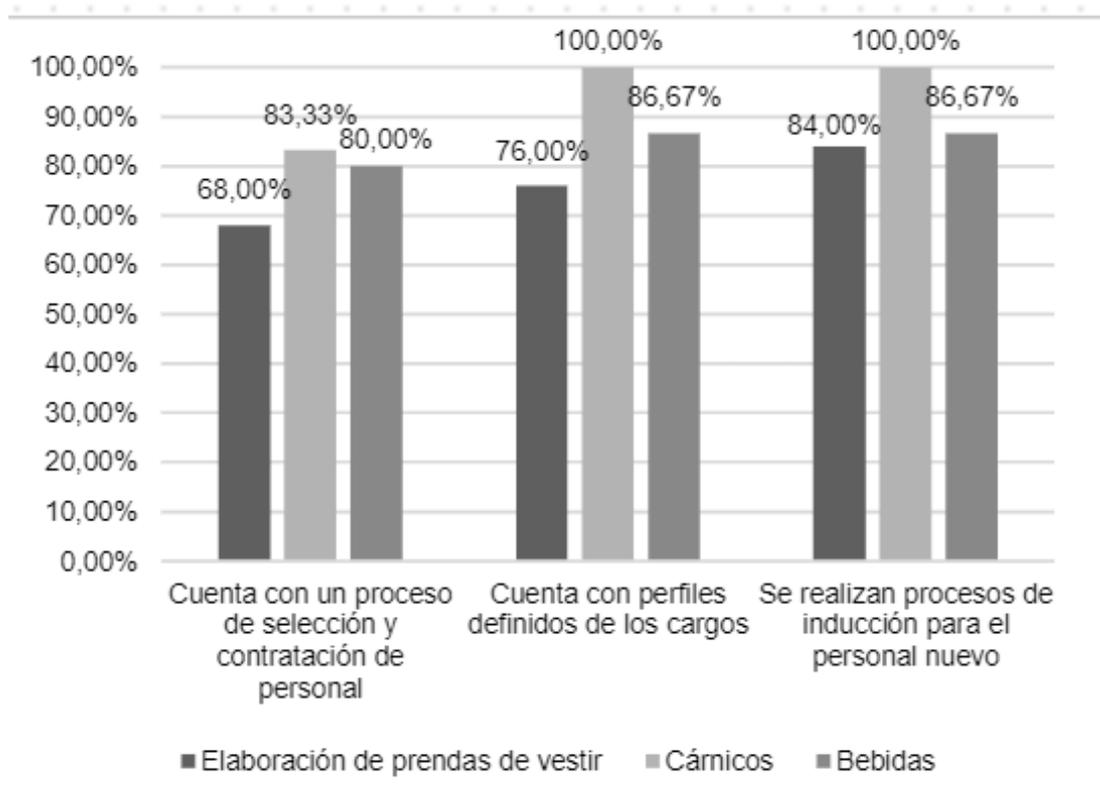
La gestión del talento humano en las organizaciones ha tenido cambios importantes en los últimos años. Por un lado, el enfoque tradicional orientado a una administración de personas como un recurso más de la organización, y por otro el enfoque no tradicional con enfoque a gestionar el talento humano considerando al trabajador como persona (Aular, 2021). Hoy en día, el enfoque que predomina en las organizaciones competitivos es el no tradicional, ya que prioriza el contar con un equipo de empleados calificados, competentes, identificados con los objetivos de la organización (Chiavenato, 2009).

Sin embargo, (Aular, 2021) revela que la mayor parte de las áreas de talento humano de entidades públicas en Caracas, Venezuela sus funciones son de carácter operativo, dejando de lado el orden estratégico, lo que hace pensar que en dichas entidades no existen desafíos de reconocimiento que pueda agregar valor a la unidad encargada de la gestión del talento. Asimismo, Guerrero, P. Gonzales, M. y Maldonado, J. (2020) manifiestan que, en empresas industriales de manufacturas en Ecuador, las principales estrategias que utilizan son los procesos de selección y contratación, evaluación de cargos y ejecución de procesos de inducción; dichas estrategias son de

buena iniciativa, pero el problema radica cuando formulan un plan de desarrollo del talento humano y la evaluación de desempeño, ya que estos planes de desarrollo no está enfocado a lo que el trabajador necesita y mucho menos a lo que realmente se quiere evaluar en el mismo, por lo que, el error que comenten las empresas ecuatorianas del sector industrial, es en la formulación y aplicación de estrategias en ese campo.

Figura 1

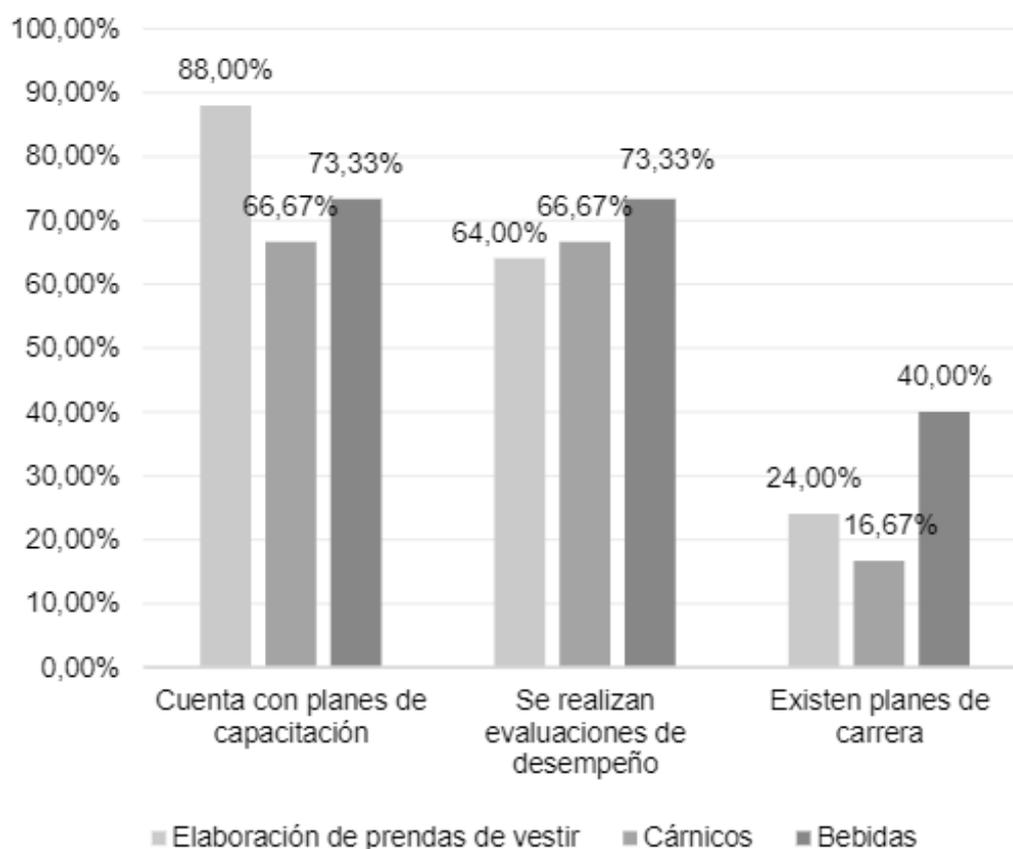
*Resultados sobre incorporación del talento humano en empresas ecuatorianas.*



*Nota:* resultados sobre aplicación de estrategias de incorporación del talento humano en empresas ecuatorianas, realizado por Guerrero, P. Gonzales, M. y Maldonado, J. (2020).

Figura 2

Resultados sobre desarrollo del talento humano en empresas ecuatorianas.



Nota: resultados sobre aplicación de estrategias de desarrollo del talento humano en empresas ecuatorianas, desarrollado por Guerrero, P. Gonzales, M. y Maldonado, J. (2020).

Como se puede observar en la figura 1 y 2, existe un gran porcentaje de incorporación de talento humano en las empresas ecuatorianas del sector industrial (prendas de vestir, cárnicos y bebidas); sin embargo, en cuanto a los planes de capacitación, evaluación de desempeño y planes de carrera, las cifras porcentuales se redujo, lo que indica que, ingresan nuevos talentos pero existe deficiencias en las demás etapas del proceso de gestión del talento, relacionado al desarrollo del talento humano y evaluación de desempeño.

Por otro lado, Centrum PUCP (2020) reveló sobre el ranking de talento mundial, donde detalló los resultados siguientes: Suiza ocupó el primer lugar. Se evaluaron a 63

países, dentro de ellos, países de Latinoamérica, donde aparece Chile en el puesto 44, que es el país con mejores puntuaciones, le sigue Argentina en el puesto 50; y al final de la lista aparecen países como Perú y Venezuela (63). Estas cifras indican que, exceptuando a Chile, los latinoamericanos muestran bajas puntuaciones en factores como: desarrollo profesional, compensación y seguridad personal, base para atraer y retener talento.

A nivel nacional el avance de la gestión del talento humano es lento, ya que existe algunas empresas que se interesan en realizar una buena gestión humana, desde la contratación del personal indicado hasta la evaluación de desempeño proponiendo mejoras; asimismo, estas empresas empiezan a tener un enfoque distinto en tratar a sus trabajadores, trato más humano (sensible). Para Rojas, J., Cespedes, R., y Bambaren, L. (2020) en su estudio sobre Gestión del Talento Humano y productividad, señala que el 87.5% del personal de una empresa en Perú consideran que es fundamental tomar en cuenta su capacidad, conocimiento y habilidad al momento de contratar al personal, de tal modo pueda ser más productivo.

Lo que indica en líneas anteriores significa que en el Perú ya existe empresas que se preocupan en incorporar, desarrollar y retener a sus trabajadores, motivarlos constantemente y brindándoles el mejor lugar para trabajar. Sin embargo, aun persisten organizaciones especialmente en el sector público que muestran muchas deficiencias en la gestión del talento humano. Aquellos problemas que se evidencian con mucha frecuencia son: fallos en el proceso de reclutamiento y selección, la inflexibilidad laboral, el fomentar la competitividad agresiva, el proceso de inducción de los nuevos trabajadores, exceso de rotación y la fuga de talento.

Asimismo, otro problema que se observa en las entidades públicas radica en los constantes conflictos que se suscitan entre los directivos y sus subalternos de la

organización, en consecuencia, existe presencia de malas relaciones entre los mismos, por lo cual, se puede decir que las organizaciones del sector público presentan debilidades en la fase de retener al personal. Del mismo modo, la falta de una visión integral es uno de los motivos más relevantes que conlleva a problemas en las relaciones interpersonales en entidades del estado.

En efecto, se entorpece el logro de los objetivos de la organización, se perjudica la eficacia y eficiencia de los trabajadores, existe un desfase entre los objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos de la entidad, se perjudica la colaboración y el trabajo en equipo de las diferentes áreas conformantes de la empresa. Todos los problemas descritos anteriormente conllevan a una pésima atención a la ciudadanía.

En la Municipalidad Distrital de Chilca se observó muy de cerca muchos problemas que viene suscitándose respecto a la incorporación, retención y desarrollo del personal. Uno de estos problemas es la saturación en ciertas unidades o cargos mientras en otros no existe ese problema, es decir, la designación de funciones o deberes no es óptima ni equilibrada; asimismo, se evidenció la existencia de falencias en el proceso de reclutamiento y selección del personal, si bien es cierto la entidad tiene todo un marco legal que guía y respalde dicho proceso, sin embargo las acciones tomadas para incorporar a un nuevo trabajador es pésimo, ya que las técnicas de selección no son bien usadas, pasan por alto el calificar bien las hojas de vida y la evaluación de conocimiento. Por experiencia vivida en cuanto al desarrollo profesional, la entidad cuenta con un plan de desarrollo del personal, pero no lo ejecutan como tal, las capacitaciones son tomadas muchas veces como un juego, lo cual perjudica directamente al trabajador, ya que no se muestra competitivo, no responde bien a las exigencias del cargo o puesto de trabajo, las relaciones personales junto al trabajo en

equipo son frustrante y difícil de controlar. Todo ello repercute en la atención que brindan al usuario final (población del distrito de Chilca), muchas veces ellos presentan sus quejas y reclamos por el portal web, radio o directamente, los tiempos de espera para la atención tienden hacerse largas, los canales o medios de comunicación entre la entidad y el ciudadano son escasos y complejos.

Por ello, la presente investigación pretende estudiar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, por lo que, la investigación se delimitará de la siguiente manera.

## **1.2. Delimitación del Problema**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial.***

La presente investigación tuvo como unidad de análisis a la Municipalidad Distrital de Chilca, dicha entidad está ubicado en Jr. Los Ángeles N° 12003, distrito de Chilca, provincia Huancayo, departamento Junín.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal.***

La presente investigación se realizó tomando como referencia el último trimestre del periodo 2021 y el primer semestre del periodo 2022.

### ***1.2.3. Delimitación Conceptual.***

Conceptualmente la presente investigación se centró tomando como referencia a los siguientes autores, quienes definen conceptualmente a las variables de estudio.

**Gestión del Talento Humano.** Sobre la primera variable, Chiavenato, I. (2009) lo define como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o el talento humano, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.47).

**Atención Ciudadana.** Consiste en aquel “proceso de atender de forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información, tramites, servicios y asesorías, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital)” (García, 2014, p.22).

### **1.3. Formulación del Problema**

#### ***1.3.1. Problema General.***

¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021?

#### ***1.3.2. Problemas Específicos.***

PE 1

¿Qué relación existe entre incorporación del personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021?

PE 2

¿Qué relación existe entre retener al personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021?

PE 3

¿Qué relación existe entre desarrollo del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021?

### **1.4. Justificación**

#### ***1.4.1. Justificación Social.***

La presente investigación permitió conocer el grado de relación que existe entre la gestión del talento humano y la atención ciudadana (población del distrito de Chilca). Con esta investigación se buscó mejorar la atención a los ciudadanos (la excelencia) de dicho distrito, facilitando el acceso a información, poner a disposición los diversos canales de atención, manejo adecuado de las quejas y

reclamaciones, en el marco de la gestión pública moderna a favor de la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

#### ***1.4.2. Justificación Teórica.***

Teóricamente la investigación se justifica por aportar un nuevo conocimiento científico en cuanto a la Gestión del talento humano y atención ciudadana, mediante la elaboración de nuevos instrumentos de medición y con un estudio riguroso de confiabilidad orientado a medir cada uno de las variables con mayor precisión.

Con los resultados que se obtuvieron de los instrumentos de medición se pudo conocer la relación que existe entre la gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, con lo cual, se pudo recomendar nuevas estrategias de intervención que promuevan la optimización de la atención ciudadana, lo cual, servirá como base para futuras investigaciones relacionados al tema.

#### ***1.4.3. Justificación Metodológica.***

La forma convencional como se mide la gestión del talento humano y atención ciudadana es de una manera muy exigente que generan un alza de gastos para los investigadores u organizaciones. En ese sentido, la presente investigación utilizó la metodología más conveniente y efectiva para medir dichas variables, por lo que se diseñó y propuso dos instrumentos de medición confiables (cuestionarios), de manera que se pueda obtener los resultados con mayor nivel de confianza y certeza.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General.***

Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos.***

#### **OE 1**

Establecer el grado de relación que existe entre incorporación del personal y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

#### **OE 2**

Establecer el grado de relación que existe entre retener al personal y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

#### **OE 3**

Establecer el grado de relación que existe entre desarrollo del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes**

Para el desarrollo de la presente investigación se recabó distintos estudios a nivel nacional e internacional, lo cual permitió acercarnos más al contenido del campo de estudio que rodea a la presente tesis, así como obtener algunas conclusiones iniciales, previas al desarrollo del presente.

##### ***2.1.1. Antecedentes Internacionales.***

Yanza, G. (2018) en su estudio denominado Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la Hostería Andaluza del Cantón Guano Provincia de Chimborazo, para optar el título de Ingeniera en Gestión Turismo y Hotelera por la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, tuvo como objetivo central “diagnosticar la gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral de la hostería Andaluza del Cantón Guano” (p.16). Respecto al marco metodológico la investigación corresponde a un nivel descriptivo, se realizó un estudio de campo y documental; los instrumentos de investigación que utilizaron fue las encuestas y entrevistas,

se tuvo dos poblaciones: primero por 33 personas (personal operativo de la empresa) y el segundo constituye 4 empleados (personal administrativo), se consideró una muestra censal por lo que se utilizó el 100% de la población de estudio, por otro lado, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para el procesamiento y análisis de datos. Finalmente, la investigación tuvo como conclusión principal que la empresa presenta debilidades en el área de administración a causa de que se aplica criterios empíricos y no tiene definido los procesos de cada unidad de trabajo, por lo que genera descoordinación e incumplimiento de los compromisos de los clientes. Ante ello, recomendó a la empresa utilizar las herramientas de gestión que se propuso en la investigación para mejorar la gestión del talento humano por competencias actualmente y a futuro.

García, A. Brito, M. y Barrios, A. (2020) en su tesis titulada Gestión Talento Humano en las Cooperativas de Transporte de Santa Marta, para optar título profesional de Administrador de Empresas por la Universidad Cooperativa de Colombia, tuvo como objetivo central “proponer un modelo de gestión de talento humano en las Cooperativas de transporte en Santa Marta” (p.18). En lo que corresponde a la metodología la investigación es de tipo documental de diseño no experimental, asimismo, se utilizó las fichas bibliográficas como instrumentos de recolección de información. Por último, la investigación tuvo como conclusión principal que existen cooperativas del rubro de estudio que muy poco se ha tomado importancia en la gestión del talento humano, así como también, se encontró que dichas cooperativas aplican muy poco los modelos de gestión, lo cual no les permite integrar de forma positiva sus procesos y actividades. Ante ello, la mejor recomendación fue las cooperativas de transporte realicen de

manera adecuada las gestiones del talento humano, tomando la debida importancia a cada uno de los aspectos que involucra.

Choca, M. y Mendoza, C. (2021) en su investigación titulada Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional de la empresa comercial Bastidas, para optar el título de Ingeniero Comercial por la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, tuvo como objetivo central “identificar como la gestión del talento humano incide en el desarrollo organizacional de la empresa comercial Bastidas, determinando los procesos claves que intervienen en el alcance de las metas organizacionales” (p.17). Respecto al diseño metodológico para la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, se alineó al tipo descriptivo, documental y de campo, con diseño no experimental, asimismo, la población estuvo conformada por un total de 25 personas, se determinó que la muestra será censal por el número pequeño de población; además, las técnicas de recolección de datos son las encuestas y entrevistas, como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. Finalmente la investigación llegó a la siguiente conclusión: el comercial Bastidas Cía no cuenta con un proceso adecuado de gestión del talento humano, presentando muchas deficiencias en cada etapa, lo cual trae efectos negativos en la calidad de personal que se contrata, por ende, el desarrollo de la organización está siendo retardada. Ante ello la principal recomendación fue que, el Comercial Bastidas aplique un modelo de desarrollo organizacional basado en mejorar las competencias, conocimientos y habilidades del talento humano, lo cual implica realizar una buena gestión del mismo.

Sarmiento, J. (2017) en su investigación Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del personal del Área Central de la Universidad Central, para

optar el grado de Maestro en en Gestión del Talento Humano por la Escuela Politécnica Nacional, Ecuador, tuvo como objetivo general “identificar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central” (p.16). De acuerdo al marco metodológico la investigación se alineó a ser un estudio de campo de nivel descriptivo correlacional, los métodos de investigación que utilizó fue el análisis, asimismo, la técnica de acopio de datos empleado fue las encuestas que fue aplicada a un total de 235 personas, la cual es denominada como la muestra de un total de 602. Finalmente, el estudio concluye que la gestión del talento humano tiene un alta incidencia en el desempeño laboral de los servidores, ya que al sentirse amenazados ante una evaluación muestran reticencia en sus actividades desempeñadas y en su desenvolvimiento dentro de la institución. Ante ello, la principal recomendación fue que la empresa debería establecer un proceso de evaluación de desempeño ya que es la parte fundamental de la de gestión del talento humano de modo que permita el cumplimiento de objetivos institucionales.

Sumbana, T. (2018) en su tesis titulada Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la compañía de transporte Cordero Cia.Ltda, para optar el título profesional de Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, tuvo como objetivo general “diseñar un modelo de gestión de talento humano que permita mejorar la calidad de los servicios en la Compañía de Transportes Cordero Guerra Cía.Ltda” (p.14). Respecto al marco metodológico la investigación es de tipo aplicada, se alineó a ser un estudio documental, descriptivo y de campo; asimismo, la población estuvo conformado por 24946 personas consideraras activas economicamente, de las

cuales la muestra fue determinada por 394 personas, por otro lado, las técnicas de acopio de datos que se utilizó fueron las encuestas, entrevistas, la observación y gráficos estadísticos. Finalmente, la principal conclusión al cual llegó la investigación fue: el modelo de gestión del talento humano propuesto plantea mejorar los procesos de interacción del personal que trabajan en la compañía, plan de comunicación interno, externo y capacitación al trabajador; con ello se estaría logrando contar con un equipo de trabajadores competentes que ayudarán a mejorar la calidad de los servicios que brinda la compañía. Ante ello, recomienda que la empresa deberá aplicar el modelo propuesto sobre la gestión del talento humano para ofrecer un servicio de primera, cero errores y de calidad al usuario final.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales.***

Yalli, J. (2019) en su estudio denominado Gestión de talento humano y calidad de servicio en el Programa Nacional País, para optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales por la Universidad Nacional de Huancavelica, tuvo como objetivo central “determinar la relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el personal del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica” (p.16). De acuerdo al marco metodológico, el estudio es de tipo básica y de nivel correlacional; los método que utilizó fue el inductivo y deductivo, de análisis – síntesis, el diseño investigativo empleado fue no experimental de corte transversal; de la misma forma la población estuvo conformada por 45 gestores (trabajadores), considerando la muestra censal, se utilizó el 100% de la población para la aplicación de las encuestas, por lo mismo, el instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario validado por expertos y realizado la prueba de validez y confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. La

investigación concluyó con lo siguiente: la admisión de personas se relaciona moderadamente ( $\rho = 0.493$ ) con los elementos tangibles en los gestores del Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica, asimismo, enfatizan que la admisión de personas se realizan previo análisis de las entrevistas e inducción hacia los candidatos respecto a las instalaciones físicas adecuadas. Ante ello, recomienda que para la gestión del talento humano se debe buscar el desarrollo e involucramiento del personal de la institución, tomado en cuenta el desarrollo de las competencias.

Taibe, O. (2017) en su investigación titulado Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba, para optar el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú, tuvo como objetivo general “determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Acobamba Huancavelica” (p.18). La metodología aplicada en la investigación fue la siguiente: el método general que se aplicó fue el método científico, y como método específico el descriptivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, asimismo, el diseño de investigación que le corresponde fue no experimental de corte transversal; para la aplicación de las encuestas como técnica de acopio de datos se determinó la muestra de 50 colaboradores, considerando un estudio censal, por lo que la muestra es igual a la población. Finalmente, el estudio llegó a la conclusión siguiente: existe relación significativa y positiva débil ( $\rho = 0.311$ ,  $p = 0.000$ ) entre gestión del talento humano y desempeño laboral, lo cual significa que en cierta forma si la gestión del talento humano es efectiva el desempeño laboral de los colaboradores se verá

cada vez mejor. Ante ello, recomiendan que para dirigir de forma adecuada al personal se debe utilizar el estilo de liderazgo democrático para fortalecer la confianza de los mismos y fomentar la participación para un mejor trabajo en equipo y mejor desempeño.

Reyes, N. (2018) en su tesis titulado Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, tuvo como objetivo central “determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay” (p.19). Aplicó como diseño metodológico una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, el diseño de investigación fue no experimental - transversal, con enfoque cuantitativo; asimismo, la población estuvo conformada por 120 colaboradores administrativos, la muestra fue censal ya que utilizó el 100% de la población para la aplicación de las encuestas. El estudio concluyó en que el grado de relación que existe entre gestión del talento humano y desempeño laboral es positiva fuerte ( $R=97.1\%$ ), lo cual significa que a mayor percepción sobre la gestión del talento humano el desempeño laboral de los colaboradores se verá mejorado. Ante ello se recomienda que la institución debe gestionar de manera correcta los procesos de planificación, integración y desarrollo del talento humano con el fin de fortalecer las capacidades y competencias de los mismos.

Gregor, E. (2019) en su investigación titulada Análisis de la atención ciudadana en la Municipalidad provincial de Huaytará, para optar el grado de Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo,

Lima, tuvo como objetivo general “analizar la atención del ciudadano en la Municipalidad provincial de Huaytará” (p.58). Para llevar a cabo dicho objetivo utilizó como diseño metodológico el enfoque cualitativo, por lo que utilizó el método inductivo y analítico, la técnica de recolección de datos fue la observación y entrevistas de profundidad lo cual fue aplicado a 2 ciudadanos y 2 funcionarios, asimismo, el método de análisis de datos fue la verificación para el análisis comparativo. Finalmente, la conclusión principal a la cual llegó la investigación es la siguiente: en la institución no se viene dando una adecuada atención al ciudadano del distrito de Huaytará, ya que las políticas planteadas por el gobierno nacional están siendo retardadas y carecen de políticas que guíen la buena atención ciudadana en dicho distrito. Ante ello, se recomienda que se debe realizar una revolución administrativa enfocada a la modernización del estado.

Fabián, P. (2020) en su investigación denominada Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de los Olivos, para optar académico de Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, Lima, tuvo como objetivo central “determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Los Olivos” (p.55). De acuerdo al marco metodológico la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental de corte transversal, asimismo, la población estuvo conformado por 83 servidores públicos, siendo el tamaño de la población pequeña, la muestra fue censal, por lo cual se aplicó las encuestas como técnica de acopio de datos al 100% de la población, el tipo de muestreo fue no probabilístico - intencionado y como método de análisis de datos se empleó el SPSS v25, estadística descriptiva e inferencial. La conclusión principal a la cual llegó la investigación fue: la gestión del talento humano se

relaciona de forma directa y significativa con la calidad de atención al ciudadano en el Municipio de los Olivos con un puntaje de  $\rho=0.432$  y  $p=0.000$ , lo cual significa que una buena gestión del talento humano generará una buena atención a los usuarios (población del distrito de Los Olivos). Ante ello, se recomienda que las autoridades y administrativos o conductores de la gestión del área de recursos humanos deberían elaborar un buen plan de gestión del talento humano, tomando énfasis en los procesos de reclutamiento y selección del personal, lo cual ayudará a impulsar y promover la buena atención a la ciudadanía en los trabajadores.

## **2.2. Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Gestión del Talento Humano***

En la literatura administrativa, como en la práctica de gestión y dirección, el talento humano es una parte medular respecto al pensamiento actual predominante en las empresas, instituciones u otro tipo de organizaciones. Se trata así de un elemento que se caracteriza por ser contingente y situacional, pues se encuentra en dependencia directa de factores de nivel cultural en las empresas, así como también de la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de factores importantes Alles, M. (2017).

Chiavenato, I. (2009) afirma que la “gestión de talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones”. (p.05) ya que tiende a ser contingente y situacional, porque está siendo impactado por aspectos como la cultura y la estructura organizacional, factores ambientales, el giro de negocio, la tecnología utilizada, los procesos internos y entre otra infinidad de variables importantes.

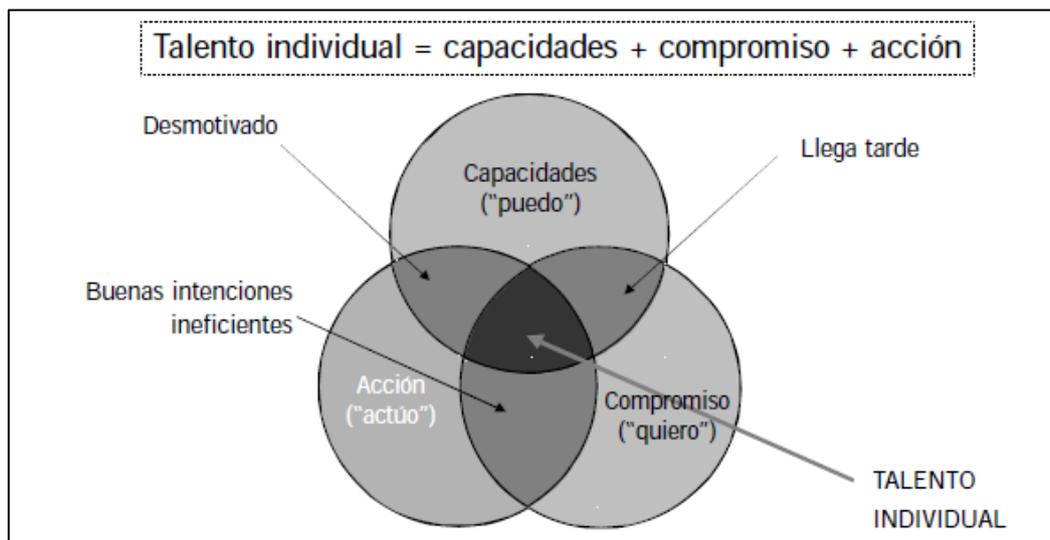
Asimismo, el autor define a la gestión del talento humano como “la función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados”. (p.06) Que permite la colocación eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada), para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

**El Talento Humano.** Según Alles, M. (2017) el talento está dotado de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. Sin embargo, se desarrolla en un sistema abierto donde se permita la libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse.

Jericó, P. citado por Chiavenato, I. (2009), propone y explica los componentes del talento individual aplicando la formula siguiente:

Figura 3

*Componentes del Talento Individual.*



*Nota:* La fórmula para calcular el talento individual fue elaborado por Jericó, P. citado por Chiavenato, I. (2009) en el libro “gestión del talento humano” (p.31).

**Objetivos de la gestión del talento humano.** Chiavenato, I. (2009) plantea que los objetivos del Área de gestión de talento humano, basado en que las personas son el principal activo de la organización, son las siguientes:

- ✓ Ayudar a la organización a cumplir sus metas y objetivos, y realizar su misión.
- ✓ Proporcionarle a la organización talentos adecuados para cada puesto de trabajo.
- ✓ Suministrar personal bien motivados y entrenados.
- ✓ Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- ✓ Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- ✓ Gestionar el cambio, tener en cuenta los nuevos enfoques más flexibles y ágiles para hacer la organización más competitiva.
- ✓ Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

**Aspectos Fundamentales de la Gestión del Talento Humano.**

Chiavenato, I. (2001) describe tres aspectos fundamentales de la gestión del talento humano, las cuales se refiere a los siguientes:

***Los seres humanos.*** Hace referencia a que cada persona son diferentes entre si, desde su cultura hasta sus conocimientos, habilidades y actitudes. Asi como tambien, es importante considerar que el talento humano no se les debe considerar como cualquier otro recurso de la empresa, sino como personas.

***Activadores inteligemes de los recursos organizacionales.*** Constituye al grupo de personas impulsadoras que le dan el toque dinámico a las empresas, además se caracterizan por tener actitudes competitivas y de renovación, lo cual

hace posible transmitir su inteligencia, aprendizaje y talento a otros con el fin de lograr el desarrollo de la organización.

***Socios de la organización.*** Muchos ejecutivos de las organizaciones no tratan a los trabajadores como socios de la empresa, por ello el compromiso de los mismos hacia la organización es débil. Los trabajadores invierten su esfuerzo, dedicación, compromiso, riesgo, lealtad, etc. con el fin de poder recibir algo a cambio, por ejemplo: incentivos, buena remuneración, crecimiento profesional, entre otros. Por ende, este aspecto es muy relevante para que la organización logre sus objetivos de forma exitosa.

**Proceso de la Gestión del Talento Humano.** Dicho proceso está compuesto por seis fases, las cuales están sincronizadas entre ellas Chiavenato, I. (2009). Asimismo, el autor describe detalladamente cada una de las etapas o fases.

***Incorporar a las Personas.*** De acuerdo a Chiavenato, I. (2009) consiste en aquellos “procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para promover o abastecer personas. Incluye el reclutamiento y selección del personal” (p.53).

***Colocación de las Personas.*** Chiavenato, I. (2009) manifiesta que “son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño” (p.53). Esta fase incluye lo siguiente:

- ✓ Diseño organizacional y de puestos
- ✓ Análisis y descripción de los mismos
- ✓ Colocación de las personas
- ✓ Evaluación del desempeño

**Recompensar a las Personas.** Chiavenato, I. (2009) señala que “son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas” (p.53). Esta fase influye lo siguiente:

- ✓ Recompensas
- ✓ Remuneraciones
- ✓ Prestaciones
- ✓ Servicios sociales

**Desarrollo de las Personas.** Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal” (p.53). Esta etapa implica lo siguiente:

- ✓ La formación y desarrollo
- ✓ Administración del conocimiento y competencias
- ✓ El aprendizaje
- ✓ Los programas de cambios
- ✓ Desarrollo de carreras
- ✓ Programas de comunicación y conformidad

**Retener a las personas.** Chiavenato, I. (2009) señala que “son aquellos procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas” (p.54). Esta etapa incluye lo siguiente:

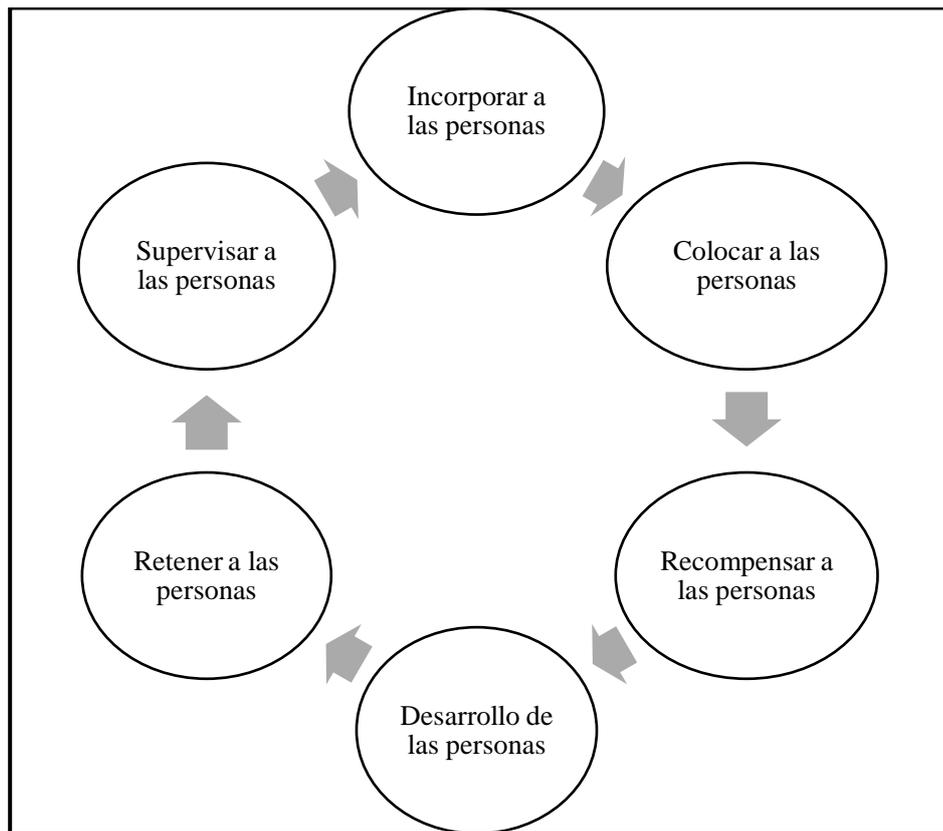
- ✓ Administración de la cultura organizacional
- ✓ El clima laboral
- ✓ La disciplina
- ✓ Higiene
- ✓ Seguridad
- ✓ Calidad de vida
- ✓ Relaciones sindicales

**Supervisar a las Personas.** Chiavenato, I. (2009) manifiesta que “son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados” (p.54). Este proceso incluye lo siguiente:

- ✓ Banco de datos
- ✓ Sistemas de información administrativa

Figura 4

*Proceso de la Gestión del Talento Humano*



*Nota:* Elaboración propia en base al libro Gestión del talento humano de Chiavenato, I. (2009).

**Dimensiones.** De acuerdo a lo planteado por Jericó, P. (2001) la gestión del talento humano se desarrolla en base a tres grandes dimensiones, las cuales son: atraer o incorporación de las personas, retener al personal y desarrollar el talento humano.

***Incorporación del personal.*** Es el proceso de atraer a las personas, las cual tiene dos partes fundamentales, el reclutamiento y la selección del personal.

Asimismo, Ramírez, D. (2017) describe cinco aspectos claves que debe tomar en cuenta una organización para atraer los mejores talentos, las cuales son:

- ✓ Ofrecer salarios atractivos o competitivos, con ello no solo se refiere al salario económico, sino también al salario emocional.
- ✓ Apostar por la flexibilidad, es decir, debe existir equilibrio entre la vida laboral con lo personal.
- ✓ Ofrecer formación continua y un plan de desarrollo profesional.
- ✓ Ofrecer un buen ambiente de trabajo, lo cual implica fomentar el trabajo en equipo, reconocimiento de logros, entre otros.
- ✓ Transmitir un liderazgo consciente, es decir, el estilo de liderazgo que se debe manejar será aquel que escucha y comprenda a los trabajadores.

***Retener al personal.*** La retención del personal exige poner atención especialmente en cuestiones como estilos administrativos, las relaciones con los empleados y programas como higiene y seguridad en el trabajo, las cuales aseguran calidad de vida dentro de la organización Chiavenato, I. (2009).

Por otro lado, muchos autores concuerdan que no existe alguna fórmula mágica para retener al personal, pero si tres grandes recomendaciones Ramírez, D. (2017), las cuales son:

- ✓ Seleccionar al profesional teniendo como base la proposición de valor.
- ✓ Jamás perder de vista el desarrollo del talento individual.
- ✓ Tener en cuenta, reforzar el compromiso del personal constantemente.

Existen algunas claves para la retención del talento, Ramírez, D. (2017) propone lo siguiente:

- ✓ Atraer y desarrollar al personal de la forma más efectiva posible, lo cual implica la creación de políticas de atracción y desarrollo del talento.
- ✓ Los facilitadores del talento organizativo, en ello tenemos al estilo de liderazgo, clima, cultura, sistemas de dirección, entre otros.
- ✓ Se buscan líderes, conocer el estilo y desarrollarlos.
- ✓ Medir el clima de los equipos.
- ✓ Explicar la cultura y los valores.
- ✓ Diseño de una estructura organizativa que facilite la innovación y este apto para el cambio.

***Desarrollo del talento humano.*** El desarrollar al talento humano es más que informar sobre nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, sino por el contrario se refiere a formarlos, lo cual representa un enriquecimiento de la personalidad humana.

Jericó, P. (2001) señala que los factores que contribuyen a la creación o desarrollo del talento humano son los siguientes:

- ✓ El talento humano no es innato, se puede desarrollar.
- ✓ El talento no es universal, sino depende del entorno, de la organización y de los roles que desempeñas.
- ✓ Un talento distinto es el innovador y emprendedor.
- ✓ Todo tipo de talento es producto de la interacción entre personas.
- ✓ El origen del talento principalmente se da por la motivación brindada.

### ***2.2.2. Atención Ciudadana***

Una buena atención implica prestar un servicio de calidad, y que todas las acciones o inacciones de la entidad, en todo el ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que recibe el ciudadano.

De acuerdo a lo propuesto por la Presidencia de Consejo de Ministros, (2017) todo ciudadano que actúe con nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir un servicio de calidad al momento de realizar cualquier tipo de operación como trámite, pago de impuestos, solicitar permisos, entre otros. Todo ello implica lo siguiente:

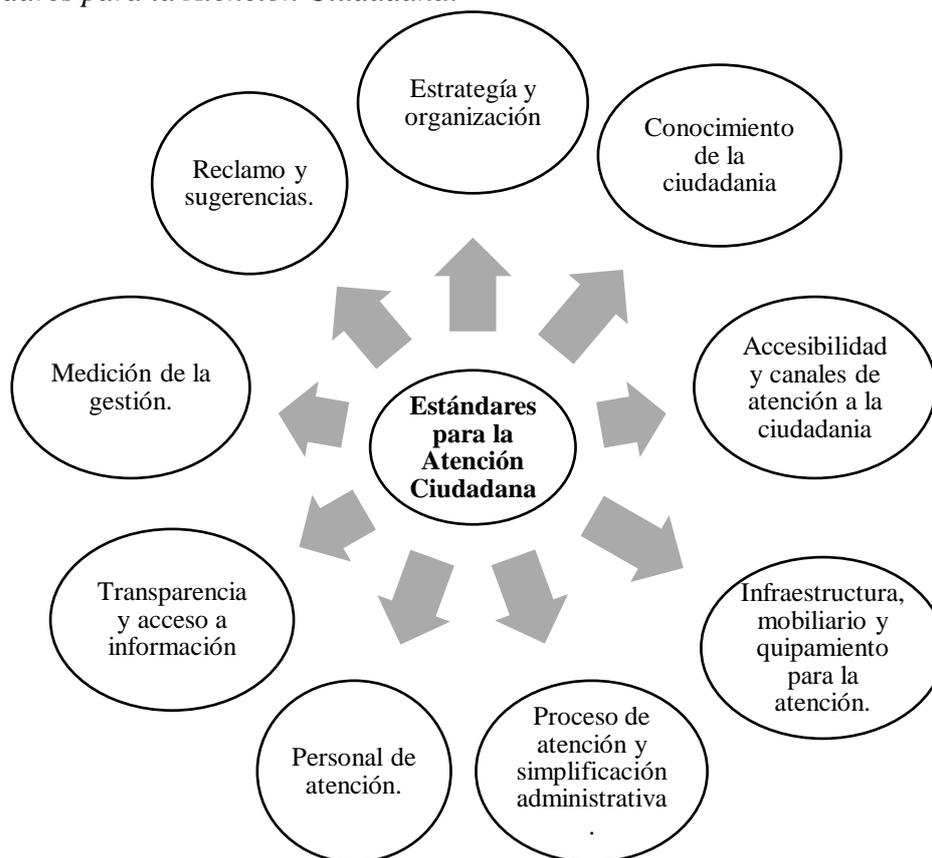
- ✓ Contar con una Administración pública moderna y transparente.
- ✓ Acceso fácil y oportuno a la información que administran las entidades.
- ✓ Recibir información clara, precisa, oportuna y completa sobre los servicios prestados por la entidad.
- ✓ Conocer el estado de su trámite.
- ✓ Recibir una trato amable, respetuoso y diligente.
- ✓ Recibir una atención que tome prácticas culturales y respetando la lengua de cada ciudadano.
- ✓ Tolerar una espera razonable al momento de ser atendidos.
- ✓ Recibir un asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que se debe cumplir en sus procedimientos.
- ✓ Gozar de una Administración Pública responsable en general.

**Estándares en la Atención de Calidad a la Ciudadanía.** Según a lo propuesto por la Presidencia de Consejo de ministros (2017), los estándares de atención de calidad son “dimensiones de la gestión de la entidad pública, ya definidos y que determinan los aspectos básicos de los procesos de atención ciudadana que forman parte de los servicios que brindan las entidades públicas” (p.21).

Dichos estándares son nueve, las cuales se explica en la siguiente figura:

Figura 5

*Estándares para la Atención Ciudadana.*



*Nota:* Cada estándar contiene sub elementos que impulsa a brindar una atención de calidad, elaboración propia en base a la guía sobre el tema presentada por el PCM (2017).

**Características de la Atención Ciudadana.** Escudero, M. (2015) señala que existe tres características fundamentales de la atención ciudadana: Automatización, colaboración y conocimiento, integración.

**Automatización.** Sucede que gestionar los casos de forma tradicional o manual retarda los procesos, por ello es clave el automatizar los dichos procesos. Lo que se puede realizar es proponer reglas, políticas o flujos de trabajo acorde con la tecnología, de modo que el proceso de atención al usuario final sea mas eficaz y eficiente.

**Colaboración y Conocimiento.** Lo que muchas veces sucede es que hay problemas que se les presenta a los ciudadanos con frecuencia, sería bueno que se cree un patron para la solución de problemas en el menor tiempo, esto con la ayuda de sistemas informáticos.

**Integración.** Para gestionar la atención ciudadana implica poder contar con la mayor información sobre los usuarios finales, para ello se necesita de sistemas integrados, como por ejemplo: contar con un sistema de datos de cada cliente que este vinculado a un sistema de administración de relaciones con los mismos. Esto permitirá tomar desiciones acertadas al menor tiempo.

**Funciones del Departamento de la Atención Ciudadana.** De acuerdo a la Escuela de Administración Pública, (2017), las funciones generales de un departamento de Atención Ciudadana son los siguientes:

- ✓ Garantizar el derecho a la información administrativa de los ciudadanos.
- ✓ Informar sobre los servicios administrativos accesibles mediante vías virtuales.
- ✓ Orientar y asesorar a la ciudadanía acerca de las actuaciones y solicitudes que desea realizar.
- ✓ Identificar y autenticar a los ciudadanos.
- ✓ Tramitar los servicios de respuesta inmediata.
- ✓ Informar sobre la tramitación de sugerencias y quejas, recepcionar las que se presentan y remitirlas al servicio de atención al ciudadano.
- ✓ Registrar las solicitudes, escritos y comunicaciones.

**Principales cambios de Atención Ciudadana en beneficio de la ciudadanía.** Estos cambios están enfocados a la mejora de la atención a los ciudadanos, en un estado moderno y descentralizado García E. (2014).

***Subdirectores Especializados.*** Este equipo de subdirectores permitirá asegurar la dirección, control y supervisión de la atención ciudadana brindada al usuario final en todas las dependencias de la administración pública. Además, este equipo atiende a la ciudadanía que desea presentar alguna queja o denuncia, les brinda asesoría y orientación sobre la forma de hacerlo, proporcionándoles información.

***El sistema Electrónico de Atención Ciudadana.*** Este sistema informático comprenderá toda la información sobre las quejas, denuncias y peticiones ciudadanas, sobre trámites u otros servicios; por medio del cual podremos obtener la información de forma ordenada, para poder analizarla, llevar un control y aprovechar para realizar una retroalimentación y comunicación con los ciudadanos.

***El sistema de información Ejecutiva.*** Este sistema permitirá cruzar y correlacionar información a nivel agregado, con el fin de identificar patrones de comportamiento, tendencias, frecuencias relativas, entre otros.

***Lineamientos para el Proceso de Atención Ciudadana.*** Corresponde a desarrollar un documento rector con directrices para servir como guía en el proceso y sus resultados, que comprenda criterios y parámetros, a la vez que contenga procedimientos específicos a seguir como: lineamientos y criterios técnicos y operativos para el proceso de atención ciudadana.

***Indicadores de Quejas y Denuncias.*** Consiste en establecer indicadores para medir el desempeño y los resultados de las áreas encargados de gestionar las quejas y/o reclamos; cuyo propósito es la captación, investigación y resolución de quejas sobre los trámites y servicios.

***Operativos del Programa Usuario Simulado.*** Refiere a que servidores públicos de la entidad prestadora de servicios simulen ser ciudadanos y probar la atención brindada por el área de atención ciudadana; de este modo se podrá saber realmente como es el trato o atención al usuario final, para posteriormente poder corregir los errores presentados.

***Sistema de Atención Telefónica a la Ciudadanía.*** Este sistema de atención corresponde a ser una de las opciones para brindar el servicio al usuario final, sin embargo, este medio facilita mucho a los ciudadanos al momento de realizar trámites de poca complejidad, evitando acercarse a la entidad.

#### **Dimensiones.**

***Reacciones del cliente.*** La organización debe estar preparada ante las reacciones de los usuarios y deberá actuar de la forma más adecuada posible para que la insatisfacción se convierta en satisfacción.

Escudero, M. (2015) describe las pautas de comportamiento para que las relaciones con los clientes sean satisfactorias:

- ✓ Mantener una actitud de respeto en todo momento y en cualquier circunstancia.
- ✓ Evitar discutir sus argumentos, saber escuchar al usuario y aportar el punto de vista de la entidad.
- ✓ Evitar los tiempos de espera.
- ✓ Utilizar un lenguaje adecuado, claro y preciso.
- ✓ Asegurarse que el mensaje se ha entendido.
- ✓ No perder el tiempo excusándose en anécdotas, ejemplos y otras cosas por el estilo.

**Proceso de comunicación.** En todas las organizaciones sean con fines de lucro o no, la comunicación es indispensable en la atención al usuario, para ello se describe las siguientes pautas para una comunicación exitosa García E. (2014).

- ✓ Asegurarse al máximo que la comunicación debe ser de calidad, evitar los fallos.
- ✓ Las vías de comunicación con el usuario deben ser accesible.
- ✓ Contar con profesionales en el área de atención al cliente.
- ✓ La percepción del usuario sobre el servicio que se presta debe ser rápida, oportuna y eficiente.
- ✓ Los profesionales del área de atención al cliente deben mostrarse con una actitud positiva y Cortez.

**Accesibilidad.** Cabe recordar que los usuarios desean ser atendidos con rapidez y oportunamente, por ende, las organizaciones deberían contar con medios o vías de acceso disponibles Escudero, M. (2015).

En el caso, la autora plantea los canales de atención más usados por muchas organizaciones:

- ✓ Canales a nivel presencial
- ✓ Vía telefónica
- ✓ Virtual
- ✓ Móvil

**Gestión de quejas.** Constituye un conjunto de actividades orientadas a atender las manifestaciones o quejas realizadas por los clientes y/o usuarios (Escudero, 2015). Asimismo, señala el autor que para atender dichos problemas se necesita de profesionales competentes en el área, así como también de otros recursos informáticos que aseguren la satisfacción de los usuarios.

El autor propone siete importantes pasos para actuar ante las quejas o reclamos de los usuarios son los siguientes:

- ✓ Actuar en el menor tiempo posible.
- ✓ Escuchar con atención al usuario.
- ✓ Mostrar comprensión ante el usuario.
- ✓ Ofrecer disculpas.
- ✓ Búsqueda de solución inmediata y efectiva.
- ✓ Resolver la queja en el menor tiempo.
- ✓ Asegurarse de la conformidad del cliente.

### **2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)**

#### ***2.3.1. Gestión del Talento Humano***

Chiavenato, I. (2009) define a la Gestión del Talento Humano como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o el talento humano, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.47).

Jericó, P. (2001) manifiesta que la gestión del talento humano es “una función administrativa que implica planeación, organización, dirección y control de las actividades del recurso humano, ya que las personas son el principal activo en la organización” (p.19).

#### **Dimensiones.**

***Incorporación del Personal.*** Es el proceso de atraer y seleccionar el mejor talento humano con el fin de satisfacer las necesidades de la organización a largo plazo (Chiavenato, I. 2009, p.141).

***Retener al Personal.*** “Es un proceso que pretende proporcionar un ambiente físico, fisiológico y social de trabajo agradable y seguro, así como garantizar relaciones sindicales amigables y cooperativas” (Chiavenato, I. 2009, p.478).

***Desarrollo del Talento Humano.*** “Es el conjunto de iniciativas que adoptan las organizaciones con el fin de promover el crecimiento profesional de sus trabajadores” (Chiavenato, I. 2009, p.403).

### **2.3.2. Atención Ciudadana**

“Es el proceso de atender de forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información, tramites, servicios y asesorías, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital)” (García, 2014, p.22).

#### **Dimensiones.**

***Reacciones del Cliente.*** Se refiere a la respuesta que da el cliente o usuario final ante un servicio o producto brindado, dicha respuesta puede presentarse como rechazo, escepticismo, indiferencia, aceptación, etc. (García, 2014)

***Proceso de Comunicación.*** García, E. (2014) “Es la acción de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información” (p.52)

***Accesibilidad.*** García, E. (2014) “Se refiere a la disponibilidad, presencia, existencia de información, recursos de soporte y el personal suficiente para la atención al usuario final” (p.53).

***Gestión de Quejas.*** Consiste en un conjunto de actividades orientadas a atender las quejas y/o reclamos de los usuarios finales en el menor tiempo posible y de la mejor manera, García, E. (2014).

## **Capítulo III**

### **Hipótesis**

#### **3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

#### **3.2. Hipótesis Específicos**

HE 1

Existe relación significativa entre incorporación del personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

HE 2

Existe relación significativa entre retener al personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

HE 3

Existe relación significativa entre desarrollo del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

#### **3.3. Variables**

Tabla 1

*Cuadro de Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Chiavenato, I. (2009) define a la Gestión del Talento Humano como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o el talento humano, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.47).	Esta variable se operacionaliza en tres dimensiones: incorporación del personal, retener al personal y desarrollo del talento humano, para ello se formulará once indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que nos permitirán identificar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca.	Incorporación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento interno</li> <li>• Reclutamiento externo</li> <li>• Proceso de selección</li> <li>• Proceso de inducción.</li> </ul>	<b>Ordinal</b>  1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Retener al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Clima laboral</li> <li>• Calidad de vida</li> </ul>	
			Desarrollo del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Entrenamiento</li> <li>• Aprendizaje</li> <li>• Programa de cambios</li> </ul>	
V2. ATENCIÓN CIUDADANA	“Es el proceso de atender de forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información, tramites, servicios y asesorías, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital)” (García, 2014, p.22).	Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: reacciones del cliente, proceso de comunicación, accesibilidad y gestión de quejas, para ello se formulará catorce indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que nos permitirán identificar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca.	Reacciones del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Consulta</li> </ul>	<b>Ordinal</b>  1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Proceso de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del mensaje</li> <li>• Interacción</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Atención online (e-mail, página web, etc.)</li> </ul>	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención</li> <li>• Multicanal (Vías de acceso para ser atendidos)</li> <li>• Tiempos de espera</li> </ul>	
			Gestión de quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias y reclamos</li> <li>• Libro de reclamaciones</li> <li>• Respuesta a reclamos</li> <li>• Profesionalidad</li> </ul>	

Fuente: elaboración propia.

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Método de Investigación**

La presente investigación utilizó el método científico como método general, ya que este estudio corresponde a ser una investigación científica que pretende buscar soluciones a problemas específicos. De acuerdo a Arias, F. (2006) el método científico se define como “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis” (p.18).

Asimismo, para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como método específico la observación, consiste en “visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (Arias, 2006, p.69). Por medio de este método se logró formular el problema de investigación de forma adecuada, de modo que se podrá analizar la situación real de la institución.

#### **4.2. Tipo de Investigación**

La investigación fue de tipo básica, ya que según a lo señalado por Arias, F. (2006) un estudio de este tipo busca “acrecentar el acervo científico, aportando a los

conocimientos teóricos mediante la descripción y explicación de los fenómenos de estudio a fin de incrementar las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes” (p. 55). Como se detalló anteriormente, la finalidad del presente estudio es aportar a la comunidad científica con un nuevo conocimiento, además, el presente estudio se basa en comparar la teoría con los hechos reales, pero sin fines prácticos, siempre manteniéndose en la teoría.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

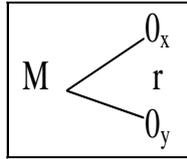
La investigación fue de nivel correlacional, ya que, de acuerdo a lo señalado por Arias, F. (2006) un estudio correlacional tiene como finalidad “determinar el grado de relación o asociación (no causal) existen entre dos o más variables, en estos estudios primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlaciones y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (p.23).

Además, Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) agrega que los estudios correlacionales “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.126). Por medio del cual se pudo obtener resultados óptimos que fue de gran aporte para la comunidad científica y la entidad analizada.

#### **4.4. Diseño de Investigación**

La investigación utilizó el diseño no experimental de corte transversal. Fue no experimental ya que el desarrollo del estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y sobre todo solo se observaron los fenómenos en su entorno natural para luego analizarlos Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Asimismo, fue de corte transversal o transeccional, ya que el acopio de datos se dio en un único momento.

Representación gráfica del diseño de investigación.



Donde:

M = Muestra de estudio

O<sub>x</sub> = Gestión del talento humano

O<sub>y</sub> = Atención ciudadana

R = Relación existente entre las variables

## 4.5. Población y Muestra

### 4.5.1. Población.

La población se refiere al “conjunto para el cual será válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación” Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014, p.205).

En relación a la definición anterior, la población estuvo conformado por 70 trabajadores de ambos géneros (femenino y masculino), bajo los diferentes regímenes de contrato (D.L. 276, D.L. 728, D.L. 1057 y CAS) de la Municipalidad Distrital de Chilca.

### 4.5.2. Muestra.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) define a la muestra como “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tienen que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.206).

Asimismo, la investigación utilizó el método censal, ya que, de acuerdo a Valderrama, S. (2013), este método se utiliza cuando la población es pequeña y

se prefiere conocer las opiniones de todos los integrantes del universo. Siendo así, la presente investigación utilizó una muestra censal, por lo que, la cantidad de la muestra fue la totalidad de la población (100% de la población). Por ello, la muestra estuvo conformado por 70 trabajadores del Municipio Distrital de Chilca.

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### ***4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.***

Las técnicas de investigación a utilizar son la encuesta y el análisis documental.

El análisis documental consiste en la operación intelectual que da lugar a un subproducto que interviene como intermediario entre el documento bibliográfico original y el usuario que requiere información. El calificativo de intelectual se refiere a que el dicho usuario efectúa un proceso de análisis de la información obtenida mediante los documentos y luego resumirlo (sintetizarlo) Hernández, R. (2003).

Por otro lado, la segunda técnica a utilizar y considerada muy importante es la encuesta, se basó en la aplicación del cuestionario que estuvo conformado por 15 preguntas con cinco opciones de respuesta (escala de likert) tanto para la variable gestión del talento humano y para la segunda variable atención laboral.

##### ***4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.***

**Ficha Bibliográfica.** El instrumento que permitió realizar el análisis documental para entender y comprender sobre las variables de investigación (Gestión de talento humano y atención ciudadana).

**El cuestionario.** La cual consiste “en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” Hernández, R. Fernández, C. y Baptista,

P. (2014, p.250). Para el caso la variable dependiente Gestión del talento humano y la independiente atención ciudadana.

Dichos cuestionarios estuvieron conformados por 15 enunciados (escala tipo Likert) cada uno, la cual tuvo un nivel alto de confiabilidad en ambos casos, resultado obtenido mediante el coeficiente alfa de Cronbach, gracias a la aplicación de una prueba piloto, que posteriormente se procesó empleando el programa estadístico SPSS V26.

### **Nivel de Confiabilidad de los Instrumentos.**

Para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, que, mediante los criterios de interpretación correspondiente, se logró conocer nivel de fiabilidad de los cuestionarios.

Tabla 2

#### *Criterios de interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach*

Rangos	Nivel o Magnitud
Coeficiente alfa 0.81 a 1.00	Muy alto
Coeficiente alfa 0.61 a 0.80	Alto
Coeficiente alfa 0.41 a 0.60	Moderado
Coeficiente alfa 0.21 a 0.40	Bajo
Coeficiente alfa 0.01 a 0.20	Muy bajo

*Nota:* En el caso de instrumentos que pretenden medir eventos de

las ciencias sociales, es valor mínimo a obtener debe ser 0.71.

(Hernández, 2003).

**Resumen de casos Procesados.** La prueba piloto se aplicó a dieciocho (18) trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chilca, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

***Nivel de Confiabilidad del Instrumento sobre Gestión del Talento Humano.*** Para el primer cuestionario, los resultados obtenidos mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach fue lo siguiente:

Tabla 4

*Estadísticas de fiabilidad VI*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	15

*Nota:* El numero 15 representa el número de ítems del cuestionario. Spss V26.

Como se observa en la tabla anterior, el valor obtenido fue 0.773, de acuerdo a los criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach se ubica en el rango de 0.61 a 0.80, por lo tanto, el nivel de confiabilidad es alto.

***Nivel de Confiabilidad del Instrumento sobre Atención Ciudadana.*** En el caso del segundo cuestionario, los resultados obtenidos a través del coeficiente de Alfa de Cronbach fue lo siguiente:

Tabla 5

*Estadísticas de fiabilidad V2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	15

*Nota:* El numero 15 representa el número

de ítems del cuestionario. Spss V26.

Como se visualiza en la tabla anterior, el valor obtenido fue 0.792, ligeramente más alto respecto al valor obtenido en el primer instrumento, sin embargo, de acuerdo a los criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach, también se ubica en el rango de 0.61 a 0.80, por lo tanto, el nivel de confiabilidad es alto.

#### **4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa Excel y el computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 26. Para el análisis de los resultados, se utilizaron tablas, figuras y medidas de correlación como el coeficiente de Rho de Spearman, que permitió contrastar las hipótesis.

#### **4.8. Aspectos Éticos de la Investigación**

La presente investigación consideró el principio de libertad. En ese sentido, se coordinó y conversó con cada sujeto integrante de la muestra, para obtener el consentimiento de participación en la investigación. También, se respetó la confidencialidad de la información brindada por los participantes, es decir, por ningún motivo se divulgó lo mencionado por los participantes, ya que no se solicitó datos personales u otro similares, más aún fue de forma anónima.

Por otro lado, todo el desarrollo de la investigación se dio con transparencia y honestidad, por lo que, se afirma que la información plasmada en el presente estudio

esta fuera de plagio u otros problemas similares; además, se respetó las disposiciones legales y los reglamentos de investigación vigentes aprobados por la Universidad.

## **Capítulo V**

### **Resultados**

En este capítulo se realizó el trabajo de campo, por lo que, se procedió a la aplicación de los instrumentos de investigación en la muestra determinada, y mediante el uso del software estadístico Spss v26 se procesó los datos tabulados en la hoja de cálculo Excel, en efecto, se obtuvieron los resultados sobre las variables y sus dimensiones, que posteriormente se describieron en el siguiente orden: La primera variable sobre Gestión del talento humano y sus dimensiones: incorporación del personal, retener al personal y desarrollo del talento humano; seguido a ello, la segunda variable Atención ciudadana y sus dimensiones: Reacciones del cliente, proceso de comunicación, accesibilidad y gestión de quejas.

Asimismo, se procedió a realizar el contraste de las hipótesis planteadas, para lo cual, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que permitió comprobar dichas hipótesis con un óptimo nivel de significancia.

#### **5.1. Descripción de Resultados**

##### ***5.1.1. Resultados de la Variable Gestión del Talento Humano***

A continuación, se procede a describir e interpretar los resultados de la primera variable Gestión del talento humano y sus dimensiones, a través de las tablas y figuras exportadas del programa Spss v26.

Tabla 6

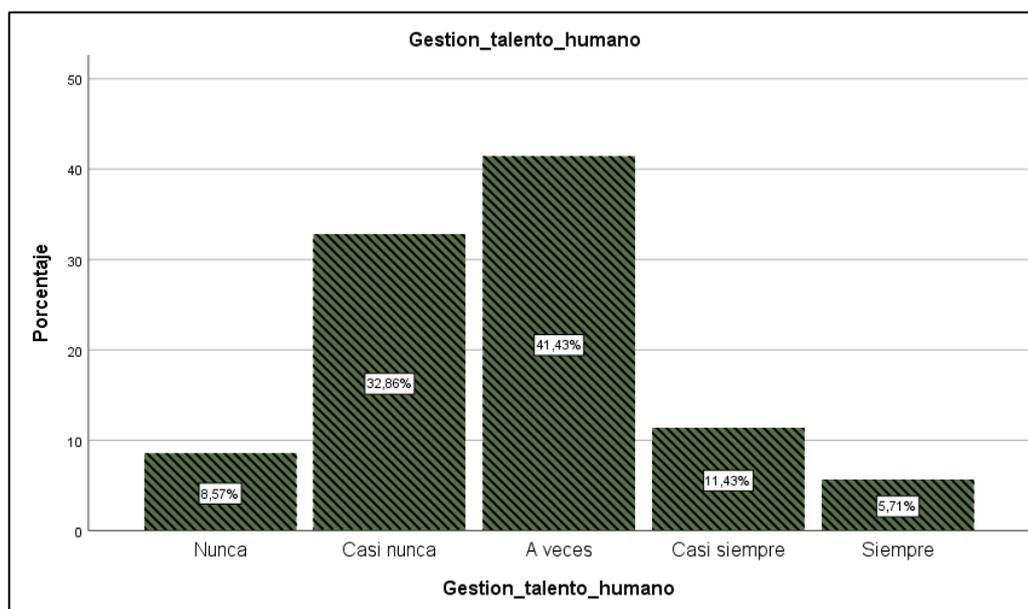
*Puntos porcentuales de la variable Gestión del talento humano*

Gestión del talento humano						
Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	Muy malo	6	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	Malo	23	32,9	32,9	41,4
	A veces	Regular	29	41,4	41,4	82,9
	Casi siempre	Bueno	8	11,4	11,4	94,3
	Siempre	Excelente	4	5,7	5,7	100,0
Total			70	100,0	100,0	

*Nota:* Para la interpretación de los resultados se tomó como referencia los puntos porcentuales ubicados en la cuarta columna de la tabla. Elaboración personal.

Figura 6

*Puntos porcentuales de la variable Gestión del talento humano*



*Nota:* Los puntos porcentuales que se presenta en la figura devienen de la tabla 6.

**Interpretación.** De acuerdo a la tabla y figura 6, se aprecia lo siguiente: del total de encuestados sobre la gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Chilca, se obtuvo que, el 8.6% (6) señalaron que la gestión del talento humano es muy malo, mientras que el 32.9% (23) indicaron que es malo,

asimismo, el 41.4% (29) manifestaron que es regular, sin embargo, el 11.4% (8) afirmaron que es bueno y por último, solo el 5.7% (4) consideraron que es excelente. Por lo tanto, en base a las afirmaciones anteriores se deduce que, la mayoría de los trabajadores de la entidad mencionada, consideran que la gestión del talento humano es regular y solo un grupo pequeño de estos considera que es excelente, lo que significa que el Municipio del Distrito de Chilca presenta fallos en la contratación y retención del personal, así como también en el desarrollo del talento humano.

**Primera Dimensión Incorporación del Personal.** Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 7

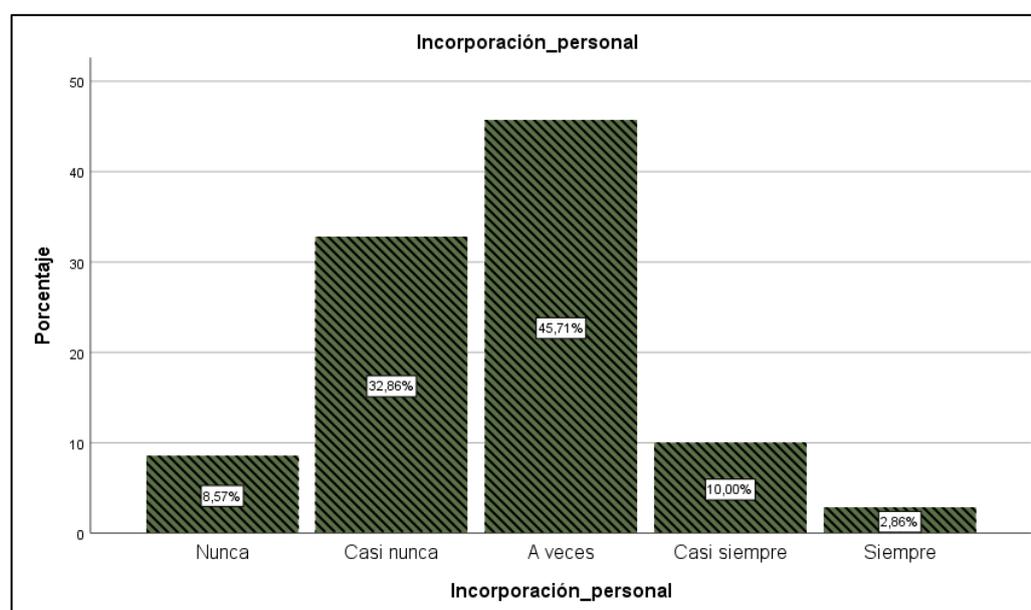
*Puntos porcentuales de la dimensión Incorporación del personal*

<b>Incorporación del personal</b>						
Escala inicial	Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Válido	Nunca				
	Casi nunca	Malo	23	32,9	32,9	41,4
	A veces	Regular	32	45,7	45,7	87,1
	Casi siempre	Bueno	7	10,0	10,0	97,1
	Siempre	Excelente	2	2,9	2,9	100,0
Total			70	100,0	100,0	

*Nota:* Para la interpretación de los resultados se tomó como referencia los puntos porcentuales ubicados en la cuarta columna de la tabla. Elaboración personal.

Figura 7

*Puntos porcentuales de la dimensión Incorporación del personal*



*Nota:* Los puntos porcentuales que se presenta en la figura devienen de la tabla 7.

**Interpretación.** Según a la tabla y figura 7, se aprecia lo siguiente: de un total de 100% de sujetos encuestados sobre el proceso incorporación del personal en la Municipalidad Distrital de Chilca, se obtuvo que, el 8.6% (6) indicaron que el proceso de incorporación de personal es muy malo, mientras que el 32.9% (23) revelaron que es malo, asimismo, el 45.7% (32) manifestaron que es regular, sin embargo, el 10.0% (7) afirmaron que es bueno, finalmente, solo el 2.9% (2) consideraron que es excelente. Por ello, en base a la descripción anterior se deduce que, la mayoría de los trabajadores de la entidad mencionada, consideran que el proceso de incorporación del personal es regular y solo un grupo muy reducido considera que es excelente; de acuerdo a la evaluación esto se debe especialmente a las falencias que presenta la entidad en la etapa de reclutamiento y selección de personal.

**Segunda Dimensión Retener al Personal.** Los resultados arrojados por el software estadístico fueron los siguientes:

Tabla 8

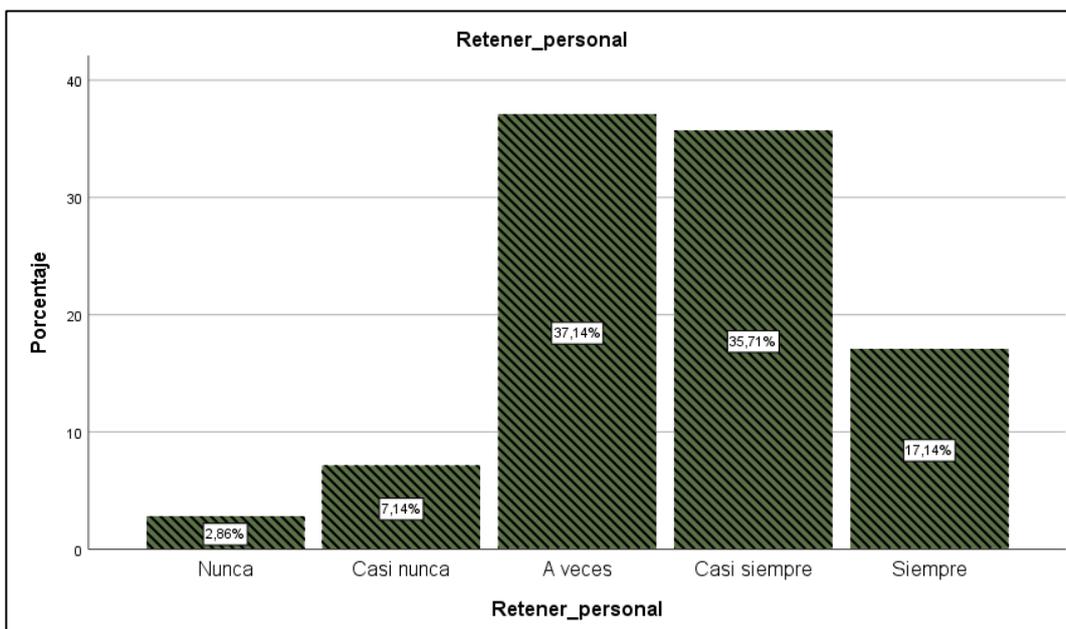
*Puntos porcentuales de la dimensión Retener al personal*

Retener al personal						
Escala inicial	Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Válido	Nunca				
	Casi nunca	Malo	5	7,1	7,1	10,0
	A veces	Regular	26	37,1	37,1	47,1
	Casi siempre	Bueno	25	35,7	35,7	82,9
	Siempre	Excelente	12	17,1	17,1	100,0
Total			70	100,0	100,0	

*Nota:* Para la interpretación de los resultados se tomó como referencia los puntos porcentuales ubicados en la cuarta columna de la tabla. Elaboración personal.

Figura 8

*Puntos porcentuales de la dimensión Retener al personal*



*Nota:* Los puntos porcentuales que se presenta en la figura devienen de la tabla 8.

**Interpretación.** En relación a la tabla y figura 8, se aprecia lo siguiente: de un total de 70 sujetos encuestados sobre retención del personal en la Municipalidad Distrital de Chilca, se encontró que, el 2.9% (2) consideraron que

es muy malo, asimismo, el 7.1% (5) afirmaron que es malo, mientras que, el 37.1% (26) manifestaron que es regular, así como también, el 35.7% (25) revelaron que es bueno, finalmente, solo el 17.1% (12) indicaron que es excelente. Por lo tanto, en base a lo descrito en líneas anteriores se deduce que, la mayoría de los trabajadores consideran que las políticas y estrategias de retención del personal que plantea y ejecuta la entidad mencionada es de regular a bueno, lo cual indica que, el Municipio del Distrito de Chilca a través de su área competente se está esforzando en retener a los trabajadores que aportan a la consecución de los objetivos organizacionales.

**Tercera Dimensión Desarrollo del Talento Humano.** Respecto a esta dimensión, a continuación, se presenta los resultados arrojados por el software estadístico:

Tabla 9

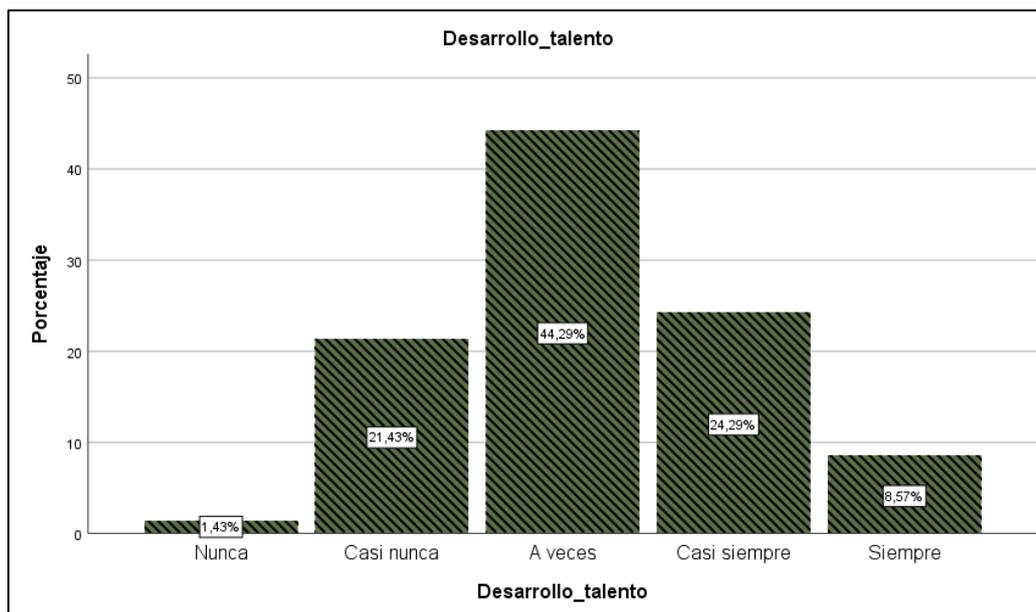
*Puntos porcentuales de la dimensión Desarrollo del talento humano*

<b>Desarrollo del talento humano</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,4	1,4	1,4
	Casi nunca	15	21,4	21,4	22,9
	A veces	31	44,3	44,3	67,1
	Casi siempre	17	24,3	24,3	91,4
	Siempre	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Nota:* Para la interpretación de los resultados se tomó como referencia los puntos porcentuales ubicados en la cuarta columna de la tabla. Elaboración personal.

Figura 9

*Puntos porcentuales de la dimensión Desarrollo del talento humano*



*Nota:* Los puntos porcentuales que se presenta en la figura devienen de la tabla 9.

**Interpretación.** En relación a la tabla y figura 9, se detalla lo siguiente: de un total de 70 sujetos encuestados sobre el desarrollo del talento humano en la Municipalidad Distrital de Chilca, se encontró que, el 1.4% (1) afirma que la entidad nunca se ha esforzado en promover el desarrollo del talento humano, mientras que, el 21.4% (15) consideraron que lo hacen casi nunca, del mismo modo, el 44.3% (31) manifestaron que a veces, sin embargo, el 24.3% (17) revelaron que casi siempre, por último, solo el 8.6% (6) indicaron que lo hace siempre. Por tanto, se deduce que, la mayoría de los trabajadores consideran que la entidad a veces y casi siempre se preocupa en potenciar el talento humano, mediante capacitaciones, charlas, aprendizaje colaborativo, otros.

### ***5.1.2. Resultados de la Variable Atención Ciudadana***

Después de presentar los resultados sobre la primera variable, ahora se procede a describir e interpretar los resultados de la segunda variable Atención

ciudadana y sus dimensiones, mediante las tablas y figuras exportadas del programa Spss v26.

*Tabla 10*

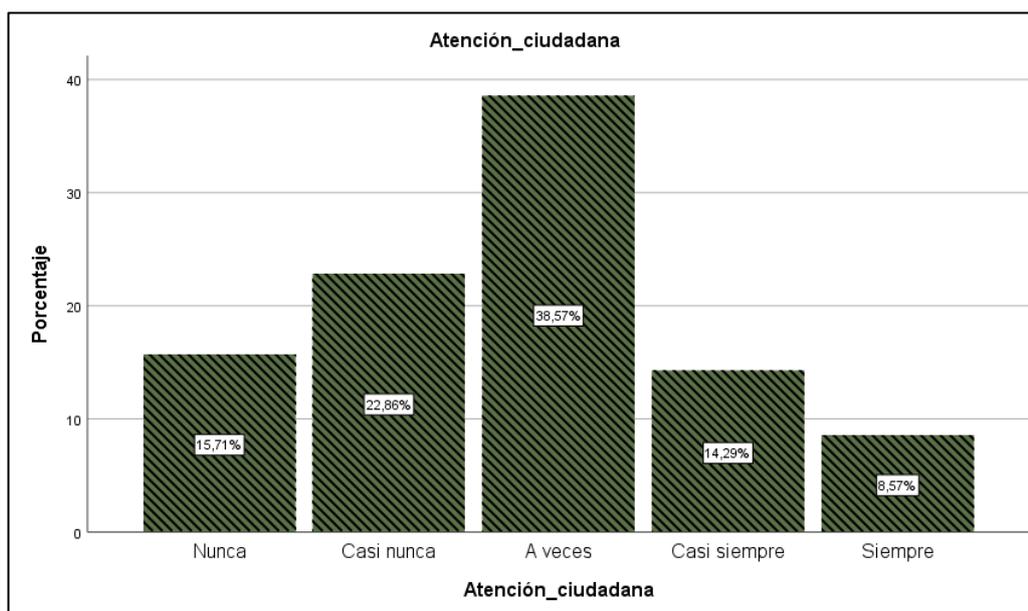
*Puntos porcentuales de la variable Atención ciudadana*

<b>Atención ciudadana</b>						
Escala inicial		Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Muy malo	11	15,7	15,7	15,7
	Casi nunca	Malo	16	22,9	22,9	38,6
	A veces	Regular	27	38,6	38,6	77,1
	Casi siempre	Bueno	10	14,3	14,3	91,4
	Siempre	Excelente	6	8,6	8,6	100,0
Total			70	100,0	100,0	

*Nota:* Para la interpretación de los resultados se tomó como referencia los puntos porcentuales ubicados en la cuarta columna de la tabla. Elaboración personal.

*Figura 10*

*Puntos porcentuales de la variable Atención ciudadana*



*Nota:* Los puntos porcentuales que se presenta en la figura devienen de la tabla 10.

**Interpretación.** De acuerdo a la tabla y figura 10, se puede apreciar lo siguiente: del total de sujetos encuestados sobre la atención ciudadana, se obtuvo que, el 15.7% (11) señaló que el Municipio del distrito de Chilca brinda una atención pésima (muy malo), mientras que, el 22.9% (16) indicaron que es malo, del mismo modo, el 38.6% (27) manifestaron que es regular, sin embargo, el 14.3% (10) revelaron que es bueno, por último, solo el 8.6% (6) expresaron que es excelente. En base a la descripción anterior se deduce que, la mayoría de los trabajadores afirman que la atención que brinda la entidad hacia los ciudadanos de malo a regular, por otro lado, solo un grupo muy pequeño consideró que es excelente, esto significa que la entidad presenta dificultades en el proceso de atención a los ciudadanos, lo cual se refleja en los tiempos de espera prolongados, respuesta deficiente a las quejas y reclamos, trato poco apropiado y amable, otros.

**Primera Dimensión Reacciones del Cliente.** Respecto a esta dimensión, los resultados arrojados por el software estadístico Spss, fueron los siguientes:

Tabla 11

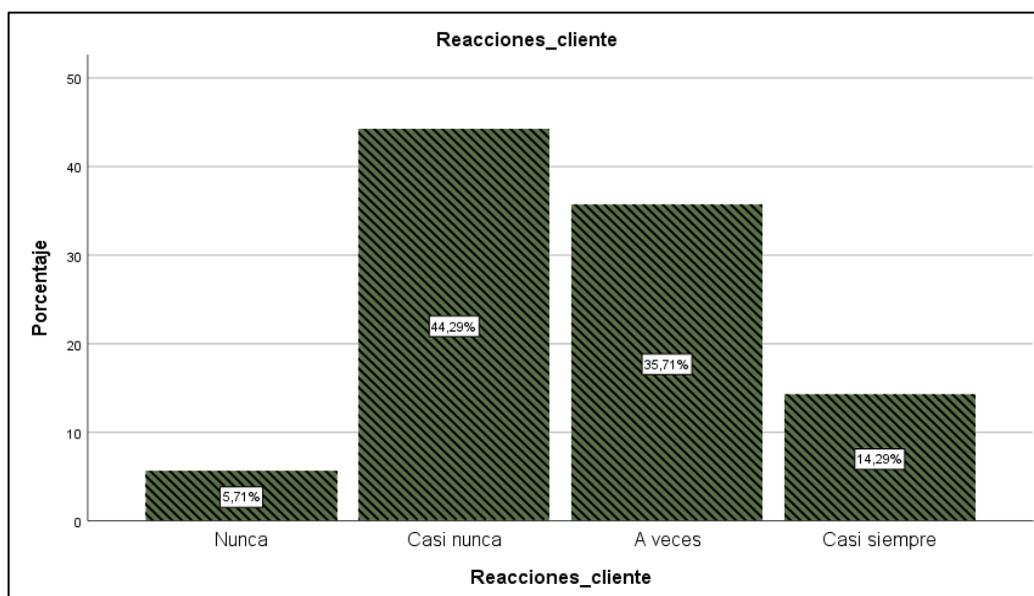
*Puntos porcentuales de la dimensión Reacciones del cliente*

<b>Reacciones del cliente</b>						
		Escala final			Porcentaje	Porcentaje
Escala inicial			Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	Muy insatisfecho	4	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	Insatisfecho	31	44,3	44,3	50,0
	A veces	Indeciso	25	35,7	35,7	85,7
	Casi siempre	Satisfecho	10	14,3	14,3	100,0
	Total		70	100,0	100,0	

*Nota:* Para la interpretación de los resultados se tomó como referencia los puntos porcentuales ubicados en la cuarta columna de la tabla. Elaboración personal.

Figura 11

*Puntos porcentuales de la dimensión Reacciones del cliente*



*Nota:* Los puntos porcentuales que se presenta en la figura devienen de la tabla 11.

**Interpretación.** Según la tabla y figura 11, se puede apreciar lo siguiente: del 100% de sujetos encuestados sobre las reacciones del cliente, se obtuvo que, el 5.7% (4) manifestaron que las reacciones que mostraba el usuario después de ser atendido es muy insatisfactorio, mientras que, el 44.3% (31) indicaron que es insatisfactorio, del mismo modo, el 35.7% (25) manifestaron que se mostraban indecisos, finalmente, solo el 14.3% (10) revelaron que se mostraban satisfechos. En base a estos resultados, se deduce que, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chilca consideraron que los ciudadanos que son atendidos por la entidad suelen mostrarse entre insatisfechos a indecisos, esto es debido al trato poco amable y descortés, respuestas vagas a las consultas que realiza el usuario, otros.

**Segunda Dimensión Proceso de Comunicación.** En relación a esta dimensión, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12

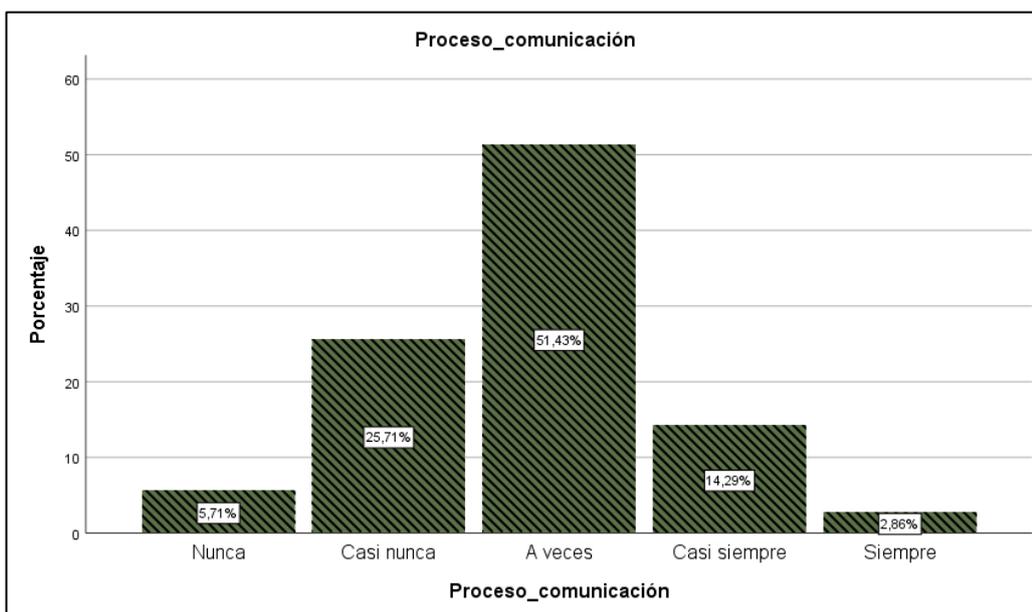
*Puntos porcentuales de la dimensión Proceso de comunicación*

Proceso de comunicación						
Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	Muy mala	4	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	Mala	18	25,7	25,7	31,4
	A veces	Regular	36	51,4	51,4	82,9
	Casi siempre	Buena	10	14,3	14,3	97,1
	Siempre	Excelente	2	2,9	2,9	100,0
Total			70	100,0	100,0	

*Nota:* Para la interpretación de los resultados se tomó como referencia los puntos porcentuales ubicados en la cuarta columna de la tabla. Elaboración personal.

Figura 12

*Puntos porcentuales de la dimensión Proceso de comunicación*



*Nota:* Los puntos porcentuales que se presenta en la figura devienen de la tabla 12.

**Interpretación.** Respecto a la tabla y figura 12, se aprecia lo siguiente: del total de sujetos encuestados sobre la comunicación con el usuario (ciudadano del distrito de Chilca), se obtuvo que, el 5.7% (4) manifestaron que la comunicación

con los usuarios es muy mala, mientras que, el 25.7% (18) indicaron que es malo, por otro lado, el 51.4% (36) señalaron que es regular, sin embargo, el 14.3% (10) revelaron que es bueno, por último, tan solo el 2.9% (2) expresaron que es excelente. En base a lo mencionado anteriormente, se deduce que, la mayoría de los trabajadores consideran que la comunicación con los ciudadanos usuarios de la Municipalidad Distrital de Chilca es regular, mientras que, un grupo muy reducido consideró que es excelente, por lo evaluado esto se debe a que el ciudadano en calidad de usuario de la entidad, solo a veces experimenta una comunicación clara y fácil de entender especialmente cuando la atención es de forma presencial, si es por otros medios (virtual) es aún más complicado de entablar una buena comunicación; por lo que los trabajadores prefieren atender de manera presencial.

**Tercera Dimensión Accesibilidad.** En cuanto a esta dimensión los resultados reflejaron lo siguiente:

Tabla 13

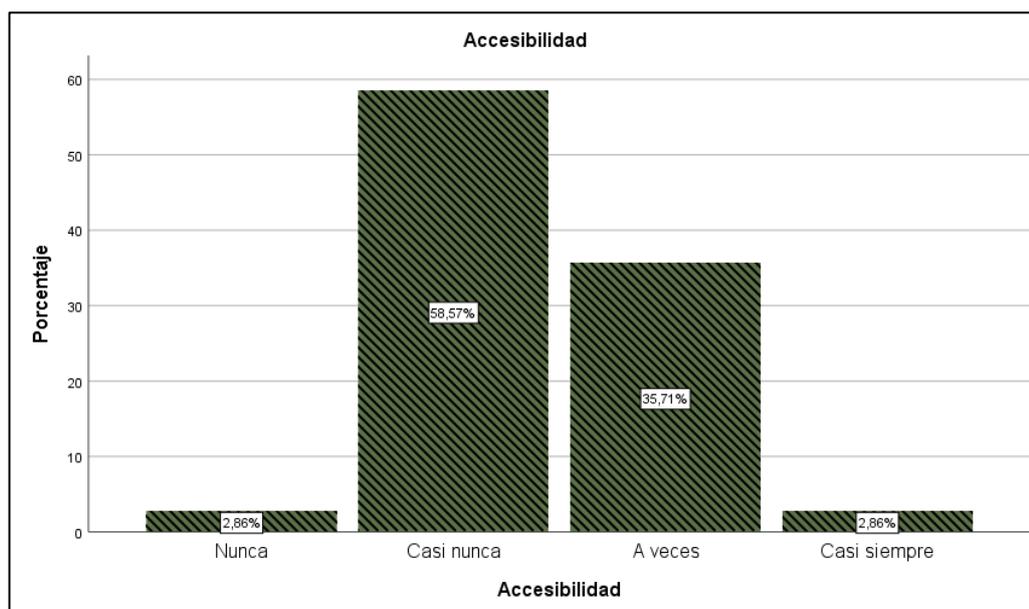
*Puntos porcentuales de la dimensión Accesibilidad*

		<b>Accesibilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	41	58,6	58,6	61,4
	A veces	25	35,7	35,7	97,1
	Casi siempre	2	2,9	2,9	100,0
Total		70	100,0	100,0	

*Nota:* Para la interpretación de los resultados se tomó como referencia los puntos porcentuales ubicados en la cuarta columna de la tabla. Elaboración personal.

Figura 13

*Puntos porcentuales de la dimensión Accesibilidad*



*Nota:* Los puntos porcentuales que se presenta en la figura devienen de la tabla 13.

**Interpretación.** De acuerdo a la tabla y figura 13, se aprecia lo siguiente: del 100% de sujetos encuestados sobre la accesibilidad, se obtuvo que, el 2.9% (2) señalaron que la Municipalidad Distrital de Chilca nunca se preocupa por brindar acceso a todo los servicios que ofrece, mientras que, el 58.6% (41) indicaron que casi nunca lo hace, por otro lado, el 35.7% (25) señalaron que a veces, finalmente, solo el 2.9% (2) revelaron que lo hace casi siempre. Por lo tanto, en base a lo descrito anteriormente se deduce que, la mayoría de los trabajadores consideran que la entidad casi nunca brinda acceso a todo los servicios que ofrece, esto se refleja especialmente en las plataformas virtuales ya que tienden actualizarlo con poca frecuencia e incluso en algunos servicios el acceso está restringido.

**Cuarta Dimensión Gestión de Quejas.** Para finalizar, respecto a esta dimensión se obtuvo los resultados siguientes:

Tabla 14

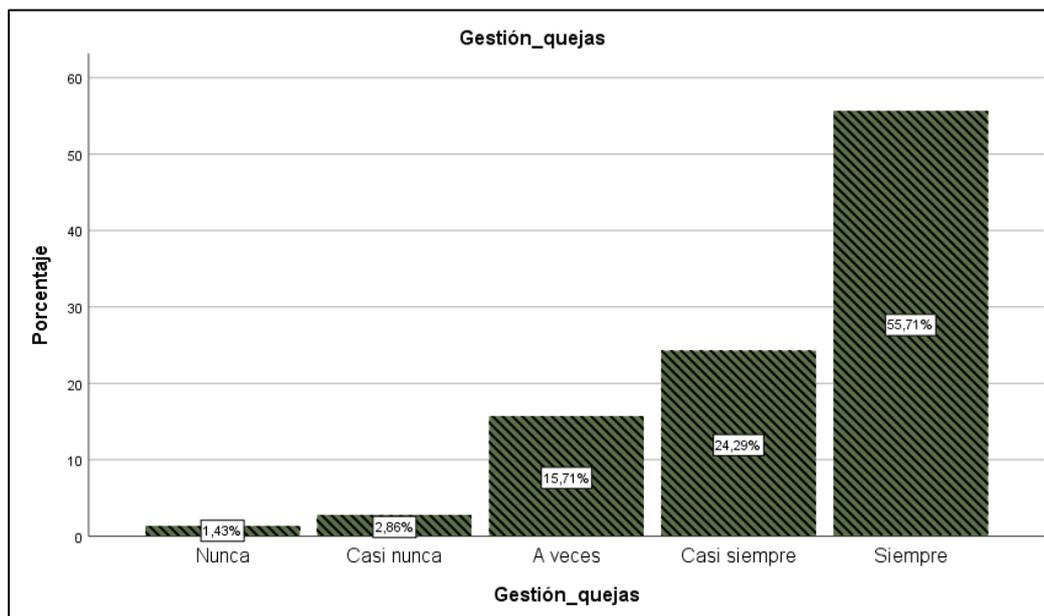
*Puntos porcentuales de la dimensión Gestión de quejas*

Gestión de quejas						
Escala inicial		Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Muy malo	1	1,4	1,4	1,4
	Casi nunca	Malo	2	2,9	2,9	4,3
	A veces	Regular	11	15,7	15,7	20,0
	Casi siempre	Bueno	17	24,3	24,3	44,3
	Siempre	Excelente	39	55,7	55,7	100,0
Total			70	100,0	100,0	

*Nota:* Para la interpretación de los resultados se tomó como referencia los puntos porcentuales ubicados en la cuarta columna de la tabla. Elaboración personal.

Figura 14

*Puntos porcentuales de la dimensión Gestión de quejas*



*Nota:* Los puntos porcentuales que se presenta en la figura devienen de la tabla 14.

**Interpretación.** En relación a la tabla y figura 14, se puede detallar lo siguiente: del total de sujetos encuestados sobre gestión de quejas, se encontró que, el 1.4% (1) consideró que la gestión de quejas realizada por la Municipalidad

Distrital de Chilca es muy malo, mientras que, el 2.9% (2) indicaron que es malo, por otro lado, el 15.7% (11) señalaron que es regular, sin embargo, el 24.3% (17) revelaron que es bueno, y, por último, el 55.7% (39) revelaron que es excelente. Por lo tanto, en base a esta descripción se deduce que, la mayoría de los trabajadores consideran que la gestión de quejas que realiza la entidad es excelente, lo cual significa que, el Municipio del distrito de Chilca se esfuerza y preocupa en resolver este tipo de problemas, de modo que impiden cualquier tipo de malestar en los ciudadanos usuarios de dicho distrito.

## 5.2. Contraste de Hipótesis

Para el contraste de las hipótesis, se tuvo que emplear el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que de acuerdo a lo señalado por (Hernández et al., 2014) es el coeficiente más recomendado para establecer relaciones en variables con una escala de medición de tipo ordinal. Por tanto, para interpretar los valores obtenidos mediante el coeficiente mencionado se utilizó el baremo correspondiente.

Tabla 15

*Baremo de interpretación del coeficiente Rho de Spearman.*

<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* La correlación negativa indica a mayor X menos Y, mientras que la correlación positiva significa a mayor X mayor Y. (Hernández et al., 2014)

### 5.2.1. Contraste de la Hipótesis General

Para iniciar con la prueba de la hipótesis general, es necesario recordar el objetivo general de investigación.

#### **Objetivo General.**

Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

Los resultados que se obtuvieron al correlacionar la variable gestión de talento humano con la atención ciudadana, a través del coeficiente de correlación rho de Spearman, se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 16

*Relación entre Gestión del talento humano y atención ciudadana*

			<b>Correlaciones</b>	
			<b>Gestión del talento humano</b>	<b>Atención ciudadana</b>
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Atención ciudadana	Coeficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* los valores que presenta en la tabla se interpretan de acuerdo al baremo del coeficiente Rho de Spearman. Resultado de la aplicación del instrumento.

#### **Interpretación.**

En la tabla 16 se puede observar que, el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido fue  $r_s=0.908$ , con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), además, según el baremo de interpretación rho de Spearman, la relación que

existe entre la variable gestión de talento humano y atención ciudadana es positiva muy fuerte.

### **Regla de Decisión.**

La correlación resulta significativa solo en dos casos:

- a) Si “p valor” es menor al 5% ( $\alpha=0.05$ ), se afirma que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).
- b) En caso de que “p valor” sea menor a 1% ( $\alpha =0.01$ ), se puede decir que el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

### **Planteamiento de la Hipótesis General.**

$H_0$ = No existe relación significativa entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. ( $r_s=0$ )

$H_1$ = Existe relación significativa entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. ( $r_s \neq 0$ )

### **Conclusión Estadística.**

Por tanto, en base a lo referido anteriormente se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo que, se afirma que existe relación significativa entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo, en el periodo 2021, asimismo, la mencionada relación se da a un nivel positivo muy fuerte.

### 5.2.2. Contraste de las Hipótesis Específicas

#### Primera Hipótesis Específica.

La verificación de la primera hipótesis específica se realizó con el fin de cumplir con el primer objetivo específico.

**Primer Objetivo Específico.** Conocer el grado de relación que existe entre incorporación del personal y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

Los resultados que se obtuvieron al correlacionar la dimensión incorporación del personal con la atención ciudadana, realizado mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 17

*Relación entre Incorporación del personal y atención ciudadana*

Correlaciones				
			Incorporación del personal	Atención ciudadana
Rho de Spearman	Incorporación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Atención ciudadana	Coefficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* los valores que presenta en la tabla se interpretan de acuerdo al baremo del coeficiente Rho de Spearman. Resultado de la aplicación del instrumento.

**Interpretación.** En relación a la tabla 17 se puede apreciar que, el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido fue  $rs=0.731$ , con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), asimismo, de acuerdo al baremo de interpretación rho de Spearman, se identificó que la relación que existe entre la

dimensión incorporación del personal y la variable atención ciudadana es positiva considerable.

**Regla de Decisión.** La correlación resulta significativa solo en dos casos:

- a) Si “p valor” es menor al 5% ( $\alpha=0.05$ ), se afirma que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).
- b) En caso de que “p valor” sea menor a 1% ( $\alpha =0.01$ ), se puede decir que el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

**Planteamiento de la Primera Hipótesis Específica.**

$H_0$ = No existe relación significativa entre incorporación del personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. ( $r_s=0$ )

$H_1$ = Existe relación significativa entre incorporación del personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. ( $r_s \neq 0$ )

**Conclusión Estadística.** Por lo tanto, se denota que de acuerdo a lo referido anteriormente se procede a rechazar la hipótesis nula, por lo que, se puede decir que existe relación significativa entre incorporación del personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, periodo 2021, asimismo, cabe señalar que la mencionada relación se da a un nivel positivo considerable.

**Segunda Hipótesis Específica.**

En cuanto a la verificación de la segunda hipótesis específica, se tuvo en cuenta la dimensión retener al personal y la variable atención ciudadana, lo que permitió alcanzar el segundo objetivo específico de la investigación.

**Segundo Objetivo Específico.** Conocer el grado de relación que existe entre retener al personal y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

En seguida se presenta la tabla 18, donde se visualiza los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 18

*Relación entre Retener al personal y atención ciudadana*

<b>Correlaciones</b>			<b>Retener al personal</b>	<b>Atención ciudadana</b>
Rho de Spearman	Retener al personal	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Atención ciudadana	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* los valores que presenta en la tabla se interpretan de acuerdo al baremo del coeficiente Rho de Spearman. Resultado de la aplicación del instrumento.

**Interpretación.** De acuerdo a la tabla 18 se puede observar que, el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido fue  $r_s=0.814$ , con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), así como también, según al baremo de interpretación rho de Spearman, se estableció que la relación que existe entre la dimensión retener al personal y la variable atención ciudadana es positiva muy fuerte.

**Regla de Decisión.** La correlación resulta significativa solo en dos casos:

- a) Si “p valor” es menor al 5% ( $\alpha=0.05$ ), se afirma que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

b) En caso de que “p valor” sea menor a 1% ( $\alpha = 0.01$ ), se puede decir que el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

***Planteamiento de la Segunda Hipótesis Específica.***

$H_0$ = No existe relación significativa entre retener al personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. ( $r_s=0$ )

$H_1$ = Existe relación significativa entre retener al personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. ( $r_s \neq 0$ )

***Conclusión Estadística.*** En definitiva, en base a lo expuesto anteriormente se procede a rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que existe relación significativa entre retener al personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, periodo 2021, además, cabe señalar que la mencionada relación se da a un nivel positivo muy fuerte.

***Tercera Hipótesis Específica.***

Para la verificación de la tercera hipótesis específica, se tuvo en cuenta la dimensión desarrollo del talento humano y la variable atención ciudadana, lo que permitió alcanzar el tercer objetivo específico de la investigación.

***Tercer Objetivo Específico.*** Conocer el grado de relación que existe entre desarrollo del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos sobre la correlación entre la dimensión desarrollo del talento humano y la variable atención ciudadana mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 19

*Relación entre Desarrollo del talento humano y atención ciudadana*

<b>Correlaciones</b>			<b>Desarrollo del talento humano</b>	<b>Atención ciudadana</b>
Rho de Spearman	Desarrollo del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,470**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Atención ciudadana	Coefficiente de correlación	,470**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* los valores que presenta en la tabla se interpretan de acuerdo al baremo del coeficiente Rho de Spearman. Resultado de la aplicación del instrumento.

**Interpretación.** Respecto a la tabla 19 se puede apreciar que, el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido fue  $r_s=0.470$ , con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), además, de acuerdo al baremo de interpretación rho de Spearman, se pudo identificar que la relación que se da entre la dimensión desarrollo del talento humano y la variable atención ciudadana es positiva media.

**Regla de Decisión.** La correlación resulta significativa solo en dos casos:

- a) Si “p valor” es menor al 5% ( $\alpha=0.05$ ), se afirma que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).
- b) En caso de que “p valor” sea menor a 1% ( $\alpha =0.01$ ), se puede decir que el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

***Planteamiento de la Tercera Hipótesis Específica.***

Ho= No existe relación significativa entre desarrollo del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. ( $r_s=0$ )

H1= Existe relación significativa entre desarrollo del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. ( $r_s \neq 0$ )

***Conclusión Estadística.*** En base a la regla de decisión y a los resultados obtenidos en la tabla 19 se procede a rechazar la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se afirma que existe relación significativa entre desarrollo del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, periodo 2021, asimismo, es preciso mencionar que la relación se da a un nivel positivo medio.

## **Análisis y Discusión de Resultados**

La investigación se basó en cumplir con el objetivo general de investigación, que consistió en Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

Sin embargo, la investigación tuvo limitantes en la disponibilidad y apertura de la información tanto de los sujetos de estudio como de la información bibliográfica. Por otro lado, se determinó el grado de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.773 para el primer instrumentos (gestión del talento humano) y 0.792 para el segundo instrumento (atención ciudadana), que de acuerdo a los criterios de interpretación del coeficiente mencionado, el grado de confiabilidad de ambos instrumentos fue alto, por lo que se realizó la encuesta a la muestra determinada y se obtuvieron los resultados siguientes.

En cuanto a los resultados obtenidos y analizados respecto a la primera variable Gestión del talento humano, se encontró que, del 100% (70) de sujetos encuestados, el 41.4% (29) consideran que la gestión del talento humano es regular y solo 5.7% (4) considerado como la cifra más reducida, señalan que es excelente, lo cual significa que el Municipio del Distrito de Chilca de alguna manera se esfuerza en la gestión humana pero persisten fallos especialmente en la contratación y retención del personal, así como también en potenciar el talento.

Asimismo, respecto a las dimensiones, de los 70 sujetos sometidos a la encuesta; sobre la primera dimensión incorporación del personal, se identificó que un 45.7% (32) consideraron que el proceso de incorporación del personal es regular y solo un 2.9% (2) señalaron que es excelente, esto se debe especialmente a las falencias que presenta la entidad en la etapa de reclutamiento y selección de personal; en tanto para la segunda dimensión sobre retener al personal, se encontró que un 72.8% (51) de los sujetos expresa que las políticas y estrategias de retención del personal que plantea y ejecuta la entidad es de regular a bueno, lo cual indica

que, el Municipio del Distrito de Chilca a través de su área competente, trata de mantener las buenas relaciones, brindar seguridad en el trabajo, higiene y salud ocupacional, otros; por último, para la tercera dimensión desarrollo del talento humano, se identificó que un 68.6% (48) de los sujetos revelan que la entidad a veces y casi siempre se preocupa en potenciar el talento humano, mediante capacitaciones, charlas, aprendizaje colaborativo, otros.

En cuanto a los resultados obtenidos y analizados sobre la segunda variable atención ciudadana, se halló que, de los 70 sujetos sometidos a estudio, un 61.5% (43) de estos afirman que la atención que brinda la entidad hacia los ciudadanos del distrito de Chilca es de malo a regular, por otro lado, solo el 8.6% (6) consideró que es excelente, esto significa que la entidad presenta dificultades en el proceso de atención a los ciudadanos, lo cual se refleja en los tiempos de espera prolongados, respuesta deficiente a las quejas y reclamos, trato poco apropiado y amable, otros.

Del mismo modo, respecto a las dimensiones de estudio, del 100% (70) de sujetos encuestados; sobre la primera dimensión reacciones del cliente, se identificó que un 80.0% (56) de estos revelan que los ciudadanos que son atendidos por la entidad suelen mostrarse entre insatisfechos a indecisos, esto es debido al trato poco amable y descortés, respuestas vagas a las consultas que realiza el usuario, otros.; en tanto para la segunda dimensión sobre proceso de comunicación, se identificó que un 51.4% (36) manifiesta que la comunicación con los ciudadanos usuarios de la Municipalidad Distrital de Chilca es regular, mientras que, un 2.9% (2) consideró que es excelente, esto se debe a que la comunicación tiende a ser poco clara y algo compleja de entender especialmente cuando la atención es de forma virtual; para la tercera dimensión sobre accesibilidad, se halló que, un 58.6% (41) revela que la entidad casi nunca brinda acceso a todos los servicios que ofrece, esto se refleja especialmente en las plataformas virtuales ya que tienden actualizarlo con poca frecuencia e incluso en algunos servicios el acceso está restringido; finalmente, para la cuarta dimensión sobre gestión de quejas, se

identificó que, un 55.7% (39) expresan que la gestión de quejas realizada por la entidad es excelente, lo cual significa que, el Municipio del distrito de Chilca se esfuerza y preocupa en resolver este tipo de problemas, de modo que impiden cualquier tipo de malestar en los ciudadanos usuarios de dicho distrito.

Estos resultados hicieron posible cumplir con el objetivo general de investigación, mediante el contraste de la hipótesis general planteada que consistió en verificar si *Existe relación significativa entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca*, para lo cual, de acuerdo a la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman ( $r_s$ ), se estableció que la mencionada hipótesis es verdadera en un nivel de significancia de 1% ( $sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.01$ ), además, que la mencionada relación es positivo muy fuerte ( $r_s=0.908$ ), por tanto, se afirma que la gestión de talento humano se relaciona de forma significativa con la atención ciudadana. Al respecto, Fabián, P. (2020) llega a un resultado similar, la gestión del talento humano se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de atención al ciudadano en el Municipio de los Olivos con un valor de ( $\rho=0.432$  y  $p=0.000$ ), lo cual significa que una buena gestión del talento humano generará una buena atención a los usuarios (población del distrito de Los Olivos).

Otra investigación que refuerza a los resultados obtenidos estuvo desarrollada por Reyes, N. (2018) donde determinó que el grado de relación que existe entre gestión del talento humano y desempeño laboral es positiva fuerte ( $R=97.1\%$ ), lo cual significa que, a mayor percepción sobre la gestión del talento humano, el desempeño laboral de los colaboradores se verá mejorado. Ante ello sugiere que, la entidad debe gestionar de manera correcta los procesos de planificación, integración y desarrollo del talento humano con el fin de fortalecer las capacidades y competencias de los mismos.

Para cumplir con el primer objetivo específico de la investigación que consistió en Conocer el grado de relación que existe entre incorporación del personal y atención ciudadana

en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021, se procedió a verificar si *Existe relación significativa entre incorporación del personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca*, para lo cual, de acuerdo a la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman (rs), se identificó que la mencionada hipótesis es verdadera en un nivel de significancia de 1% (bilateral) (sig. p. = 0.000 <  $\alpha$ = 0.01), asimismo, que la mencionada relación es positivo considerable (rs=0.731), en base a ello, se afirma que la incorporación del personal se relaciona de forma significativa con la atención ciudadana. En tanto, Yalli, J. (2019) llega a un resultado parecido, determinó que la admisión de personas se relaciona moderadamente (rho= 0.493) con los elementos tangibles de la entidad, asimismo, enfatizan que la admisión de personas se realizan previo análisis de las entrevistas e inducción hacia los candidatos respecto a las instalaciones físicas adecuadas.

Del mismo modo, para cumplir con el segundo objetivo específico de la investigación que consistió en Conocer el grado de relación que existe entre retener al personal y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021, se procedió a verificar si *Existe relación significativa entre retener al personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca*, por lo cual, de acuerdo a la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman (rs), se determinó que la hipótesis mencionada es verdadera con un nivel de significancia de 1% (bilateral) (sig. p. = 0.000 <  $\alpha$ = 0.01), además, que la mencionada relación es positivo muy fuerte (rs=0.814), por lo tanto, se afirma que la retención del personal se relaciona de forma significativa con la atención ciudadana. Estos resultados discrepan con lo señalado por Gregor, E. (2019) en su estudio basado en el Análisis de la atención ciudadana en una entidad pública, reveló que no se viene dando una adecuada atención al ciudadano del distrito estudiado, ya que las políticas planteadas por el gobierno nacional están siendo retardadas, por lo que, carecen de políticas que guíen la buena atención ciudadana

en dicho distrito; entonces, se puede decir que el retraso en las políticas propuestas por el gobierno central es un factor bastante relacionado con la buena atención al ciudadano.

Finalmente, para cumplir con el tercer objetivo específico de la investigación que consistió en Conocer el grado de relación que existe entre desarrollo del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021, se procedió a verificar si *Existe relación significativa entre desarrollo del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca*, por lo cual, de acuerdo a la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman ( $r_s$ ), se dictaminó que la hipótesis mencionada es verdadera con un nivel de significancia de 1% (bilateral) ( $\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.01$ ), así como también, dicha relación se da en un nivel positivo medio ( $r_s=0.470$ ), por lo que, se afirma el desarrollo del talento humano se relaciona de forma significativa con la atención ciudadana. Al respecto, Sumbana, T. (2018) llegó a un resultado que refuerza al nuestro, un buen modelo de gestión del talento humano mejora los procesos de interacción del personal, plan de comunicación interno, externo y capacitación al trabajador; con ello se estaría logrando contar con un equipo de trabajadores competentes que ayudarán a mejorar la calidad de los servicios que brinda la organización.

## Conclusiones

La investigación en todo momento estuvo alineado a los objetivos de investigación planteados, por lo que, en base a ello y en respuesta a los problemas de investigación formulados se presenta las conclusiones siguientes.

- Se identificó que, la relación que existe entre la gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca es significativa ( $r_s=0.908$ ,  $p<0.01$ ). Asimismo, se confirmó que la mencionada relación es positivo muy fuerte; lo cual significa que, si la entidad se esfuerza en realizar una buena gestión del talento humano, priorizando la contratación de personal idóneo y potencializar el talento del mismo, la atención a los ciudadanos del distrito de Chilca mejorará considerablemente.
- Se determinó que, la relación que se da entre incorporación del personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca es significativa ( $rs=0.731$ ,  $p<0.01$ ). Además, se verifico que la mencionada relación es positivo considerable; por lo tanto, se afirma que, a medida que la incorporación del personal sea optimo, en sus distintas fases reclutamiento, selección e inducción del personal, la atención a los ciudadanos del distrito de Chilca será buena.
- Respecto al segundo objetivo específico, cabe señalar que, la relación que se da entre retener al personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca es significativa ( $rs=0.814$ ,  $p<0.01$ ). Del mismo modo, se identificó que la mencionada relación es positivo muy fuerte; por consiguiente, se afirma que, en tanto la entidad se preocupa en retener al personal mediante estrategias que mejoren las relaciones interpersonales, planes de seguridad y salud ocupacional, otros., la atención a los ciudadanos del distrito de Chilca será de cada vez mejor.
- Por último, se denota que, la relación que se da entre el desarrollo del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca es significativa

( $rs=0.470$ ,  $p<0.01$ ). Asimismo, se comprobó que la mencionada relación es positivo medio; por lo tanto, se puede afirmar que, en cierta medida si la entidad se esfuerza en desarrollar el talento humano, los ciudadanos del distrito de Chilca tendrán buenas experiencias en la atención recibida, ya que un profesional competente demuestra cordialidad, fluidez en la comunicación, conocimiento del servicio, y solución inmediata a los problemas, puntos clave para una atención de calidad.

## **Recomendaciones**

- La Municipalidad Distrital de Chilca a través de su área competente deben diseñar estrategias para mejorar la Gestión del Talento Humano, alineados a los objetivos institucionales con el fin de potenciar el talento de los trabajadores para brindar una atención de calidad.
- Los responsables de la Municipalidad Distrital de Chilca deben desarrollar un correcto proceso de reclutamiento y selección de personal con la finalidad de poder encontrar al personal idóneo que cumpla una correcta función en su área y a la vez una óptima atención ciudadana.
- La Municipalidad Distrital de Chilca debe aplicar estrategias para la retención de su personal mediante incentivos, oportunidades de ascenso ya que incide directamente las oportunidades que se les puede dar a los colaboradores con la Atención Ciudadana.
- La entidad debe promover capacitaciones y cursos para el desarrollo del talento y reforzar la vocación de servicio de los trabajadores, para una atención excelente hacia los ciudadanos del Distrito de Chilca.

## Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano* (Tercera ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación* (Quinta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Aular, M. (26 de Mayo de 2021). Funciones de la Gestión del Talento Humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas. *Dissertare*, 1-18.
- Centrum PUCP. (Junio de 2020). *Resultados del Ranking de Competitividad Mundial*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Ciudad de México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Choca, M., & Mendoza, C. (2021). Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa Comercial Bastidas. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7591/1/8.->  
TESIS%20Marco%20Antonio%20Choca%20Socoy-ING-COM.pdf
- Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. Madrid, España: Editex.
- Escuela de Administración Pública. (13 de Setiembre de 2017). Calidad en la Atención a la Ciudadanía Estrategías. Internet. Murcia, España.
- Fabián, P. (2020). Gestión Municipal y Calidad de Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
Obtenido de

de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%  
c3%a1n\\_PP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_PP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, A., Brito, M., & Barrios, A. (2020). Gestión del Talento Humano en las Cooperativas de Transporte de Santa Marta. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta, Colombia. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18474/2/2020\\_modelos\\_gestion\\_talento\\_humano.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18474/2/2020_modelos_gestion_talento_humano.pdf)

García, E. (2014). *Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.

Gregor, E. (2019). Análisis de la atención ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huaytará, Huancavelica. (*Tesis de doctorado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36920/Su%  
C3%A1rez\\_%C3%91EMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36920/Su%C3%A1rez_%C3%91EMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerrero, P., Gonzales, M., & Maldonado, J. (15 de junio de 2020). Gestión del Talento Humano en industrias manufactureras de Cuenca-Ecuador. *Boletín de Coyuntura*, 17-26.

Hernández, R. (2003). *Metodología de la Investigación científica*. Ciudad de México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Ciudad México: McGraw Hill.

Jericó, P. (2001). *Gestión del talento: del profesional con talento al talento organizativo*. Madrid, España: Pearson Educación.

Presidencia de Consejo de Ministros. (17 de Junio de 2017). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Lima, Perú.

- Ramírez, D. (2017). *Gestión del Talento Humano como factor clave para el desarrollo*. Asunción: Universidad Nacional de Asunción.
- Reyes. (2018). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay. (Tesis de ingeniería)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2846/Neil%20Cristhian%200Reyes%20Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, J., Céspedes, R., & Bambaren, L. (2020). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim S.A.C. Huánuco-2015. Departamento Académico de Ciencias Contables*, 48-55.
- Sarmiento, J. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del personal del Área Central de la Universidad Central. (Tesis de maestría)*. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17091/1/CD-7664.pdf>
- Sumbana, T. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la compañía de transporte Cordero Guerra Cia. (Tesis de ingeniería)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7745/1/PIUPADM0004-2018.pdf>
- Taipe, O. (2017). *Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba-Huancavelica. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/717/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.

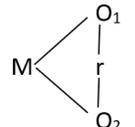
Yalli, J. (2019). Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Programa Nacional País-Unidad Territorial Huancavelica. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3170/TESIS-2019-POSGRADO-EMPRESARIALES-YALLI%20RIVEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yanza, G. (2018). Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la Hostería Andaluza del Cantón Guano -Chimborazo. (*Tesis de ingeniería*). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4709/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0005.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** Gestión del Talento Humano y Atención Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>PE 1</b> ¿Qué relación existe entre incorporación del personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021? <b>PE 2</b> ¿Qué relación existe entre retener al personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021? <b>PE 3</b> ¿Qué relación existe entre desarrollo del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE 1</b> Establecer el grado de relación que existe entre incorporación del personal y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. <b>OE 2</b> Establecer el grado de relación que existe entre retener al personal y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. <b>OE 3</b> Establecer el grado de relación que existe entre desarrollo del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE 1</b> Existe relación significativa entre incorporación del personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. <b>HE 2</b> Existe relación significativa entre retener al personal y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021. <b>HE 3</b> Existe relación significativa entre desarrollo del talento humano y la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo – 2021.</p>	<p><b>V1: Gestión del talento humano</b> D1: Incorporación del personal D2: Retener al personal D3: Desarrollo del talento humano</p> <p><b>V2: Atención ciudadana</b> D1: Reacciones del cliente D2: Proceso de comunicación D3: Accesibilidad D4: Gestión de quejas</p>	<p><b>Método de investigación:</b> Método científico Método de la observación. <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación:</b> Diseño no experimental. Corte transversal o transeccional</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     M --- r     r --- O1     r --- O2             </pre> </div> <p>Donde: M: muestra O: variable R: relación <b>Población:</b> 70 trabajadores (varón y mujer) del Municipio del Distrito de Chilca. <b>Muestra:</b> censal <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Técnicas de análisis y procesamiento de información:</b> Estadística descriptiva Estadística inferencial (coeficiente de correlación de Rho de Spearman) Análisis en Excel y SPSS 25</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Chiavenato, I. (2009) define a la Gestión del Talento Humano como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o el talento humano, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p.47).	Esta variable se operacionaliza en tres dimensiones: incorporación del personal, retener al personal y desarrollo del talento humano, para ello se formulará once indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que nos permitirán identificar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca.	Incorporación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento interno</li> <li>• Reclutamiento externo</li> <li>• Proceso de selección</li> <li>• Proceso de inducción.</li> </ul>	<b>Ordinal</b>  1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Retener al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Clima laboral</li> <li>• Calidad de vida</li> </ul>	
			Desarrollo del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Entrenamiento</li> <li>• Aprendizaje</li> <li>• Programa de cambios</li> </ul>	
V2. ATENCIÓN CIUDADANA	“Es el proceso de atender de forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información, tramites, servicios y asesorías, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital)” (García, 2014, p.22).	Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: reacciones del cliente, proceso de comunicación, accesibilidad y gestión de quejas, para ello se formulará catorce indicadores que en adelante se convertirá en un cuestionario que nos permitirán identificar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca.	Reacciones del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Consulta</li> </ul>	<b>Ordinal</b>  1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Proceso de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción del mensaje</li> <li>• Interacción</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Atención online (e-mail, página web, etc.)</li> </ul>	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención</li> <li>• Multicanal (Vías de acceso para ser atendidos)</li> <li>• Tiempos de espera</li> </ul>	
			Gestión de quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias y reclamos</li> <li>• Libro de reclamaciones</li> <li>• Respuesta a reclamos</li> <li>• Profesionalidad</li> </ul>	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: Gestión del talento humano	D1: Incorporación del personal	-Reclutamiento interno -Reclutamiento externo -Proceso de selección -Proceso de inducción.	1. La entidad promueve la promoción interna. 2. La entidad se preocupa en captar nuevos talentos. 3. El proceso de selección del personal se ejecuta respetando el marco normativo correspondiente y enfocados a contratar al personal idóneo. 4. La entidad realiza el proceso de inducción a los nuevos trabajadores.	<b>Ordinal:</b> 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
	D2: Retener al personal	-Higiene -Seguridad -Clima laboral -Calidad de vida	5. La entidad se preocupa por implementar medidas y políticas que brinden higiene y salud del personal. 6. La entidad se preocupa por la seguridad del trabajador, planteando políticas que gestionan la protección y bienestar del mismo para evitar riesgos. 7. La entidad se esfuerza por mantener un buen clima laboral. 8. La entidad se esfuerza en mejorar las relaciones laborales de los trabajadores. 9. Siente que la entidad se esmera en brindar calidad de vida a sus trabajadores. 10. Se siente satisfecho con sus labores que desempeña.	
	D3: Desarrollo del talento humano	-Capacitación -Entrenamiento -Aprendizaje -Programa de cambios	11. La entidad realiza capacitaciones ordinarias y extraordinarias de acuerdo al área que desempeña. 12. La entidad realiza entrenamientos especialmente para las áreas operativas. 13. La entidad promueve el aprendizaje colaborativo mediante el trabajo en equipo. 14. La entidad promueve el aprendizaje pasado en problemas (aprendizaje auto dirigido). 15. La entidad elabora programas que promuevan el cambio organizacional.	

V2: Atención ciudadana	D1: Reacciones del cliente	-Amabilidad -Satisfacción -Consulta	16. La atención brindada por la entidad es con amabilidad y cordialidad. 17. Cuando atiende al usuario se enfoca en la satisfacción del mismo. 18. Resuelve las consultas de los usuarios, absolviendo todas sus inquietudes.	<b>Ordinal:</b> 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
	D2: Proceso de comunicación	-Recepción del mensaje -Interacción -Atención telefónica -Atención online (e-mail, página web, etc.)	19.Brinda el mensaje de forma clara y precisa a los usuarios finales. 20.Siente que la interacción con los usuarios es buena. 21.Considera que la atención vía telefónica cubre las necesidades de los usuarios. 22.La atención online (e-mail, página web, etc.) son medios alternativos que le ayuda a solucionar problemas o satisfacer necesidades del usuario final.	
	D3: Accesibilidad	-Horario de atención -Multicanal (Vías de acceso para ser atendidos) -Tiempos de espera	23.Considera que el horario de atención es la adecuada. 24.La entidad cuenta con muchas vías de acceso, disponibles, actualizados y aptos para su atención. 25.Considera que la entidad se esfuerza en gestionar los tiempos de espera, para brindar la mejor atención en el menor tiempo.	
	D4. Gestión de quejas	-Buzón de sugerencias y reclamos -Libro de reclamaciones -Respuesta a reclamos -Profesionalidad	26. El buzón de sugerencias y reclamos está a disposición del usuario final. 27. Considera que el libro de reclamaciones es de gran ayuda para realizar alguna queja o reclamo por parte de usuario. 28. Considera que la entidad le da la debida importancia al manejo del libro de reclamaciones. 29.La entidad responde a sus reclamos o quejas en el menor tiempo posible. 30.La entidad responde a las quejas y reclamos con profesionalidad.	

## Anexo 4: Instrumento de Investigación

### CUESTIONARIO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estimado colaborador, se le presenta el cuestionario que pretende Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2021, poniendo en conocimiento que la información brindada será utilizada cuidadosamente y con entera confidencialidad.

**INTRUCCIONES:** Lee atentamente cada enunciado y marque con un aspa (X) las opciones que considere correcto, por favor sea lo más sincero posible con las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>V1: Gestión del talento humano</b>	1	2	3	4	5
<b>D1: Incorporación del personal</b>					
1. La entidad promueve la promoción interna.					
2. La entidad se preocupa en captar nuevos talentos.					
3. El proceso de selección del personal se ejecuta respetando el marco normativo correspondiente y enfocados a contratar al personal idóneo.					
4. La entidad realiza el proceso de inducción a los nuevos trabajadores.					
<b>D2: Retener al personal</b>					
5. La entidad se preocupa por implementar medidas y políticas que brinden higiene y salud del personal.					
6. La entidad se preocupa por la seguridad del trabajador, planteando políticas que gestionan la protección y bienestar del mismo para evitar riesgos.					
7. La entidad se esfuerza por mantener un buen clima laboral.					
8. La entidad se esfuerza en mejorar las relaciones laborales de los trabajadores.					
9. Siente que la entidad se esmera en brindar calidad de vida a sus trabajadores.					
10. Se siente satisfecho con sus labores que desempeña.					
<b>D3: Desarrollo del talento humano</b>					
11. La entidad realiza capacitaciones ordinarias y extraordinarias de acuerdo al área que desempeña.					
12. La entidad realiza entrenamientos especialmente para las áreas operativas.					
13. La entidad promueve el aprendizaje colaborativo mediante el trabajo en equipo.					
14. La entidad promueve el aprendizaje basado en problemas (aprendizaje auto dirigido).					
15. La entidad elabora programas que promuevan el cambio organizacional.					

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

## CUESTIONARIO ATENCIÓN CIUDADANA

Estimado colaborador, se le presenta el cuestionario que pretende Identificar la relación que existe entre gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2021, poniendo en conocimiento que la información brindada será utilizada cuidadosamente y con entera confidencialidad.

**INTRUCCIONES:** Lee atentamente cada enunciado y marque con un aspa (X) las opciones que considere correcto, por favor sea lo más sincero posible con las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>V1: Gestión del talento humano</b>	1	2	3	4	5
<b>D1: : Reacciones del cliente</b>					
1. La atención brindada por la entidad es con amabilidad y cordialidad.					
2. Cuando atiende al usuario se enfoca en la satisfacción del mismo.					
3. Resuelve las consultas de los usuarios, absolviendo todas sus inquietudes.					
<b>D2: Proceso de comunicación</b>					
4. Brinda el mensaje de forma clara y precisa a los usuarios finales.					
5. Siente que la interacción con los usuarios es buena.					
6. Considera que la atención vía telefónica cubre las necesidades de los usuarios.					
7. La atención online (e-mail, página web, etc.) son medios alternativos que le ayuda a solucionar problemas o satisfacer necesidades del usuario final.					
<b>D3: Accesibilidad</b>					
8. Considera que el horario de atención es la adecuada.					
9. La entidad cuenta con muchas vías de acceso, disponibles, actualizados y aptos para su atención.					
10. Considera que la entidad se esfuerza en gestionar los tiempos de espera, para brindar la mejor atención en el menor tiempo.					
<b>D4: Gestión de quejas</b>					
11. El buzón de sugerencias y reclamos está a disposición del usuario final.					
12. Considera que el libro de reclamaciones es de gran ayuda para realizar alguna queja o reclamo por parte de usuario.					
13. Considera que la entidad le da la debida importancia al manejo del libro de reclamaciones.					
14. La entidad responde a sus reclamos o quejas en el menor tiempo posible.					
15. La entidad responde a las quejas y reclamos con profesionalidad.					

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

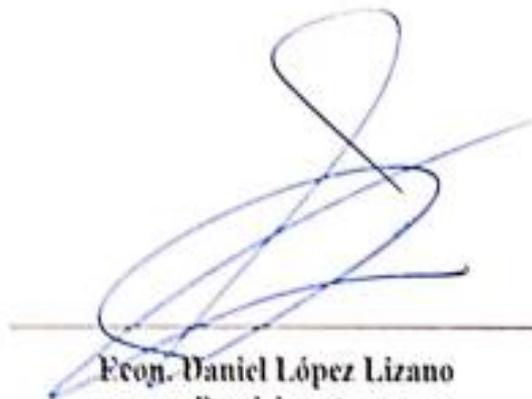
## **Anexos 5: Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Daniel López Lizano Con DNI 44043669, A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada:

#### **“Gestión del talento humano y atención ciudadana en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo - 2021”**

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.



**Econ. Daniel López Lizano**  
**Participante**

### Anexo 6: La Data de Procesamiento de Datos

#### VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIONES SUJETOS/ITEMS	INCORPORACION DEL PERSONAL					RETENER PERSONSAL							DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO					TOTAL	
	1	2	3	4	TOTAL	5	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15		TOTAL
1	3	3	4	3	13	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	3	3	16	49
2	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	4	19	3	3	2	2	3	13	47
3	3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	2	3	14	50
4	4	4	3	4	15	3	4	3	4	3	5	22	3	3	4	3	5	18	55
5	3	3	4	3	13	4	3	3	3	3	2	18	3	3	4	3	3	16	47
6	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	4	2	15	44
7	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	4	21	3	3	3	4	3	16	50
8	4	4	5	3	16	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	3	2	14	51
9	3	3	4	3	13	2	4	3	4	3	3	19	2	3	3	3	3	14	46
10	3	4	4	3	14	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	3	3	17	53
11	3	4	3	2	12	3	3	4	3	3	3	19	3	2	3	3	2	13	44
12	3	3	3	3	12	3	4	4	3	2	3	19	3	3	2	3	3	14	45
13	3	2	4	2	11	3	2	4	3	4	3	19	2	3	4	3	3	15	45
14	3	4	4	3	14	4	3	4	3	2	3	19	4	3	2	3	3	15	48
15	3	3	3	4	13	3	4	4	4	3	3	21	3	3	4	2	2	14	48
16	3	3	4	3	13	3	2	3	4	3	3	18	3	3	3	2	2	13	44
17	3	4	3	4	14	3	4	4	3	3	4	21	3	4	3	3	3	16	51
18	3	4	3	3	13	2	3	4	4	4	3	20	3	4	4	4	3	18	51
19	3	3	3	4	13	3	2	4	4	4	3	20	2	3	3	3	3	14	47
20	3	4	3	3	13	3	3	3	3	4	4	20	3	3	2	3	3	14	47
21	2	3	3	3	11	2	3	4	3	2	3	17	3	3	3	2	2	13	41
22	3	3	3	3	12	3	2	4	3	3	5	20	3	2	4	4	3	16	48
23	3	2	3	3	11	3	3	2	3	4	3	18	3	3	2	3	3	14	43

24	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	3	16	48
25	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	3	2	3	3	2	13	46
26	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	19	2	3	3	3	2	13	44
27	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	2	14	46
28	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	3	3	15	48
29	3	3	4	3	13	3	3	3	3	4	4	20	3	3	2	3	4	15	48
30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	19	3	2	3	3	3	14	45
31	3	3	3	3	12	4	3	4	4	3	4	22	3	4	3	3	4	17	51
32	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	3	18	2	3	3	3	3	14	44
33	3	3	3	4	13	3	3	4	4	3	4	21	3	3	3	3	3	15	49
34	3	4	3	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	3	15	49
35	2	2	3	3	10	3	3	2	3	4	4	19	3	3	3	3	2	14	43
36	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15	46
37	3	4	4	3	14	3	3	3	2	3	4	18	3	3	3	2	4	15	47
38	2	2	3	3	10	2	3	4	3	3	3	18	3	4	3	3	3	16	44
39	3	3	4	2	12	3	3	3	3	2	4	18	3	3	2	2	3	13	43
40	2	2	3	3	10	3	3	3	4	2	2	17	2	3	3	3	3	14	41
41	4	3	2	2	11	3	4	3	4	3	3	20	3	2	3	3	2	13	44
42	3	2	4	3	12	3	4	3	3	2	4	19	4	3	3	3	3	16	47
43	2	3	4	2	11	3	2	4	3	4	2	18	3	3	3	3	2	14	43
44	3	3	3	3	12	2	3	3	3	2	2	15	2	2	3	3	2	12	39
45	3	3	2	3	11	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	43
46	4	3	3	2	12	3	3	2	2	2	2	14	3	3	2	3	3	14	40
47	3	2	2	3	10	3	3	3	3	3	4	19	3	3	2	3	2	13	42
48	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	2	12	40
49	3	4	4	5	16	4	4	3	3	3	5	22	2	2	2	3	3	12	50
50	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	4	19	4	3	2	3	3	15	49
51	3	5	4	3	15	4	4	4	4	4	5	25	3	4	3	3	4	17	57
52	4	4	3	4	15	3	3	3	4	3	5	21	3	2	3	2	2	12	48

<b>53</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	4	3	3	5	3	4	<b>22</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	<b>51</b>
<b>54</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	3	3	4	3	3	4	<b>20</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>49</b>
<b>55</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	3	3	4	3	3	4	<b>20</b>	2	3	3	3	3	<b>14</b>	<b>47</b>
<b>56</b>	5	4	5	3	<b>17</b>	3	3	3	3	4	4	<b>20</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>	<b>50</b>
<b>57</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	3	3	3	4	3	3	<b>19</b>	3	3	2	2	2	<b>12</b>	<b>44</b>
<b>58</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	4	3	3	3	4	3	<b>20</b>	3	2	4	4	3	<b>16</b>	<b>50</b>
<b>59</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	2	3	3	<b>14</b>	<b>44</b>
<b>60</b>	3	2	3	3	<b>11</b>	3	4	3	4	4	4	<b>22</b>	3	4	3	3	3	<b>16</b>	<b>49</b>
<b>61</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	3	3	4	3	3	4	<b>20</b>	3	3	4	4	2	<b>16</b>	<b>50</b>
<b>62</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	4	3	3	3	4	3	<b>20</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>	<b>45</b>
<b>63</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	3	4	4	4	3	3	<b>21</b>	3	3	3	3	2	<b>14</b>	<b>48</b>
<b>64</b>	2	3	3	3	<b>11</b>	3	3	2	3	3	3	<b>17</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>	<b>44</b>
<b>65</b>	2	2	3	3	<b>10</b>	3	4	4	3	3	4	<b>21</b>	3	4	3	4	4	<b>18</b>	<b>49</b>
<b>66</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	4	3	4	3	3	2	<b>19</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	<b>49</b>
<b>67</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	3	3	4	5	5	3	<b>23</b>	3	4	3	4	4	<b>18</b>	<b>54</b>
<b>68</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	4	3	5	5	5	4	<b>26</b>	2	3	3	3	3	<b>14</b>	<b>53</b>
<b>69</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	3	3	4	5	4	3	<b>22</b>	3	3	4	5	5	<b>20</b>	<b>56</b>
<b>70</b>	3	4	5	5	<b>17</b>	3	4	4	3	4	5	<b>23</b>	3	4	4	5	3	<b>19</b>	<b>59</b>

**VARIABLE 2: ATENCION CIUDADANA**

DIMENSIONES SUJETOS/ITEMS	REACCIONES DEL CLIENTE				PROCESO DE COMUNICACION					ACCESIBILIDAD				GESTION DE QUEJAS					TOTAL	
	1	2	3	TOTAL	4	5	6	7	TOTAL	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15		TOTAL
1	2	3	3	8	4	2	3	3	12	2	3	2	7	3	4	3	3	2	15	42
2	2	3	3	8	2	3	3	2	10	4	3	2	9	2	3	3	3	3	14	41
3	2	3	4	9	3	3	3	2	11	2	3	3	8	3	4	3	3	3	16	44
4	3	4	3	10	3	3	4	2	12	2	4	4	10	3	4	3	3	3	16	48
5	2	3	2	7	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	3	3	4	4	17	40
6	3	3	2	8	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	3	3	2	13	39
7	3	4	3	10	3	2	3	2	10	3	3	2	8	2	4	3	3	2	14	42
8	3	3	3	9	2	3	3	3	11	2	3	4	9	3	4	3	2	2	14	43
9	2	2	3	7	3	3	2	2	10	3	2	4	9	2	3	3	2	3	13	39
10	3	2	2	7	2	2	3	3	10	3	3	4	10	3	3	4	4	3	17	44
11	3	2	2	7	3	3	3	2	11	2	3	3	8	2	3	2	3	2	12	38
12	3	1	2	6	2	3	3	3	11	2	3	2	7	2	4	3	3	2	14	38
13	2	3	2	7	3	2	2	3	10	2	3	3	8	2	3	4	2	3	14	39
14	3	2	2	7	2	3	3	2	10	3	3	3	9	2	3	3	4	3	15	41
15	2	1	2	5	2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	4	3	4	3	16	40
16	2	2	2	6	3	2	3	3	11	3	2	3	8	2	2	2	3	3	12	37
17	2	3	2	7	2	2	3	3	10	2	4	4	10	2	3	4	4	3	16	43
18	2	3	3	8	3	3	3	2	11	3	3	3	9	2	4	3	4	3	16	44
19	3	3	3	9	2	2	3	2	9	4	2	2	8	2	3	2	3	4	14	40
20	3	3	3	9	2	3	3	2	10	2	3	3	8	3	2	3	3	3	14	41
21	2	3	2	7	3	2	2	1	8	3	3	3	9	2	3	2	2	2	11	35
22	1	2	3	6	3	2	2	2	9	3	4	3	10	2	4	3	3	3	15	40
23	2	3	2	7	2	2	2	1	7	2	3	2	7	3	3	2	3	2	13	34
24	2	2	2	6	3	3	3	2	11	4	3	3	10	2	4	3	4	2	15	42
25	3	3	2	8	3	3	4	2	12	2	3	2	7	2	3	3	3	3	14	41

26	2	2	1	5	2	2	1	2	7	2	3	3	8	2	4	3	3	2	14	34
27	2	3	2	7	2	3	2	1	8	3	4	2	9	3	4	3	2	3	15	39
28	2	3	3	8	2	2	3	2	9	2	3	3	8	3	3	3	3	3	15	40
29	2	2	2	6	2	3	3	3	11	4	2	3	9	3	3	3	3	3	15	41
30	3	2	3	8	2	2	2	3	9	2	2	3	7	3	2	2	2	2	11	35
31	3	2	2	7	2	4	3	4	13	2	3	2	7	3	3	4	4	2	16	43
32	2	2	2	6	3	2	2	2	9	2	2	3	7	2	2	2	2	3	11	33
33	2	3	2	7	2	2	4	2	10	3	3	2	8	2	4	3	3	2	14	39
34	3	3	4	10	2	3	2	3	10	3	3	2	8	2	3	3	2	3	13	41
35	2	2	3	7	2	2	2	2	8	2	3	3	8	2	2	2	2	2	10	33
36	3	3	3	9	3	1	2	1	7	3	2	2	7	4	4	3	3	2	16	39
37	2	2	3	7	2	2	3	3	10	3	3	2	8	2	3	3	3	2	13	38
38	2	3	3	8	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	2	3	2	2	11	37
39	2	2	2	6	2	2	2	1	7	3	3	3	9	2	3	2	2	2	11	33
40	2	2	2	6	2	2	2	2	8	3	2	2	7	2	3	2	2	3	12	33
41	3	2	2	7	2	3	3	2	10	3	2	3	8	2	2	2	2	2	10	35
42	1	2	2	5	2	2	2	2	8	3	3	2	8	3	2	3	2	3	13	34
43	2	3	3	8	2	3	2	3	10	2	2	2	6	2	2	2	1	1	8	32
44	3	3	2	8	2	2	2	2	8	2	2	3	7	1	2	2	1	2	8	31
45	3	3	2	8	2	3	3	2	10	2	2	2	6	3	2	2	1	2	10	34
46	3	3	2	8	3	2	2	2	9	3	3	3	9	2	1	1	1	2	7	33
47	3	2	2	7	2	2	2	2	8	3	2	3	8	2	3	2	3	3	13	36
48	2	2	3	7	2	2	3	2	9	3	2	2	7	3	2	3	2	2	12	35
49	4	4	3	11	2	3	4	2	11	4	3	2	9	4	2	4	3	2	15	46
50	3	3	4	10	2	3	3	4	12	2	3	3	8	3	3	3	3	1	13	43
51	4	4	3	11	2	4	3	4	13	3	4	4	11	3	4	3	3	4	17	52
52	3	2	3	8	2	2	4	4	12	2	4	3	9	2	3	3	2	2	12	41
53	3	3	2	8	2	2	3	3	10	3	3	2	8	3	4	3	3	4	17	43
54	2	2	2	6	3	2	3	2	10	4	3	3	10	3	3	4	3	3	16	42

55	3	2	3	8	3	3	2	3	11	3	3	3	9	2	3	2	2	3	12	40
56	3	3	3	9	3	2	3	3	11	3	3	2	8	2	3	3	3	2	13	41
57	2	2	3	7	3	3	2	3	11	4	3	3	10	2	2	2	2	2	10	38
58	3	4	3	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	3	3	3	14	42
59	1	2	2	5	2	2	3	3	10	3	3	2	8	1	3	3	4	3	14	37
60	3	3	2	8	3	3	3	2	11	2	3	3	8	2	3	3	4	2	14	41
61	2	3	2	7	4	2	3	3	12	3	2	3	8	3	3	3	4	3	16	43
62	2	2	2	6	3	4	4	3	14	2	2	3	7	2	2	2	2	3	11	38
63	3	3	3	9	2	2	2	2	8	4	3	2	9	2	3	3	3	3	14	40
64	3	2	2	7	3	2	2	2	9	2	3	2	7	2	3	3	2	2	12	35
65	2	3	3	8	2	2	3	2	9	2	3	2	7	2	3	2	2	3	12	36
66	2	3	2	7	2	3	3	3	11	3	3	3	9	2	2	2	2	2	10	37
67	3	3	3	9	3	3	3	3	12	2	4	4	10	3	3	4	3	4	17	48
68	4	3	3	10	3	3	3	3	12	3	4	3	10	3	4	4	3	3	17	49
69	3	3	4	10	3	3	3	2	11	4	4	3	11	2	4	4	4	4	18	50
70	4	3	4	11	4	4	4	2	14	2	4	3	9	4	4	4	3	3	18	52

## Anexo 7: Evidencias de la Aplicación de Instrumento



