

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**



**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA
EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO –
AUCAYACU 2021**

Tesis

Para optar el grado académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN EN: GESTIÓN PÚBLICA**

JOSE LUIS GUTIERREZ LEDESMA

Tingo María - Perú

2021



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA
SELVA UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN**

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA
NACIONAL”

**ACTA DE SUSTENTACION DE
TESIS Nro. 012-2022-UPG-FCEA-UNAS**

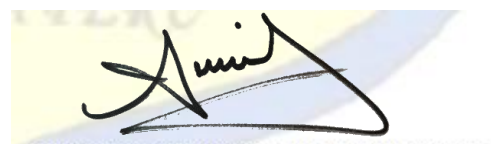
En la ciudad universitaria, siendo las 5:00 p.m., del miércoles 6 de julio de 2022, reunidos virtualmente vía Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE CRESPO Y CASTILLO-AUCAYACU 2021”**. A cargo del candidato al grado de Maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública; **JOSÉ LUÍS GUTIÉRREZ LEDESMA**. Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**.

Acto seguido, a horas 6:30 p.m. el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.


.....
DR. VÍCTOR CHACÓN LÓPEZ
Presidente del jurado


.....
DR. MISAEL ALVARADO PAUCAR
Miembro del Jurado


.....
DR. MIGUEL ANGULO CÁRDENAS
Miembro del Jurado


.....
M.SC. DAVID ANCOBAR BERROSPI
Asesor

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la vida, por proteger mi familia y mantenerlo unida, por enseñarnos a vivir con responsabilidad y emprendimiento, por iluminarme al momento de tomar mis decisiones, por permitirme terminar esta etapa de mi vida con una visión más amplia de lo que nos espera en el futuro.

A esposa e hijos

Por ser la inspiración que me impulsa cada día a seguir luchando por lograr mis metas y aspiraciones, por su apoyo e infinito amor incondicional.

A mis padres

Por su apoyo incondicional, su sacrificio y la mejor herencia recibida de ellos: mi educación. Hechos que me infunden aliento a seguir en la búsqueda de mis sueños que son también los de ellos.

José Luis Gutiérrez Ledesma

AGRADECIMIENTOS

- A Dios por guiar mis pasos durante esta etapa de mi vida.
- A mi madre **Alicia**, por apoyarme siempre, por confiar en mí, por ser mi fuente de inspiración gracias a su apoyo y consejos, he llegado a realizar una de mis grandes metas.
- A mi padre **Raúl**, por su apoyo permanente, por su paciencia y comprensión en las decisiones que marcaron mi vida en estos últimos años.
- A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, y especialmente a la Escuela de Posgrado.
- Gracias al M.Sc. *David Ancóbar*, por su asesoría constante, por guiarme en este proyecto de mi carrera profesional, por sus palabras de aliento.
- A todos los docentes de la Escuela de Posgrado, de la mención de Gestión Pública y en especial a los miembros de mi jurado de tesis, por ser guías oportunas en este trabajo de investigación y entender los propósitos de esta labor.
- Y a todas aquellas personas que de alguna y otra forma, tanto directa o indirectamente contribuyeron con la realización de mis objetivos

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. El problema de investigación	2
1.3. Interrogantes	3
1.3.1. Interrogante general	3
1.3.2. Interrogantes específicas	3
1.4. Justificación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Práctica	4
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	5
1.6. Hipótesis.....	5
1.6.1. Formulación	5
Hipótesis general:.....	5
Hipótesis específicas:.....	5
1.6.2. Variables e indicadores	6
CAPÍTULO 2	8
METODOLOGÍA	8
2.1. Tipo y nivel de investigación	8
2.2. Método y diseño de investigación.....	8
2.3. Población.....	10
2.3.1. Población servidores públicos.....	10
2.3.2. Población usuarios	11
2.4. Muestra.....	11
2.5. Técnicas de recolección de información.....	12
2.6. Instrumentos de recolección de información	12

2.7. Técnicas de análisis estadístico	13
CAPÍTULO 3	14
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	14
3.1. Antecedentes de la investigación	14
3.1.1. Antecedentes internacionales	14
3.1.2. Antecedentes nacionales	15
3.1.3. Antecedentes locales	17
3.2. Bases teóricas	17
3.2.1. Gestión del talento humano.....	17
3.2.2. Calidad de atención pública	30
3.3. Definición de términos básicos:	38
CAPÍTULO 4	41
RESULTADOS.....	41
4.1 Análisis descriptivo de la investigación.....	41
4.1.1 Análisis de la Variable Independiente: Gestión del Talento Humano	41
4.1.2 Análisis de la Variable dependiente: Calidad de atención a los usuarios.	58
4.2 Verificación de la hipótesis	74
4.2.1 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis	74
4.2.2 Prueba de hipótesis general.....	74
CAPÍTULO 5	79
DISCUSIÓN	79
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	85
Anexos	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Variables, dimensiones e indicadores.....</i>	7
Tabla 2. <i>Servidores públicos de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo año 2021.....</i>	10
Tabla 3. <i>Promedio mensual de usuarios de la Municipalidad Distrital de José Crespo Y Castillo año 2021.....</i>	11
Tabla 4. <i>Escala de Likert</i>	13
Tabla 5. <i>Análisis de la variable independiente Gestión del Talento Humano ...</i>	42
Tabla 6. <i>Capacitación de los trabajadores de la MDJCC.....</i>	43
Tabla 7. <i>Creatividad laboral de los trabajadores de la MDJCC</i>	44
Tabla 8. <i>Experiencia en el trabajo de los empleados de la MDJCC</i>	45
Tabla 9. <i>Liderazgo en los trabajadores de la MDJCC.....</i>	46
Tabla 10. <i>Habilidades de los trabajadores de la MDJCC.....</i>	48
Tabla 11. <i>Comunicación entre el personal superior y subalterno</i>	49
Tabla 12. <i>Reconocimiento de los logros personales y grupales</i>	50
Tabla 13. <i>Seguridad de los servidores en el puesto de trabajo</i>	52
Tabla 14. <i>Oportunidades de desarrollo que le ofrece la MDJCC.....</i>	53
Tabla 15. <i>Compromiso laboral de los trabajadores de la MDJCC</i>	54
Tabla 16. <i>Trabajo en equipo entre los servidores de la MDJCC.....</i>	56
Tabla 17. <i>De qué manera es tomado en cuenta para tomar decisiones en su área de trabajo.....</i>	57
Tabla 18. <i>Análisis de la variable dependiente Calidad de servicios públicos....</i>	59
Tabla 19. <i>Infraestructura física de la municipalidad.....</i>	59
Tabla 20. <i>Equipos y materiales disponibles de la municipalidad</i>	60
Tabla 21. <i>Apariencia pulcra de los empleados de la MDJCC</i>	61
Tabla 22. <i>Confianza en la palabra de los servidores de la MDJCC.....</i>	63
Tabla 23. <i>Honestidad percibida en los servicios de los trabajadores.....</i>	64
Tabla 24. <i>Interés de los empleados por resolver los problemas de los usuarios</i>	65
Tabla 25. <i>Disposición del personal para ayudarlo</i>	67
Tabla 26. <i>Solución de las quejas y reclamos de los usuarios.....</i>	68
Tabla 27. <i>Rapidez en la atención a los usuarios de la MDJCC</i>	69
Tabla 28. <i>Preocupación del personal en conocer las necesidades del usuario</i>	70

Tabla 29. <i>Cortesía del personal en la atención de los servicios</i>	72
Tabla 30. <i>Se siente a gusto con el servicio recibido</i>	73
Tabla 31. <i>Correlación entre la Gestión del Talento Humano y la calidad de atención al usuario</i>	75
Tabla 32. <i>Correlación entre el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario</i>	76
Tabla 33. <i>Correlación entre las habilidades de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario</i>	76
Tabla 34. <i>Correlación entre la motivación de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario</i>	77
Tabla 35. <i>Correlación entre las actitudes de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario</i>	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Diseño transversal correlacional</i>	9
Figura 2. <i>Capacitación de servidores públicos en buen trato y respeto a los usuarios.</i>	19
Figura 3. <i>Procesos de la administración de recursos humano</i>	24
Figura 4. <i>Dimensiones de la gestión del talento humano</i>	25
Figura 5. <i>Capacitación de los trabajadores de la MDJCC</i>	43
Figura 6. <i>Creatividad laboral de los trabajadores de la MDJCC</i>	44
Figura 7. <i>Experiencia en el trabajo de los empleados de la MDJCC</i>	45
Figura 8. <i>Liderazgo en los trabajadores de la MDJCC</i>	47
Figura 9. <i>Habilidades de los trabajadores de la MDJCC</i>	48
Figura 10. <i>Comunicación entre el personal superior y subalterno</i>	49
Figura 11. <i>Reconocimiento de los logros personales y grupales de los trabajadores de la MDJCC</i>	51
Figura 12. <i>Seguridad de los servidores en el puesto de trabajo</i>	52
Figura 13. <i>Oportunidades de desarrollo que le ofrece la MDJCC</i>	53
Figura 14. <i>Compromiso laboral de los trabajadores de la MDJCC</i>	55
Figura 15. <i>Trabajo en equipo entre los servidores de la MDJCC</i>	56
Figura 16. <i>De qué manera es tomado en cuenta para tomar decisiones en su área de trabajo.</i>	57
Figura 17. <i>Infraestructura física de la municipalidad</i>	60
Figura 18. <i>Equipos y materiales disponibles de la municipalidad</i>	61
Figura 19. <i>Apariencia pulcra de los empleados de la MDJCC</i>	62
Figura 20. <i>De qué manera los servidores cumplen lo que prometen</i>	63
Figura 21. <i>Honestidad percibida de los trabajadores de la MDJCC</i>	64
Figura 22. <i>Interés de los empleados por resolver los problemas de los usuarios</i>	65
Figura 23. <i>Disposición del personal para ayudarlo</i>	67
Figura 24. <i>Solución de las quejas y reclamos de los usuarios</i>	68
Figura 25. <i>Rapidez en la atención a los usuarios de la MDJCC</i>	69
Figura 26. <i>Preocupación del personal en conocer las necesidades del usuario</i>	71
Figura 27. <i>Cortesía del personal en la atención de los servicios</i>	72
Figura 28. <i>Se siente a gusto con el servicio recibido</i>	73

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como propósito analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el servicio de atención al usuario en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo en la ciudad de Aucayacu.

La investigación es básica a un nivel descriptivo correlacional y con diseño no experimental de tipo transversal.

Para estudiar la variable independiente, se realizó una encuesta a los trabajadores (89) de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, en Aucayacu, acerca de la gestión del talento humano percibido por ellos con relación a 4 dimensiones: conocimiento, habilidad, motivación y actitud. Este cuestionario estuvo compuesto por 12 ítems con escala de Likert.

Para analizar la variable dependiente calidad de atención; también se desarrollaron encuestas a los usuarios de la municipalidad para conocer su percepción en relación con la calidad de atención recibida a través de 4 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Este cuestionario con escala de Likert y conformado por 12 ítems, fue dirigido a una muestra de 127 usuarios.

El estudio determinó que existe una relación significativa entre ambas variables. Afirmando que existe una correlación significativa, entre el conocimiento de los servidores y la calidad de atención a los usuarios, ($r=0.664$); hay una correlación significativa entre las habilidades de los trabajadores y la calidad de atención ($r=0.634$); asimismo se asevera que hay una correlación significativa entre la motivación que reciben los servidores y la calidad de atención que brindan al usuario ($r=0.635$); finalmente se afirma que existe una correlación positiva moderada entre la actitud de los colaboradores y la calidad de atención al público ($r=0,488$).

PALABRAS CLAVES: Gestión del talento humano, calidad de atención al público usuario, conocimiento, habilidades, motivación y actitudes.

ABSTRACT

The purpose of the research work was to analyze the management of human talent and the quality of user service in the district municipality of José Crespo y Castillo in the city of Aucayacu.

The research is basic at a descriptive correlational level and with a non-experimental cross-sectional design.

To study the independent variable, a survey was carried out among the workers (89) of the district municipality of José Crespo y Castillo, in Aucayacu, about the management of human talent perceived by them in relation to 4 dimensions: knowledge, ability, motivation and attitude. This questionnaire was made up of 12 items with a Likert scale.

To analyze the dependent variable quality of care; Surveys were also carried out on users of the municipality to find out their perception in relation to the quality of care received through 4 dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness and empathy. This questionnaire with a Likert scale and made up of 12 items, was addressed to a sample of 127 users.

The study determined that there is a significant relationship between both variables. Affirming that there is a significant correlation, between the knowledge of the servers and the quality of attention to the users, ($r=0.664$); there is a significant correlation between the skills of the workers and the quality of care ($r=0.634$); Likewise, it is asserted that there is a significant correlation between the motivation received by the servers and the quality of attention they provide to the user ($r=0.635$); Finally, it is stated that there is a moderate positive correlation between the attitude of the collaborators and the quality of customer service ($r=0.488$).

KEY WORDS: Management of human talent, quality of service to the user public, knowledge, skills, motivation and attitudes.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día nos encontramos ante nuevos retos y cada vez más grandes desafíos en el mundo globalizado en el que vivimos; motivo por el cual las organizaciones están reconsiderando la relevancia de la Gestión de los Recursos Humanos. Esto se debe a las diversas investigaciones que han manifestado el valor indiscutible que posee la Gestión de Recursos Humanos como herramienta que permite lograr los objetivos organizacionales a través de las actitudes y habilidades de cada persona; lo que permite la percepción que tiene el personal que trabaja en las entidades como: organizaciones internas, comunicaciones, estilos de liderazgo, política de dirección y funciones como reclutar, capacitar, motivar y desarrollar el personal. De estas acciones depende los rendimientos, producción y satisfacción del trabajo, lo que influye de forma determinante en el desempeño del personal.

La prestación de los servicios públicos que brindan las entidades de la administración pública en el Perú se caracteriza, principalmente, por la insatisfacción. Los ciudadanos de a pie, las organizaciones formalmente constituidas, la clase política e incluso los trabajadores mismos de las entidades estatales la critican.

La demanda por servicios de calidad, no sólo requiere la implementación de una mejor infraestructura en las instituciones, o la ejecución de nuevas reformas legales o administrativas, sino, con mayor énfasis el desarrollo del talento humano a través de acciones que permitan un mejor desenvolvimiento de las capacidades profesionales y personales, así como valorar el recurso humano, considerando que es éste el principal activo con el que cuenta la administración pública para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Existen algunos aspectos como: la falta de motivación, delegación de funciones de manera sobredimensionada, incumplir el horario laboral, jefe

ejerciendo presión, molestia por la designación de personal provenientes de otras localidades en puestos claves, y, que aparentemente desconocen la realidad de la municipalidad. Estos aspectos generan que no se realice una adecuada gestión del talento humano lo que perjudica el desempeño del personal, los objetivos planteados por la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo no se cumplen.

Este estudio tiene como objetivo fundamental conocer y describir los factores de la Gestión del Talento Humano que inciden en el servicio de atención al público que brindan los trabajadores de la Municipalidad objeto de estudio y proporcionar recomendaciones adecuadas para ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y su puesta en práctica.

1.2. El problema de investigación

El servicio es una percepción personal y al ser personal necesariamente implica tener en cuenta al ser humano, bien sea por quien presta el servicio o aquel que lo recibe” (Escobar 2013).

Realizar alguna consulta o cualquier trámite en una entidad pública puede convertirse en una tarea tediosa por las trabas burocráticas, por las demoras, la falta de conocimiento y orientación de los trabajadores de la entidad y sobre todo por la mala atención que brindan algunos de ellos, y todo ello puede traducirse en una mala experiencia e insatisfacción de los usuarios por la atención recibida. Aunque algunas de las entidades gubernamentales se han actualizado usando las nuevas tecnologías implementando mesas de partes virtual, esto solo llega al conocimiento de unas minorías, además que no todos disponen de internet o conocimientos informáticos y también por la desconfianza de que sus trámites no sean atendidos oportunamente, por lo que realizan sus operaciones y consultas de forma presencial donde tienen que afrontar demoras y en algunos casos malas atenciones.

En la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo ocurren un sinnúmero de problemas y dentro de ellos está la falta de una mejor gestión del talento humano y la calidad del servicio público, esto debido principalmente al bajo nivel de identificación institucional, falta de comunicación entre cada área administrativa, impropios reclutamientos y selección de recurso humano,

ejecución inoportuna del aparato estatal con gran influencia política y una burocracia excesiva en el trámite administrativo.

El problema central que abordamos en la presente tesis se enfoca en analizar la incidencia que tiene el talento humano, traducido en competencias, actitudes y motivaciones para poder realizar el servicio de atención al público usuario de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo de Aucayacu, del cual se busca explicar el nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la mencionada entidad.

1.3. Interrogantes

1.3.1. Interrogante general

- ¿El talento humano tiene relación con la calidad de atención que reciben los usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu?

1.3.2. Interrogantes específicas

Partiendo de la interrogante general formulamos otras interrogantes específicas:

- ¿El **conocimiento** del personal tiene relación con la calidad de atención que reciben los usuarios la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu?
- ¿Las **habilidades** del personal tienen relación con la calidad de atención que reciben los usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu?
- ¿La **motivación** del personal tiene relación con la calidad de atención que reciben los usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu?
- ¿La **actitud** del personal tiene relación con la calidad de atención que reciben los usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu?

Se busca una explicación que nos permita hallar los factores que influyen en la satisfacción o insatisfacción de los usuarios de la municipalidad de José Crespo y Castillo frente a la gestión del talento humano llevada a cabo por esta institución.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

Brindar servicios de calidad a todos los ciudadanos es la clave para promover el desarrollo de instituciones públicas cuyo objetivo fundamental es brindar servicios de manera eficiente y eficaz. Por ello, el tema de investigación que propongo es importante porque aborda una problemática que se ha vuelto notorio debido a la insatisfacción de los ciudadanos cuando son desatendidos por las entidades públicas.

El análisis y explicación de esta investigación, servirá para contrastar la realidad local, sobre la labor que desempeña el personal de la municipalidad distrital y la percepción que tienen los usuarios de la ciudad de Aucayacu. Se justifica teóricamente porque se usarán autores que aborden los temas principales de la investigación que es talento humano y servicio de atención al usuario y sus respectivas dimensiones necesarias para el análisis y desarrollo del estudio

En base a los resultados se va contrastar la teoría existente en lo referente a la gestión talento humano y la calidad de servicio público.

1.4.2. Práctica

Esta investigación puede ayudar a resolver situaciones de conflicto entre usuarios y funcionarios públicos al identificar brechas en la prestación de servicios de calidad que dañan y perturban las relaciones sociales armoniosas. Esta investigación tiene como propósito comprender la gestión de las personas que laboran en las instituciones estudiadas y buscar alternativas para un mejor desarrollo del talento.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Analizar si el talento humano tiene relación con la calidad de atención que reciben los usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar si el conocimiento del personal tiene relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- Explicar si las habilidades del personal tienen relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- Establecer si la motivación del personal tiene relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- Determinar si la actitud del personal tiene relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Formulación

Es la proposición para contrastar a través de una prueba estadística las afirmaciones que a continuación detallamos.

Hipótesis general:

Textualmente, la hipótesis de la presente investigación menciona que:

“El talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.”.

Hipótesis específicas:

- El conocimiento del personal se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- Las habilidades del personal se relacionan significativamente con la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- La motivación del personal se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- Las actitudes del personal se relacionan significativamente con la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

1.6.2. Variables e indicadores

Variable independiente:

X: Talento Humano

Variable dependiente:

Y: Calidad de atención al usuario

Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE: Talento Humano	Conocimientos	Capacitación	Cuestionario escala de Likert
		Creatividad laboral	
		Experiencia	
	Habilidades	Liderazgo	
		Habilidades y destrezas/ competencias laborales	
		Comunicación	
	Motivaciones	Compensación/reconocimiento/incentivos	
		Seguridad en el empleo	
		Oportunidades de desarrollo	
	Actitudes	Compromiso laboral	
		Trabajo en equipo	
		Solución de problemas	
DEPENDIENTE: Calidad de atención al usuario	Elementos tangibles	Infraestructura física	
		Equipamiento actualizado	
		Apariencia del personal	
	Confiabilidad	Los servidores cumplen lo que prometen	
		Me siento seguro con las transacciones que realizo/ honestidad	
		Los empleados muestran un sincero interés por resolver los problemas	
	Capacidad de respuesta	El personal siempre está dispuesto a ayudarlo	
		Las quejas y reclamos son solucionados a tiempo	
		El personal atiende con rapidez los trámites solicitados	
	Empatía	El personal de la municipalidad se interesa en conocer mis necesidades.	
		El personal demuestra cortesía al atender al usuario	
		El servicio que ofrecen es a gusto del cliente con preocupación en el ciudadano	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

2.1. Tipo y nivel de investigación

Es un estudio fundamental ya que pretende conocer la relación entre la gestión del talento y la calidad de servicio a los usuarios en José Crespo y Castillo - Distrito de Aucayacu.

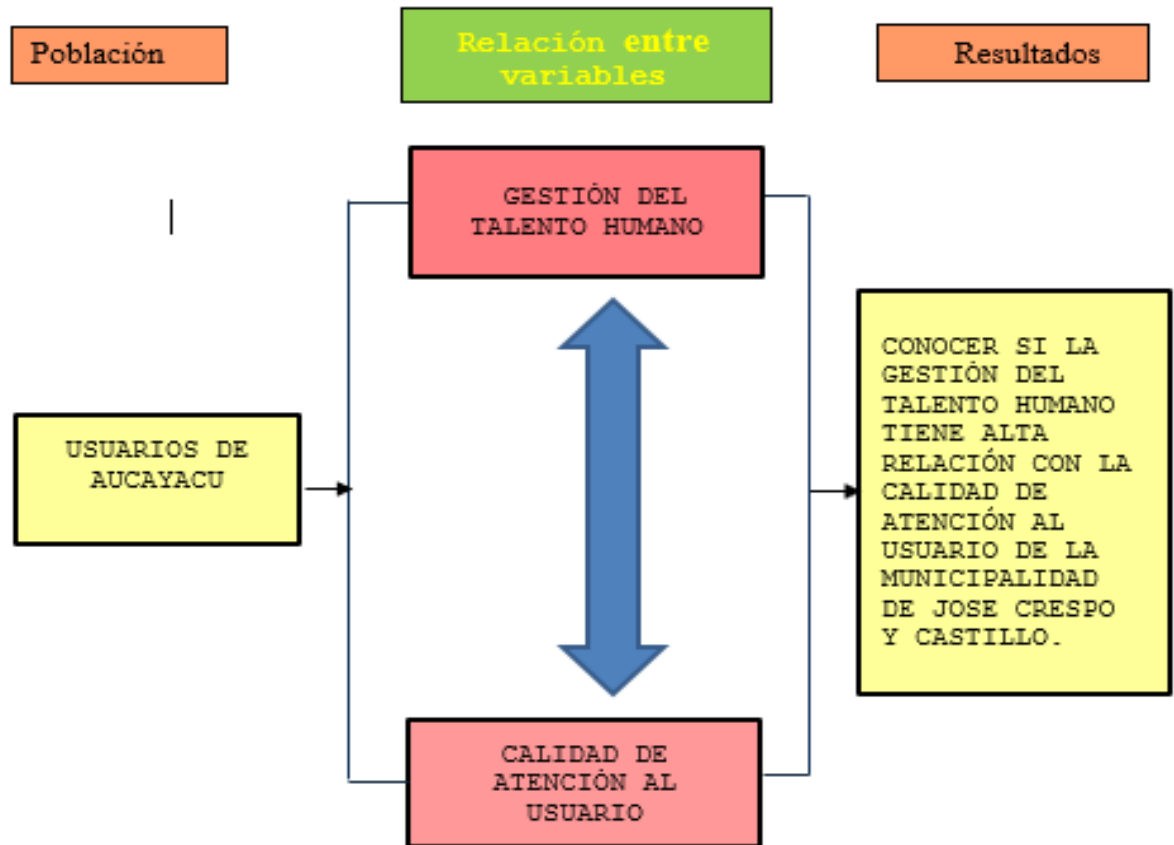
El estudio es de nivel descriptivo correlacional, describe las características de la población y de las variables, con la intención de determinar el nivel de relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario descrito en la hipótesis.

2.2. Método y diseño de investigación

El método utilizado para obtener información es descriptivo porque nos ayuda a describir el grado de influencia entre las distintas variables de investigación: La gestión del talento en sus dimensiones (conocimiento, habilidad, motivación y actitud) y establecer la relación o asociación, entre la calidad de atención a los usuarios en sus dimensiones (elemento tangible, confiabilidad, capacidad de respuestas y empatías).

Se empleó un diseño no experimental, este es un estudio realizado sin manipulación intencional de variables, donde los fenómenos solo se ven en ambientes naturales, y luego se analizan. El tipo de diseño fue transversal, es medido en base a un solo momento, con la finalidad de describir las características y relación de las variables.

La representación del diseño:



Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. *Diseño transversal correlacional*

2.3. Población

La población según Cárdenas (2018) es el conjunto de participantes (individuos, organizaciones, etc.) que comparten características en común que son aquellas unidades de análisis que servirán para responder las preguntas de investigación. En el presente estudio, se tomará como población a los trabajadores de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo y a los usuarios de esta, distribuidos de la siguiente manera:

2.3.1. Población servidores públicos

La población de la investigación se conforma por los 89 servidores públicos de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo- Aucayacu, como se presenta a continuación:

Tabla 2. *Servidores públicos de la Municipalidad Distrital de José Crespo Y Castillo año 2021*

CARGO ESTRUCTURAL	CANTIDAD
Alcalde y Regidores	8
Funcionarios (Gerentes y jefes de unidades con personal bajo su mando)	25
Personal nombrado y contratado	56
TOTAL	89

FUENTE: Unidad de Recursos Humanos MDJCC-2021.

2.3.2. Población usuarios

En el caso de los usuarios se ha establecido en base al servicio mensual tal como presenta:

Tabla 3. Promedio mensual de usuarios de la Municipalidad Distrital de José Crespo Y Castillo año 2021

MESES	USUARIOS
Enero	155
Febrero	128
Marzo	160
Abril	198
Mayo	243
Junio	256

FUENTE: Oficina de mesa de partes MDJCC-2021

De acuerdo con la tabla 2, el promedio de usuarios por mes es de 190.

2.4. Muestra

Es un número reducido de la población que sirve para representarlo; se tomará una muestra representativa por medio del muestreo probabilístico, este muestreo consiste en seleccionar aleatoriamente los elementos, en donde todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizará la siguiente fórmula del muestreo probabilístico:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z²= Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Probabilidad de éxito 50% (0.5)

q= Probabilidad de fracaso 50% (0.5)

N= Tamaño de la población (190)

e²= Margen de error 5% (0.05)

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(190)}{(0.05)^2(190 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)} \Rightarrow n = 127.34$$

Se obtiene una muestra de 127 usuarios que serán encuestados para llevar a cabo la obtención de datos.

2.5. Técnicas de recolección de información

Se utilizó como fuente de recolección primaria **las encuestas**, a fin de estudiar la relación entre las variables, ya que es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en donde se obtiene información sobre una muestra de la población, realizado en base a las variables e indicadores de estudio.

2.6. Instrumentos de recolección de información

Los instrumentos son recursos que se usarán para recopilar y registrar los datos e información sobre las variables en estudio (Hernández et al., 2018). El

instrumento usado para obtener y almacenar la información en el presente estudio ha sido **el cuestionario** que reside en una serie de preguntas cerradas y categorías de respuesta sobre las variables; el cual se usó para recolectar datos sobre el talento humano y la calidad del servicio público brindados a los usuarios.

Este instrumento se ha elaborado con la escala de Likert, que es en un grupo de ítems en forma de afirmaciones en los cuales se mide la reacción de los participantes eligiendo entre cinco categorías de escala.

Tabla 4. *Escala de Likert*

ÍNDICE	PUNTAJE
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Pésimo	1

Fuente: (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018)

2.7. Técnicas de análisis estadístico:

Se utilizó técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados:

- a) **Estadísticas descriptivas:** Se obtiene información como promedio, desviaciones estadísticas, entre otros.
- b) **Estadísticas no paramétricas:** Correlación de Pearson para establecer la prueba de hipótesis. El análisis de fiabilidad del instrumento se hizo a través de la lista de consistencia interna empleando el estadístico Alfa de Cronbach

Para el procesamiento de los datos se usó el Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS versión 25, del modelo correlacional con un nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO 3

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

Ponce (2014) en su tesis “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central- Quito”, de la Universidad UTE, Ecuador. Tiene como objeto determinar el impacto de la gestión del talento en el desempeño laboral de las personas con el fin de identificar deficiencias en el desempeño del personal ocasionadas por la aplicación de subsistemas de talento, tales como: planificación del talento, clasificación de puestos para funcionarios obtenidos en 2013, reclutamiento y selección de personal, educación del personal y formación, y evaluación del desempeño, etc. La muestra de la encuesta fue de 52 personas. Se utilizaron encuestas y entrevistas. La encuesta concluyó que el 92% de los encuestados creía que la unidad contaba con el personal suficiente y necesario para trabajar y realizar las actividades asignadas.

La Torre, F. (2012), en su tesis titulada “La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral”, Universidad de Valencia, facultad de psicología, España.

Apoyan los modelos organizacionales, los contratos especiales y las prácticas que se basan en el compromiso; también revelan que, al aplicar prácticas de recursos humanos encaminadas al compromiso, los gerentes de RRHH pueden mejorar la satisfacción y el desempeño laboral, y reducir el ausentismo a través de contratos climáticos y psicológicos. En este estudio se llegó a las siguientes **conclusiones**: 1. La práctica de RRHH encaminada al compromiso existe una correlación positiva con el trabajo de cada empleado a través de la percepción y expectativa. Se analizó desde una perspectiva universalista, estas prácticas se manifiestan efectivas para el logro de las metas estratégicas de una compañía, en la medida en que

están fuertemente arraigadas y son vistas por los empleados, incluso si son reportadas por los empleados o RRHH al gerente de la empresa. organizar.

2. La práctica de RRHH encaminada al compromiso se asocian de manera positiva con la autonomía y apoyo organizacional, beneficiando las percepciones de cada empleado de que la organización se preocupa por su bienestar y brindándoles margen de maniobra para realizar su labor, conduciendo a un mejor desempeño y satisfacción.

3. La práctica de RRHH encaminada al desempeño-compromiso favorecen los contratos psicológicos y normativos.

4. La reciprocidad de los contratos normativos es perjudicial para el desempeño organizacional, por lo tanto, es preciso desarrollar contratos heterogéneos (con características propias de cada individuo) en cada nivel de la organización para satisfacer la necesidad individual de cada empleado, impedir desigualdades y así mejorar el rendimiento.

5. La perspectiva laboral futura ha sido analizada como indicadores de la política de RRHH en base al plan estratégico. No obstante, los resultados no mostraron una relación con las prácticas de RRHH, yendo en contra del argumento de que los sistemas de RRHH están alineados con las políticas empresariales.

Zambrano (2019) en su investigación sobre la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción a los usuarios del Gobierno del Cantón Santa Elena, Ecuador.

Se orientó el estudio con métodos descriptivos correlacionales y cuantitativos propositivos. La población de estudio se conformó por 218.717 usuarios y trabajadores del gobierno del estado de Santa Elena, de los cuales se obtuvo una muestra de 383 ciudadanos usuarios y 50 empleados del gobierno. Las técnicas utilizadas fueron método de entrevista, método de observación y encuesta utilizando herramienta guía de entrevista, ficha de observación y cuestionario. El resultado es que el proceso administrativo es viciado, no hay suficiente control sobre el trabajo para evaluar el correcto desempeño de las personas, por lo que los usuarios perciben la atención como insuficiente y no óptima y efectiva. La conclusión es que la calidad del servicio sí afecta la satisfacción del usuario del servicio.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Pumacajia (2019) en su trabajo de investigación titulado: La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Master Con GS E.I.R.L, Juliaca, Puno.

Su propósito es establecer en qué medida la gestión de los RR.HH. afecta el desempeño de los trabajadores. Los métodos de investigación incluyeron un estudio descriptivo con un diseño correlacional, utilizando tres cuestionarios previamente validados para recolectar información, uno sobre talento y factores, desempeño y satisfacción de los empleados; análisis estadístico incluido en la tabla de frecuencia absoluta y la tabla de frecuencia porcentual usando estadística descriptiva. Para corroborar la hipótesis se usó el método de asociación estadística chi-cuadrado con un nivel de confianza del 95%.

Los resultados fueron: Existió una tasa de incidencia entre la gestión del talento humano y los factores que afectan a los colaboradores de la empresa Master Con GS E.I.R.L., y el análisis de asociación chi-cuadrado fue de 41.985, el cual resultó estadísticamente significativo ($p < 0,05$), lo que indica que hubo una correlación positiva entre estas variables. Se estableció que no existía relación entre la satisfacción del empleado y el desempeño laboral, y el análisis chi-cuadrado de la asociación fue de 8.783, el cual no fue significativo ($p > 0.05$) y no pudo demostrar relación entre estas variables. Se plantean alternativas de solución para mejorar la gestión de los recursos humanos en el desempeño del personal de la empresa.

Finalmente, se señala que hay una relación entre el talento y el desempeño laboral de los colaboradores de Master Con GS E.I.R.L. Juliaca - Puno 2017, la chi-cuadrado de asociación fue de 11.716, la cual resultó estadísticamente significativa ($p < 0,05$), mostrando una relación positiva entre estas variables.

Machaca y Mamani (2021) en su investigación acerca de la calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua.

Su objetivo propuesto fue analizar la percepción de cada usuario sobre la calidad de la atención y la satisfacción con los servicios prestados, utilizando

un enfoque metodológico cualitativo con un diseño fenomenológico exploratorio. La población se conforma por ciudadanos de la región, extrayéndose una muestra de treinta personas, y las técnicas utilizadas para el levantamiento de la información fueron la entrevista estructurada y la observación directa. Los resultados encontraron que, además de la falta de atención personalizada y cortés, había deficiencias en la calidad de la atención, falta de efectividad en la gestión, falta de profesionales capaces de brindar una atención y orientación efectivas, y concluyeron que la calidad de la atención brindada por los municipios antes mencionados y Satisfacción Insatisfactoria, de igual manera, otros aspectos como la capacidad de respuesta, la empatía y la cortesía de los funcionarios también fueron calificados como respuestas de los usuarios insatisfactorias. El aspecto positivo destacado es el respeto a todos los usuarios, independientemente de su nivel cultural o social.

Cavero (2019) en su investigación acerca de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de los servicios en la subgerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, provincia de Huaura, Lima.

Su objetivo fue determinar la influencia de ambas variables. La investigación fue básica, de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Se conformo la población por 200 usuarios de donde se tomó una muestra de 132 usuarios de la subgerencia de Servicios Públicos de la mencionada municipalidad a quienes se les aplicó una encuesta por medio de su instrumento que es el cuestionario. Los resultados reflejados fue que solo un 17 % perciben la calidad de los servicios como excelente, un 47 % lo perciben de nivel bueno y el 36 % lo perciben como pésimo el servicio que brindan; respecto a la satisfacción, el 39 % de los encuestados se sienten satisfechos con la Sub-Gerencia de SS. PP, un 38 % se sienten insatisfechos con los servicios y un 23 % están muy satisfechos ya que consideran que brindan un servicio eficiente y cómodo. La conclusión es que existe relación significativa entre las variables de la investigación, la calidad del servicio público incide considerablemente en la satisfacción de la población usuaria.

3.1.3. Antecedentes locales

Rivera Schreiber, H. (2015), en su tema titulado "Desarrollo del Capital Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú".

Se concluyó que hay una relación positiva y directa entre el 70,31% del desarrollo del capital humano y la calidad del servicio público en el distrito de Amarilis. Por otro lado, según el informe, las características del nivel de calidad del servicio público básico del distrito y ciudad de Amarilis son: 16.12% calificado como bueno, 42% calificado como excelente y 12.52% calificado como malo. , por otro lado, el 17,68% es malo y finalmente el 28,26% es normal.

López, A (2018), en su trabajo de investigación buscó establecer la relación de la gestión del talento humano con la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Para ello se encuestó a cada colaborador y usuario, para obtener información, en abril de 2018 se realizaron dos encuestas, el primero de la gestión del talento y el segundo de la calidad del servicio público. Ambos cuestionarios constaban de 19 ítems en la escala de Likert

Se concluyó que si hay una relación significativa entre la gestión del talento y la calidad del servicio público. En este punto del estudio se ha corroborado que el coeficiente de correlación alcanzado $r = 0.969$ confirma la existencia de una correlación positiva muy alta. El conocimiento señala una correlación positiva muy alta ($r=0,902$). Estas afirmaciones de capacidad se correlacionaron positivamente ($r = 0,900$). En marcado contraste con la actitud, hubo una alta correlación positiva ($r = 0,792$).

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión del talento humano

Watkins (1998) menciona que el talento se puede definir como un ser humano o colaborador que impacta de forma positiva en el desempeño empresarial y la productividad de cualquier organización. Los gerentes de recursos humanos siempre se esforzarán por desarrollar e incorporar a la

empresa a aquellos empleados que se considere que tienen más talentos y se espera que desempeñen mejor sus funciones.

También, Watkins mencionó que la gestión del talento consiste en una serie de herramientas y acciones diseñadas para reclutar y posteriormente retener el talento, aquellos trabajadores más valorados por la organización. Estas son algunas de las acciones más utilizadas por los profesionales de RRHH para incrementar el talento en una empresa:

- Búsqueda, atracción y reclutamiento de candidatos bien formados y capacitados para desarrollar las funciones del puesto de trabajo en cuestión.
- Gestionar y establecer nóminas competitivas, que atraigan y retengan a los mejores candidatos.
- Fomentar la formación y el desarrollo profesional de los empleados, poniendo a su disposición distintos cursos o la flexibilidad necesaria para llevarlos a cabo.
- Diseñar parámetros y formas de medir el desempeño y productividad de los trabajadores, con el objetivo de identificar a los más competitivos y aplicar medidas para motivar a los demás.
- Crear, actualizar y aplicar diferentes programas de captación de talento y retención del mismo, por parte de la empresa.
- Gestionar los ascensos o los cambios de localización más adecuados, así como la mejor forma de llevarlos a cabo para promover el bienestar de los trabajadores.

Chiavenato, I. (2009). Precisa la gestión de recursos humanos como una agrupación de prácticas y políticas precisas para orientar los aspectos de los puestos de gestión que se relacionan con los individuos o recursos, se incluye el reclutar, seleccionar, capacitar, los premios y evaluar el desempeño.

Vásquez, A. (2008). La gestión del talento es una actividad que depende menos de la jerarquía, el mando y la delegación. Señaló la importancia de la participación empresarial, donde implícitamente se forman

un grupo de medidas como los compromisos de cada trabajador, metas empresariales, pagos de salario.

Mora, V. (2012). Destaca que la gestión del talento es una herramienta estratégica imprescindible para afrontar los retos nuevos que plantea el entorno. Eleva las habilidades de las personas a un nivel de excelencia en función de las necesidades operativas, garantizando el potencial para desarrollar y gestionar a quienes "saben" o pueden hacerlo.

Rodríguez (2009); Definir la gestión del talento como un enfoque de gestión estratégica con el objetivo de "maximizar la creación de valor" con diversas acciones encaminadas a mantener consistentemente los niveles de conocimientos, habilidades y competencias para ser competitivos en el entorno futuro y actual.



Fuente: Ministerio de Salud, Plan cero colas y buen trato.

Figura 2. *Capacitación de servidores públicos en buen trato y respeto a los usuarios.*

3.2.1.1. Objetivos de la gestión del talento humano

Pérez (2021) la gestión del talento de la compañía ha sido vista como parte inseparable de la dirección ejecutiva. La meta principal es conservar y optimizar la relación personal entre cada director y colaborador en las diversas áreas. Es una visión completa para mejorar la relación entre trabajador y empresa. Sus objetivos principales de la son:

- Promover los objetivos de la organización.
- Garantizar la eficacia y el máximo desarrollo de los recursos humanos.
- Identificar y satisfacer las necesidades de los colaboradores de la organización.
- Crear un equilibrio entre los objetivos individuales de los empleados y los de la organización.
- Dotar a la organización de colaboradores calificados y motivados.
- Inculcarla la colaboración y el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.

Según **Chiavenato** menciona que es un enfoque de gestión estratégica con el objetivo de “maximizar la creación de valor para la organización” con acciones encaminadas a mantener consistentemente los niveles de conocimientos, habilidades y competitivos en su ambiente futuro y actual. Se dispone de varios objetos específicos:

- a) Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- b) Proporcionar competitividad a la organización.
- c) Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- d) Permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- e) Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- f) Administrar el cambio.
- g) Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

3.2.1.2. Importancia de la gestión del talento humano

Perdomo (2013) señala que la importancia real del recurso humano en las empresas radica en su capacidad para responder de manera activa y voluntaria a las metas y oportunidades de desempeño, y encontrar satisfacción en esos esfuerzos, ya sea un trabajo realizado o un entorno de trabajo continuo. Esto requiere las personas adecuadas, con la composición adecuada de conocimiento y habilidad, que hagan el trabajo correcto en el lugar correcto en el momento correcto. Las personas ejecutan su progreso organizacional, logros y errores. Por lo cual, no es excesivo decir que conforman el recurso más importante, el más meritorio de cualquier población. Si se dispone de mucho dinero, equipo moderno e infraestructuras perfectas, pero falta un grupo de individuos, o se percibe que están mal administrados, con pocos incentivos y ganas de cumplir con sus funciones, el éxito es imposible.

Las empresas están formadas por personas que se unen para el beneficio mutuo, y el éxito o fracaso de una compañía se basa en la calidad o el comportamiento de sus empleados. Una empresa es única en el sentido de que sus empleados tienen las habilidades para utilizar una variedad de conocimientos. Solo a través de los recursos humanos se pueden utilizar otros recursos con eficacia.

Se puede mencionar que los individuos que forman la compañía es su verdadero motor, sin ellas podemos decir que no hay empresa. En conjunto, es significativa cuando se transmiten estas percepciones, mostrar que el activo principal de una compañía es únicamente el elemento humano, no las máquinas y el capital con el que cuentan.

Para **Castillo, (2010)** la gestión de los recursos humanos ha recibido cada vez más atención debido a la comprensión de que los recursos humanos son cruciales en una empresa y que el éxito o el fracaso de una organización depende de los recursos humanos.

Aunque todavía hay quienes trabajan de forma tradicional, pues se enfocan únicamente en gestionar el cumplimiento del horario, velar

por las relaciones colectivas y desconocer el desarrollo integral del trabajador y de la empresa, que se adquiere aprendiendo cosas nuevas, como diversas destrezas y competencias.

Es por estos beneficios que la gestión del talento es tan significativa en una organización que los departamentos de RR.HH. deben invertir en capacitar y empoderar a los equipos de trabajo, alentar a los empleados y obtener grandes beneficios.

¿Por qué estudiar Gestión del Talento Humano? Debido a que no es el recurso material, sino las personas quienes tienen una mayor ventaja a nivel competitivo de la empresa, en este estudio, la compañía es una institución educativa, cada docentes y personal que trabaja en la empresa constituyen el talento.

Con base en numerosas investigaciones, se menciona que, para que una empresa sea exitosa, tiene que basarse en el desarrollo de habilidades y competencias que tienen los miembros, lo que requiere trabajo arduo, innovación constante y metas que acompañen el crecimiento de la organización. organización. Para lograr estas competencias es necesaria una buena gestión del talento, por lo que los mentores deben considerar:

Asegurarse que la labora de cada empleado sea eficaz y eficiente, reflejada en una producción mayor a un costo menor, las competencias que posean cada trabajador tienen que ser acordes al nivel de competencia de la empresa, los aportes y Competencias son únicos y no puede ser imitado por otros, y las nuevas tareas deben asignarse en función del talento del empleado.

Cuando una organización demuestra estar alineada con la misión y visión es porque el proceso de gestión de recursos humanos se ha realizado correctamente y por lo tanto es vista como una institución competente.

Actualmente, la gestión del talento no significa sólo gestionar personas, sino también gestionar o gestionar con personas, es decir, involucrar a las personas en las actividades, procesos, innovaciones y diferentes decisiones de la organización. Hacer que los empleados se

sientan parte de la organización, como un socio, para que puedan desarrollar sus habilidades, para que la organización pueda crecer.

Estas habilidades son:

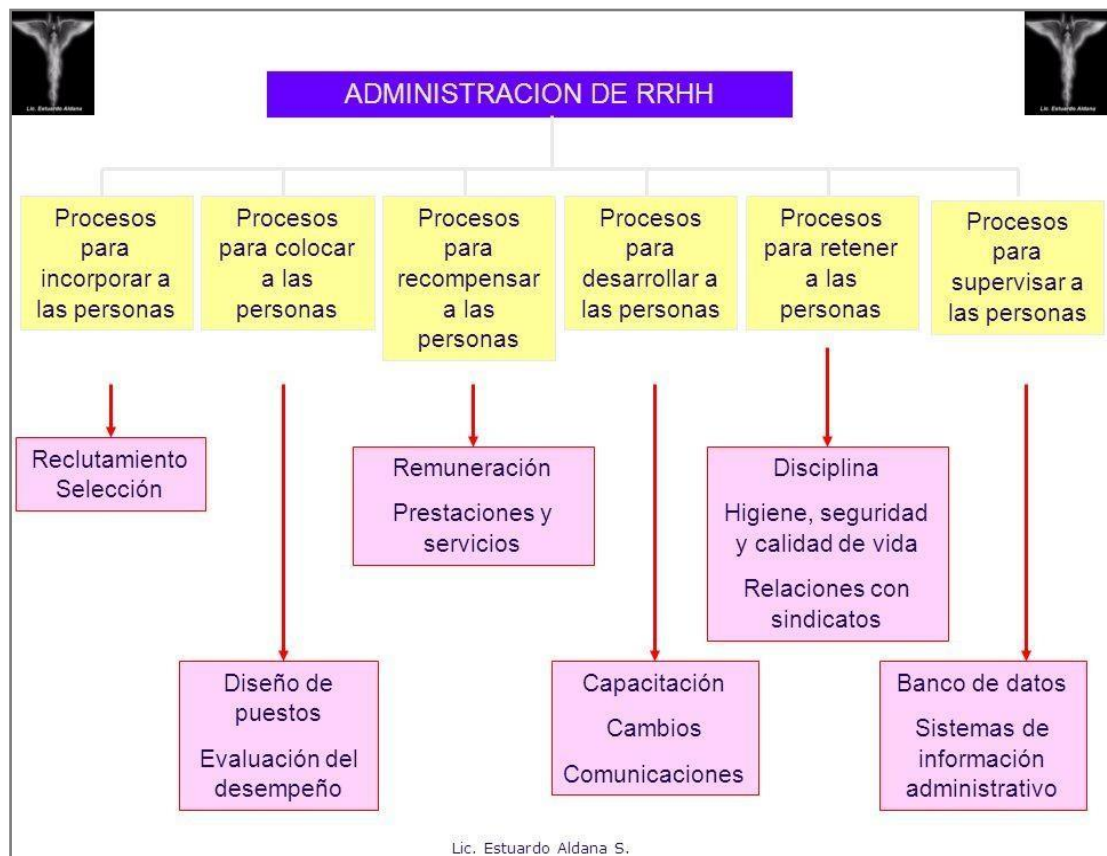
Obtenga una mejor comprensión de la organización, implemente la gestión con recursos humanos administre la cultura de la organización, el cambio y aumente la credibilidad individual.

3.2.1.3. Procesos de la administración de recursos humanos

La Administración de recursos humanos (ARH) es un conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos. Los seis procesos básicos de la ARH son:

- 1) **Proceso para integrar personas:** Es el proceso de traer nuevas personas a la empresa. Puede invocar procesos para proporcionar o suministrar personas. Esto incluye el reclutamiento y selección de personal.
- 2) **Procesos para organizar a las personas:** Es el proceso de diseñar las actividades que las personas realizan en una empresa, dirigiendo y monitoreando su desempeño. Incluyen el diseño organizativo y de puestos, la descripción y el análisis de puestos, la ubicación del personal y la evaluación del desempeño.
- 3) **Proceso para recompensar a las personas:** Es el proceso que animan a las personas y satisfacen sus más altas necesidades personales. Incluyen recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales.
- 4) **Procesos para desarrollar a las personas:** Es el proceso de formación y fomento del desarrollo profesional y personal. Se relacionan con la formación y el desarrollo, la gestión del conocimiento y las habilidades, el aprendizaje, los programas de cambio y los programas de desarrollo profesional, comunicación y cumplimiento.

- 5) **Procesos para retener a las personas:** Es el proceso de crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la gestión de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida, y las relaciones sindicales.
- 6) **Procesos para auditar a las personas:** Es el proceso de seguimiento y control de la actividad humana y la verificación de los resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de información gerencial. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).



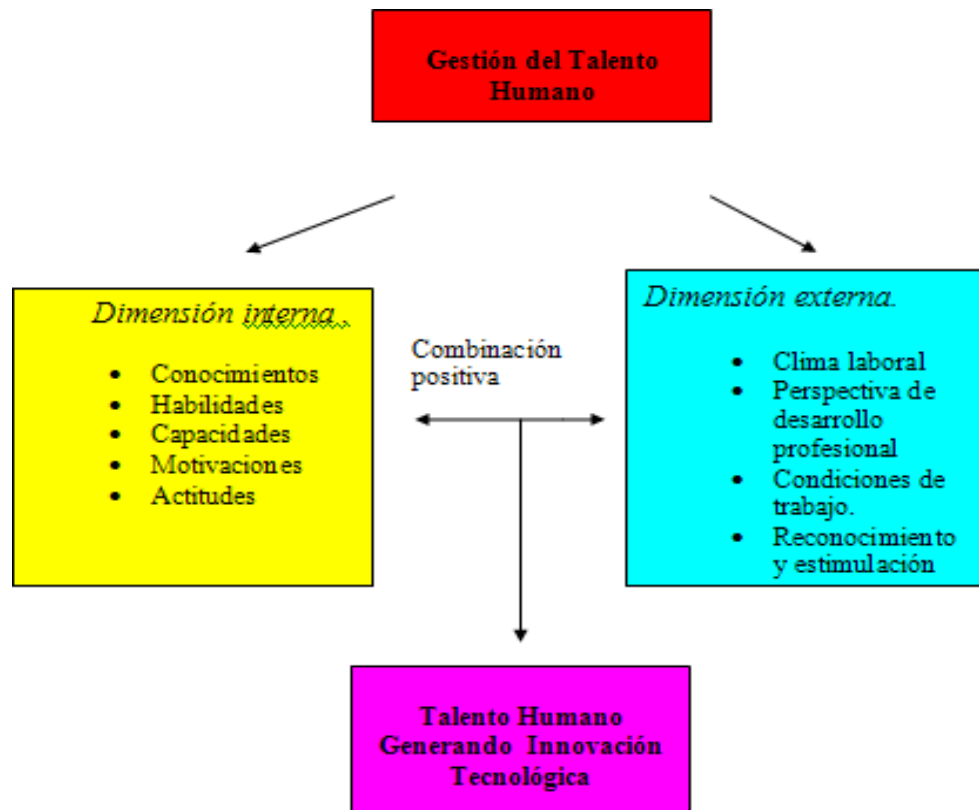
Fuente: Gestión del Talento Humano – Idalberto Chiavenatto

Figura 3. *Procesos de la administración de recursos humano*

3.2.1.4. Dimensiones de la Gestión del Talento Humano

Según con **Rodríguez (2009)**, es una guía de gestión estratégica con el objeto de “maximizar la creación de valor”, con un agrupamiento

de acciones encaminadas a mantener el nivel de conocimiento, habilidad y competencia en todo momento para alcanzar el resultado necesario en el ambiente competitivo futuro y actual. Para percibir el rumbo de la gestión de recursos humanos, lo analizó desde la perspectiva de dos dimensiones: externa e interna.



Fuente: <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>

Figura 4. Dimensiones de la gestión del talento humano

Dimensión Interna

Rodríguez (2009), en la dimensión interna interviene lo relacionado con la composición de la fuerza laboral, a saber: conocimientos, habilidades, motivación y actitudes, estas métricas representan la manera en que se gestiona el recurso humano en las organizaciones.

1.- Conocimientos. Gracias al avance de la tecnología de la información, se ha convertido en un gran potencial para lograr cambios en el mundo. Así, según Galicia (2010), compone un componente importante de la economía de la información y envuelve el uso de herramientas para crear la economía de la información.

Según Quintna (2006), compone un grupo de experiencia, conocimiento, valor, información, percepción e idea que generan una estructura mental en el individuo para la evaluación y absorber nuevas conocimientos, ideas y experiencias.

Las organizaciones que gestionan el talento tienen que tomar en cuenta la relevancia de gestionar de manera adecuada el conocimiento de los empleados, brindando conocimientos a los individuos nuevos que deben reemplazarlos, se busca brindar a los nuevos empleados información que combine las culturas, el proceso de la empresa y las tecnologías.

2.- Habilidades. Robbins y Coulter (2004:40), explican que " una persona tiene la capacidad para efectuar distintas tareas para las que se realiza su trabajo" y, como tal, es una evaluación actual de lo que puede hacer un individuo. Esencialmente, tenemos: habilidad intelectual y física, todos aportan una determinada habilidad, que es la razón principal por la que se aceptan para un puesto en la compañía; porque estas habilidades influyen el desempeño laboral; por lo tanto, componen un indicador de la relevancia de las dimensiones internas.

Acevedo (2010), indica que la inteligencia se refiere a las características de la mente y se relacionan de forma directa con la inteligencia, no obstante, debe nutrirse y mejorarse como un componente esencial para el desarrollo profesional, incluyendo: estándares, tacto, habilidades para expresarse, habilidad para identificar dificultades, mentalidad constructiva y el propósito de la

formación a largo plazo, por lo que constituyen indicadores importantes de la dimensión interna.

3.- Motivaciones. Galicia (2010:31), dice de la motivación personal “es el impulso de iniciar, dirigir y mantener patrones de conducta y comportamientos de las personas en relación con los objetivos y metas de la compañía”.

De esta manera, los individuos son sensibles a los premios que tienen un rol importante en el desempeño apropiado de las labores determinadas. Para Robbins y Coulter (2004:155), se define como el proceso de manifestar la dirección, intensidad y perseverancia del esfuerzo para lograr un objetivo.

Es por eso por lo que la motivación es un indicador importante de la dimensión interna, ya que se orientan en satisfacer las necesidades de los individuos para el logro de sus objetivos, conservar los comportamientos esperados, y lo más importante, portarse bien para realizar las tareas.

4.- Actitudes. Robbins y Coulter (2004:71), la actitud es un juicio evaluativo favorable o desfavorable sobre un objeto, persona o evento. Entonces, expresa la opinión de quien está hablando, por tanto, no es lo mismo que valores, pero están relacionados.

Según Chiavenato (2009:224-225), la actitud son estados mentales que ponen en alerta en base a la experiencia que tiene un efecto específico en las reacciones de un individuo ante algún objeto, situación y otros individuos.

De esta forma, las actitudes del personal hacia el trabajo, organizaciones, compañeros, la compensación y otros factores, de los cuales la satisfacción laboral, el compromiso son los más destacados. Entonces, en cada organización, la actitud es importante porque inciden en la conducta.

Dimensión Externa

Para Rodríguez (2009), todo lo relacionado con factores ambientales o factores que influyen en la selección, desarrollo y permanencia de las personas, incluyendo la investigación sobre el ambiente laboral, perspectivas de desarrollo profesional, circunstancias laborales, identificación y estimulación, indicadores explicados como sigue:

1.- Clima laboral. Galicia (2010:67), hace mención a la manera en que se rige y evalúa a los trabajadores, la capacidad de intervención de los empleados de la empresa en el procedimiento de tomar decisiones, el recurso destinado a promover la igualdad y las conciliaciones de las vidas familiares y laborales, la familia y el trabajo, etc.

Para Chiavenato (2009:120), se refiere a la forma de formación y evaluación de cada empleado, la capacidad de intervención de los empleados de la empresa en la toma de decisiones, el recurso destinado a promover la igualdad y la conciliación de la vida laboral y familiar, etc.

Se refiere al clima organizacional y se define como “el ambiente interno que existe entre los integrantes”. Es así, muestra la influencia del entorno en las motivaciones de los individuos, describiéndose como la calidad del clima organizacional percibido o experimentado por cada integrante de la compañía.

El clima organizacional es favorable y alto donde se satisface la necesidad individual y se levanta la moral; en cambio, es bajo y desfavorable donde esas necesidades se frustran.

Los entornos de trabajo se caracterizan por la riqueza de contenidos y la participación en la toma de decisiones que se relacionan con su organización y trabajo.

2.- Perspectiva de desarrollo profesional. El desarrollo profesional por Chiavenato (2004:556), es ampliar, desarrollar y

perfeccionar la formación de la persona para que se desarrolle de manera profesional en un determinado oficio o para aumentar la eficiencia y productividad en su puesto.

De esta forma, tiene una meta de mediano plazo, pues busca dotar a las personas de conocimientos más allá de los requeridos para su rol actual, preparándolos para asumir funciones más complejas, convirtiéndose en una empresa especializada en el desarrollo del talento, responsable de impartirlo.

Entonces, los individuos deben percibir que existen condiciones en la organización que permitan su progreso, que la oportunidad está al alcance de la mano, solo requieren de dedicación y esfuerzo. Resumidamente, mencionar el desarrollo profesional es mencionar las oportunidades de crecer, esto es, una carrera y educación que dispongan de los escenarios para el desarrollo.

3.- Condiciones de trabajo. La gestión del talento en la dimensión externa mejora la condición de trabajo, lo que Galicia (2010: 31) menciona incluye aumentar las motivaciones laborales con la mejora de los factores de higiene, que se asocian a entornos de trabajo que permiten a los individuos complacer necesidades de nivel mayor e impedir la insatisfacción en el trabajo.

Para Donnelly y Ivancevich (2006), representan un conjunto de componentes interrelacionados que ayudan de forma ordenada a la gestión de la seguridad y salud laboral. Incluye acciones de política, organización, planificación e implementación, evaluación y mejora.

Al respecto, Robbins y Coulter (2004:85), revelan los trabajadores están interesados en su ambiente de trabajo, tanto por su propia comodidad como para que les sea más fácil hacer bien su trabajo, es decir, los empleados prefieren un ambiente no

peligroso o incómodo, limpio, moderno, con suficientes equipos y herramientas.

4.- Reconocimiento. Según Chiavenato (2009:30), los individuos esperan que su desempeño sea reconocido y recompensado. Esto es una ayuda positiva para mejorar el desempeño y estén satisfechos con lo realizado, por lo que la gestión del talento se empeña por emitir el salario, beneficio e incentivo que manifiesten el reconocimiento del buen trabajo.

Robbins y Coulter (2004:85), mencionan que los individuos prefieren un trabajo que brinden oportunidades de usar su destreza y habilidades, brindándoles diversas tareas, libertades y retroalimentaciones con respecto al desempeño, porque estas peculiaridades vuelven sus labores un estimulante intelectual.

En términos generales, el reconocimiento organizacional de los empleados, según investigaciones sobre la motivación, crea los escenarios necesarios, permitiendo orientar a cada empleado para que alcancen un alto nivel de desempeño, por lo que el logro individual tenderá a ser más deseable en base a que las compensaciones sean equitativas y adecuadas.

3.2.2. Calidad de atención pública

La prestación de los servicios de la administración pública se caracteriza por la insatisfacción. Políticos y ciudadanos, y cada vez más los propios administradores públicos, lo critican, por ejemplo: demasiado lento, demasiado caro, demasiado alejado de las necesidades de la gente, corrupto, de mala calidad, desperdicio de recursos financieros y humanos. (Schröder, 2014). El sector público ha perdido credibilidad como gestor del bienestar de los ciudadanos ha ido acompañada de manifestaciones que exigen y obligan a los organismos públicos a actuar de acuerdo con los principios de economía, eficacia y eficiencia. (García, 2007, p. 17).

Según la Secretaría de Gestión Pública (2015) toda persona, ya sea que actúe por sí o por medio de representante, tiene derecho a un servicio

de calidad al realizar cualquier trámite o solicitar cualquier servicio al Estado.

Esto significa que los ciudadanos tienen derecho a:

- Contar con una Administración Pública moderna y transparente.
- Acceder, fácilmente, a la información que administran las entidades.
- Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas.
- Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades.
- Conocer el estado de su trámite.
- Obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido.
- Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- Poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad.
- Exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú.
- Exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos, como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos.
- Acceder a las dependencias de la administración pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten.
- Gozar de una administración pública responsable en general.

La secretaria de Gestión Pública (2013, 2016), orienta las reformas nacionales para lograr servicios de calidad en todos los niveles de gobierno,

adaptados a la variedad de preferencias y necesidades de la población en relación con su realidad social, económica, cultural y territorial. Entonces, el escuchar y comprender las necesidades de la población debe convertirse en política normativa de las entidades públicas.

Todo ello hace que el proceso de reforma y modernización nacional refleje la calidad de atención que recibirán los ciudadanos cuando necesiten los servicios. Para ello, la entidad debe asumir toda la responsabilidad. Se han desarrollado herramientas al servicio de este proceso, como un manual para la mejora del cuidado cívico en cada entidad relacionada a la administración pública, pretende involucrar al personal de cada entidad en atención general y en la provisión de bienes y servicios públicos para brindar servicios de calidad. (Secretaría de Gestión Pública, 2015).

3.2.2.1. Los servicios públicos locales en el Perú

El concepto de servicio público no se encuentra configurado explícitamente en el ordenamiento jurídico peruano. Porque no existe un concepto unificado de servicio público en la Constitución de 1993 y la Ley Departamental. La Corte Constitucional (2005) declaró en una serie de pronunciamientos que los servicios públicos tienen un carácter fundamental para la comunidad y que deben ser continuos en el tiempo, prestados con regularidad y en igualdad de condiciones.

Sobre estos elementos, tal como lo señala Zegarra (2019), indica que los servicios públicos del Perú como actividades de carácter económico o social de particular importancia para el país, en tanto están destinadas a satisfacer las necesidades de la población para el logro del bienestar general, y cuya organización y prestación pueden realizarse directa o indirectamente. indirectamente por la autoridad ejecutiva Un sistema de derecho público.

En cuanto a los servicios públicos a nivel local, el artículo 195, inciso 5, de la Constitución peruana de 1993 establece que los gobiernos locales tienen derecho a organizar, regular y administrar los servicios públicos a su cargo.

En cuanto a la Ley de Organizaciones Municipales (LOM), su artículo 73 establece que un municipio, provincia o distrito tendrá competencias y ejercerá funciones en materia de servicio público local, especialmente en materia de saneamiento, saneamiento y salud; y, en Artículo 78 Al artículo 87, se mencionan las funciones que deben desempeñar en las materias antes mencionadas, tales como la prestación de los servicios de aseo público.

3.2.2.2. Actividades comprendidas como servicios públicos locales en el ordenamiento jurídico peruano

A. El servicio de limpieza pública

El artículo 80.3 de la LOM establece que, en función de un municipio, la prestación de servicios de limpieza pública forma parte de sus actividades de servicio dentro de su área geográfica.

En este sentido, los servicios de limpieza pública consisten en servicios de barrido de calles y servicios de recolección de residuos sólidos, cuyo objeto es mantener la salubridad de las ciudades en las que se ubican. (Ramón, 2016).

En Perú, los servicios de limpieza pública son un beneficio que brindan los gobiernos locales a cambio de una contraprestación obtenida a través del impuesto municipal, que se determina individualmente para cada residente de un área, como una propiedad, de acuerdo con los criterios establecidos por la Corte Constitucional (2004).

Por lo tanto, de las características de esta actividad se puede concluir que se trata de un servicio público municipal, por ser una actividad económica de utilidad general para la ciudadanía y fundamental para la vida social, pues previene peligros para la salud y protege la naturaleza y acerca el consecuente mejorar la calidad de vida de la sociedad (Ramón, 2016).

B. Los servicios de saneamiento

De la lectura del artículo 80.2 Número 1 de la LOM, se puede determinar que la gestión y la supervisión directa o concesionaria de los servicios de agua potable y alcantarillado competencia de las provincias y municipios.

Asimismo, de conformidad con el artículo 4.3 de la Ley Marco para la Gestión y Prestación de Servicios de Saneamiento, promulgada por el Decreto N° 1280, los gobiernos locales tienen la responsabilidad de garantizar que los servicios de saneamiento asequibles se presten de manera efectiva a través de medios institucionales.

En Perú, los servicios de salud son prestados por las empresas prestadoras de servicios de salud (EPS). Son entidades que operan en áreas urbanas con el único propósito de brindar servicios de salud. (Cairampoma y Villegas, 2016). En la actualidad, existen 50 EPS, 48 son empresas municipales.

C. El servicio de atención primaria de salud

El artículo 80 inciso 2.5 de la LOM faculta a los municipios para administrar la atención primaria de salud y para establecer y equipar puestos médicos, botiquines y puestos de saneamiento en los centros de población donde se requieran, así como en los lugares donde se lleve a cabo la medicina preventiva, primeros auxilios, educación sanitaria y prevención. Deportes.

En concordancia con lo anterior, los gobiernos municipales no tienen propiedad en la prestación de servicio médico, siendo el Ministerio de Salud y los gobiernos locales los responsables de la prestación de estos servicios.

En opinión de este último, el papel de los municipios se

refiere únicamente a la realización de campañas, la gestión de la atención primaria a través de los puestos de salud y el apoyo a la construcción y equipamiento de estos centros de atención primaria.

D. Los servicios educativos

En nuestro país, la educación es una actividad que establece un derecho fundamental y un servicio público, ya que es una norma pública que define una función-fin del Estado, realizada por el propio Estado o por terceros controlados por el Estado. (Tribunal Constitucional, 2005).

En el ámbito de las normas municipales, el artículo 82 de la LOM establece que los municipios tienen la facultad de diseñar, ejecutar y evaluar los programas educativos de su competencia coordinándose con las entidades regionales de educación y las unidades de la administración educativa con el fin de contribuir a los procesos regionales y nacionales. política educativa. De esta forma, los gobiernos locales quedan facultados para gestionar la prestación del servicio de educación básica dentro de su competencia.

E. Los servicios de tránsito, viabilidad y transporte público

De acuerdo con el artículo 81 de la LOM, los municipios tienen la facultad de administrar, regular, planificar el tráfico terrestre, fluvial y lacustre, y administrar y regular los servicios de transporte público a nivel local.

Sin embargo, la norma no otorga la propiedad del servicio, sino la facultad de controlar y autorizar a las personas que deseen prestar servicios de transporte público dentro de su área geográfica.

Esto último se menciona en la interpretación de la Ley N° 27.181 de la Ley General de Transporte y Transporte Terrestre, según la cual los gobiernos locales tienen la capacidad de regular, administrar y controlar el transporte público (Poole, 2016), lo que significa que los Municipios no tienen la autoridad para prestar servicios de transporte público, pero sólo pueden gestionar su desarrollo y garantizar que los particulares lo hagan de manera eficiente y conveniente.

F. Servicios de seguridad ciudadana

Cabe mencionar el caso del serenazgo. Según lo mencionado en el art. 85, numeral 1, “Ley Orgánica de Municipios” N° 27972, el establecimiento de un sistema de seguridad para los ciudadanos, en el que participen la sociedad civil peruana y la Policía Nacional, es función exclusiva de los gobiernos provinciales y municipales. . y reglamentar los servicios de serenazgo para la instalación de centros de población a nivel distrital o dentro de las jurisdicciones provinciales conforme a la ley.

Cabe señalar que el Ministerio del Interior es el órgano rector del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC). Entre sus funciones se encuentran coordinar la cooperación entre la Policía Nacional del Perú y los municipios en materia de seguridad ciudadana, en particular coordinar los recursos humanos y logísticos de la comisaría y los servicios de serenazgo de patrullas integradas, así como asistir en la organización y capacitación de comités comunitarios.

G. Otras actividades calificadas como servicios públicos locales

Otras actividades previstas por la LOM como servicios públicos locales en el artículo 73.2, tales como la planificación social, el suministro y comercialización de producto y servicio, el

registro civil, las promociones del desarrollo económico local y el establecimiento, conservación y gestión de parques y zoológicos regionales Sin embargo, no Elegibilidad para los servicios públicos locales.

Según Danós (2008), estas actividades son típicas funciones administrativas que los municipios están obligados a realizar, y aunque se denominan servicios públicos, lo cierto es que su ejecución deriva de las competencias conferidas a los municipios. Responder a las necesidades de la comunidad.

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

Existe una creencia creciente de que el sector público juega un rol esencial en las renovaciones económicas, sociales y ambientales, ya que es el protagonista económico que promueve el crecimiento social. La administración pública enfrenta el desafío de mejorar la eficiencia, productividad y calidad del servicio, sin embargo, estas metas tienen que lograrse dentro del mismo presupuesto y, en algunos casos, incluso con un presupuesto menor. Por lo tanto, es muy importante brindar servicios públicos de calidad a la administración pública.

Los nuevos modelos de atención, la tecnología de información y comunicaciones brindan apoyo a las administraciones públicas a afrontar los múltiples desafíos que enfrentan. No obstante, el foco no debe estar en ellos, sino en el uso de esta tecnología y las nuevas formas de organizar el cambio, mejorando el servicio público, proceso democrático y la política pública.

3.2.2.4. Dimensiones de la calidad del servicio percibido.

El modelo SERVQUAL, elaborado por Zeithaml et al. (1993), es el más utilizado en el campo de los servicios. Los autores desarrollaron un modelo que identificó cinco dimensiones fundamentales (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Permite que se estudie la calidad de los servicios públicos que percibe el usuario, según estas dimensiones:

- 1) **Elementos tangibles:** representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.
- 2) **Confiabilidad:** representa la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa, fiable y constante.
- 3) **Capacidad de respuesta:** se refiere a la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- 4) **Seguridad (Garantía):** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad para inspirar confianza y credibilidad. Representa al cliente el hecho de estar protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.
- 5) **Empatía:** representa la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación y atención individualizada al cliente.

Se busca el desarrollo de un instrumento con estas dimensiones, el cual permita medir la percepción del ciudadano con respecto la calidad del servicio.

3.3. Definición de términos básicos:

A. Administración pública.

Coordinar la implementación de las políticas económicas específicas, así como de las políticas sociales en general con los lineamientos establecidos por el gobierno nacional. (Soria, 2011)

B. Calidad en los servicios públicos

Cuando hablamos de la calidad de los servicios públicos, nos referimos al desarrollo de la administración pública en la dirección de mejorar

continuamente, con la meta de mejorar las condiciones en las que se brindan el servicio a la población.

El servicio público de calidad es la mejor manera para conformar una sociedad sostenible, equitativa y democrática. Los ciudadanos exigen que el gobierno esté más cerca de sus necesidades y deseos, brindando un servicio eficiente, eficaz y transparente y simplifique cada trámite. (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2018)

C. Empatía

Es la capacidad para identificar el sentimiento, pensamiento y emoción de las personas, se basa en la percepción de las similitudes de los demás, es decir, como individuos similares con sus propios pensamientos. Por eso es importante para entorno social. Asimismo, implica comprender a un individuo desde su perspectiva en lugar de la propia, o experimentar de manera indirecta las percepciones y sentimientos de otros.

Por sí misma no involucra una estimulación útil, sin embargo, puede convertirse en la base de la empatía o angustia personal, lo que puede dar lugar a reacciones. (<https://es.wikipedia.org>, 2021)

D. Municipalidad

Los gobiernos municipales y los órganos administrativos que existen para el bienestar de los habitantes, la promoción de su desarrollo integral y la protección del medio ambiente, tienen las facultades que les brinda la Constitución de la República y las demás leyes. (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2020)

E. Servicio

Es la realización de diversas actividades que se enfocan en satisfacer las necesidades de las personas, brindando algún producto inmaterial y personalizado. (Economipedia.com 2016)

F. Servicio Público

Actividad, especializada o no, realizada por el poder ejecutivo o por una organización bajo cierto control y supervisión, destinada a satisfacer las necesidades de una comunidad. (Real Academia Española 2020)

G. Talento humano

Atraer, contratar, desarrollar y retener a los empleados es el compromiso y la estrategia de una organización para que puedan aplicar sus habilidades profesionalmente, resultando en una organización más productiva y competitiva. La gestión del talento es un proceso continuo, lo que también significa motivar constantemente a cada miembro del equipo para optimizar el desempeño. Puede ayudar a cualquier organización a maximizar el valor de sus empleados, que son el activo más importante. (Puchades, D. 2019) Talento humano: definición, proceso y tendencias.

H. Usuario

Las personas que se benefician de la obtención de un bien o servicio son las personas que realmente lo consumen. Su intervención facilita la compra (estado, ubicación y forma). Es aquella persona que, por sus necesidades, necesita la atención del servicio que logre satisfacer sus necesidades. (Soria, 2011).

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de la investigación

4.1.1 Análisis de la Variable Independiente: Gestión del Talento Humano

Para analizar la variable independiente se desarrolló una encuesta dirigida a los empleados de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo que obra en el anexo 01, en dicha técnica se evaluaron las respuestas en una escala de Likert, en donde se analizaron las dimensiones de conocimiento, habilidades, motivación y actitudes que poseen los servidores de ésta institución, cuya calificación otorgada por ellos mismos a través de las respuestas obtenidas del cuestionario en mención, se encuentran entre regular y bueno, tal como lo señala la tabla 5 Análisis de la variable independiente Gestión del Talento Humano, en donde se observa que existe un promedio valorado de ($X=2.7$) según nuestra escala valorativa cuyo puntaje oscila entre 1-5 (entre pésimo-excelente), encontrándose, por lo tanto la media de 2.739 entre el calificativo de regular y bueno. Esto debido a que la institución no se preocupa, entre otros aspectos, a desarrollar una mejor política de capacitación, reconocimiento de logros, participación más activa de los trabajadores en las decisiones de la organización; y sólo han desarrollado lo que con sus propios esfuerzos les ha costado llegar al lugar donde se encuentran, siendo a pesar de eso, tal como ellos mismos lo mencionan, un gran logro por las deficientes condiciones laborales en las que se desenvuelven, y peor aún, por encontrarse en una ciudad que no ofrece mayores oportunidades de superación.

Tabla 5. *Análisis de la variable independiente Gestión del Talento Humano*

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,739	2,213	3,101	,888	1,401	,077	12

Fuente: Encuesta al personal de la MDJCC, febrero 2022.

4.1.1.1 Análisis de la dimensión conocimiento

Como recurso organizacional, el trabajo del conocimiento es muy valorado porque puede proporcionar una ventaja competitiva y, por lo tanto, se considera un activo organizacional clave. Esta consideración se basa en la creencia de que el éxito de las sociedades y organizaciones actuales en su conjunto depende cada vez más de la capacidad de expandir el uso del conocimiento.

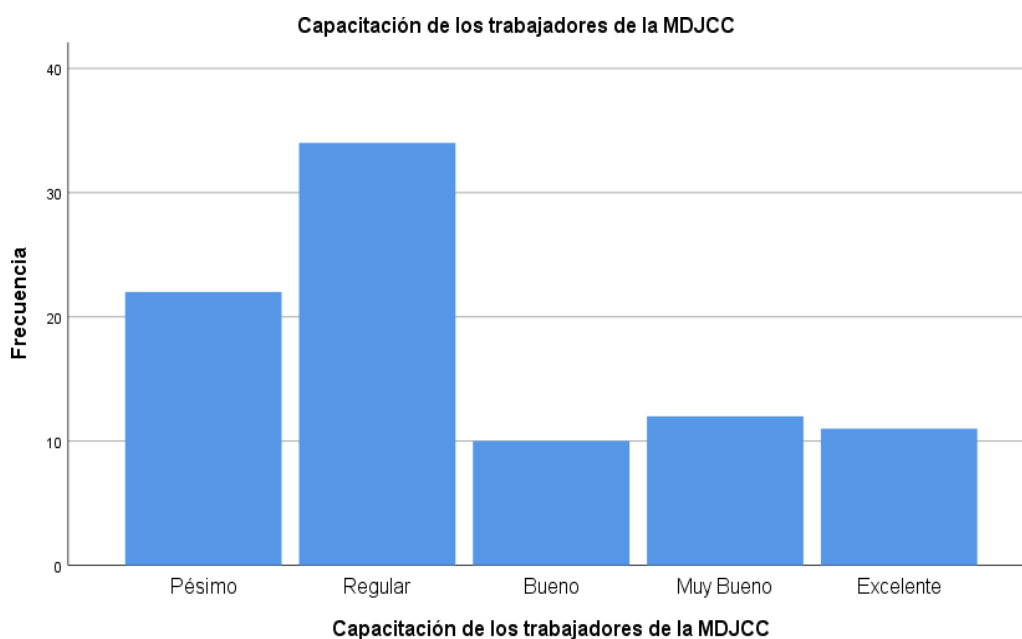
Se realizaron 3 preguntas a los servidores de la municipalidad para medir su conocimiento en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Las **capacitaciones** que se brindan en la institución refuerzan sus conocimientos en su labor diaria?
- B. ¿Existe **creatividad** laboral en su trabajo?
- C. ¿Hay mucha **experiencia** de los trabajadores en el área donde trabaja?

Tabla 6. Capacitación de los trabajadores de la MDJCC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	22	24,7	24,7	24,7
	Regular	34	38,2	38,2	62,9
	Bueno	10	11,2	11,2	74,2
	Muy Bueno	12	13,5	13,5	87,6
	Excelente	11	12,4	12,4	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 5. Capacitación de los trabajadores de la MDJCC

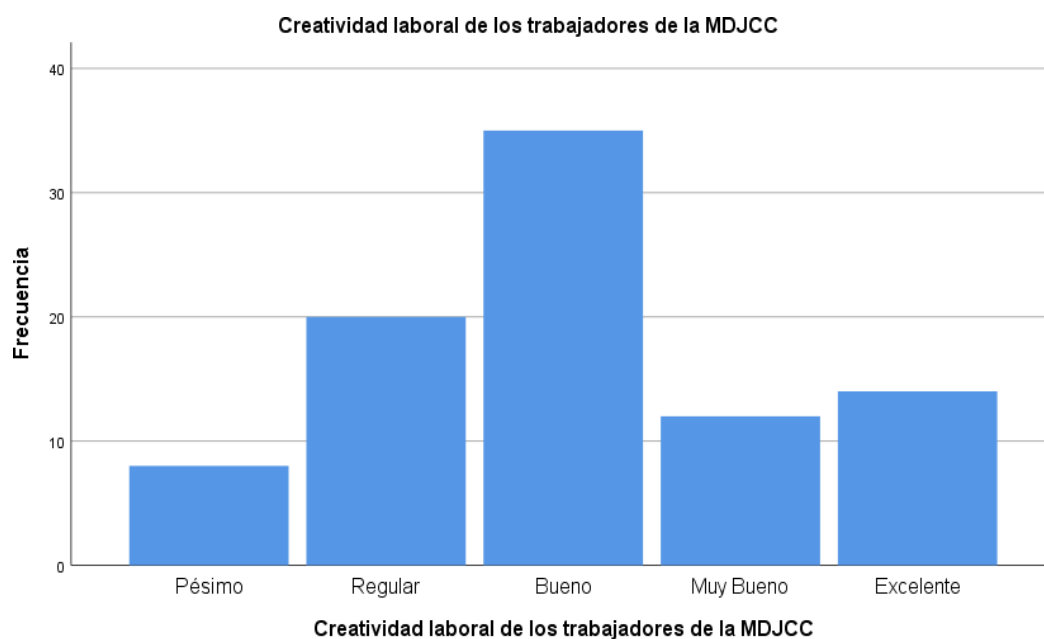
Interpretación: Es necesario la formación y capacitación de los servidores para mejorar la calidad de atención en sus respectivas áreas de trabajo. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido que se muestra en la tabla 6 y figura 5, donde el 38% señala que la formación y capacitación en la municipalidad es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 34 trabajadores. Además, se puede

observar que un 11% (10 personas) afirman que la capacitación en su centro de labores es buena.

Tabla 7. *Creatividad laboral de los trabajadores de la MDJCC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	8	9,0	9,0	9,0
	Regular	20	22,5	22,5	31,5
	Bueno	35	39,3	39,3	70,8
	Muy Bueno	12	13,5	13,5	84,3
	Excelente	14	15,7	15,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 6. *Creatividad laboral de los trabajadores de la MDJCC*

Interpretación: Es necesario la creatividad laboral de los servidores para mejorar la calidad de atención a los usuarios. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 7 y figura 6, donde el 39% señala que la creatividad laboral en la municipalidad es buena, respuesta que corresponde a la opinión de 35

trabajadores. Además, se puede observar que un 9% (8 personas) afirman que la creatividad laboral en su centro de labores es pésima.

Tabla 8. *Experiencia en el trabajo de los empleados de la MDJCC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	6	6,7	6,7	6,7
	Regular	39	43,8	43,8	50,6
	Bueno	16	18,0	18,0	68,5
	Muy Bueno	19	21,3	21,3	89,9
	Excelente	9	10,1	10,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Figura 7. *Experiencia en el trabajo de los empleados de la MDJCC*

Interpretación: En la labor que realizan los trabajadores de la municipalidad es necesario la experiencia para mejorar la calidad de atención en sus áreas de trabajo. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 8 y figura 7, donde el 44% señala que la experiencia laboral en la municipalidad es

regular, respuesta que corresponde a la opinión de 39 trabajadores. Además, se puede observar que un 7% (6 personas) afirman que la experiencia laboral en su centro de labores es pésima.

4.1.1.2 Análisis de la dimensión habilidades

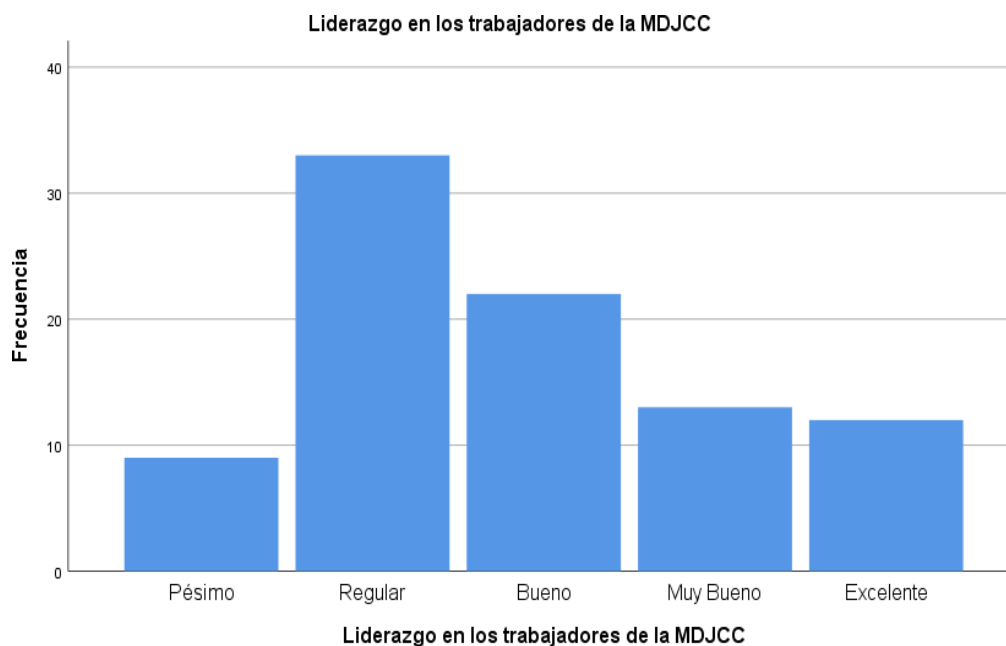
Se realizaron 3 preguntas a los servidores de la municipalidad para medir sus habilidades en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Ha notado que existe **liderazgo** de los que tienen cargos de responsabilidad?
- B. ¿Inviertes tiempo, energía y trabajo en mejorar tus **habilidades**?
- C. ¿Existe una **comunicación** efectiva de los que tienen cargos superiores hacia los de menor jerarquía?

Tabla 9. Liderazgo en los trabajadores de la MDJCC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	9	10,1	10,1	10,1
	Regular	33	37,1	37,1	47,2
	Bueno	22	24,7	24,7	71,9
	Muy Bueno	13	14,6	14,6	86,5
	Excelente	12	13,5	13,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

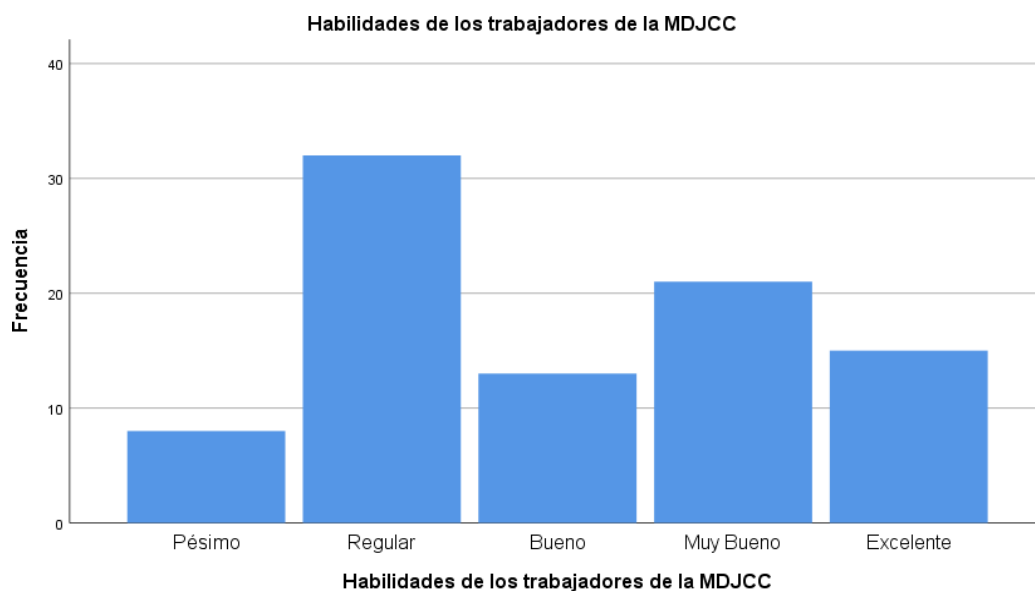
Figura 8. *Liderazgo en los trabajadores de la MDJCC*

Interpretación: En la labor que realizan los trabajadores de la municipalidad es necesario el liderazgo para mejorar la calidad de atención en sus áreas de trabajo. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 9 y figura 8, donde el 37% señala que el liderazgo en la municipalidad es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 33 trabajadores. Además, se puede observar que un 10% (9 personas) afirman que el liderazgo en su centro de labores es pésimo.

Tabla 10. *Habilidades de los trabajadores de la MDJCC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	8	9,0	9,0	9,0
	Regular	32	36,0	36,0	44,9
	Bueno	13	14,6	14,6	59,6
	Muy Bueno	21	23,6	23,6	83,1
	Excelente	15	16,9	16,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



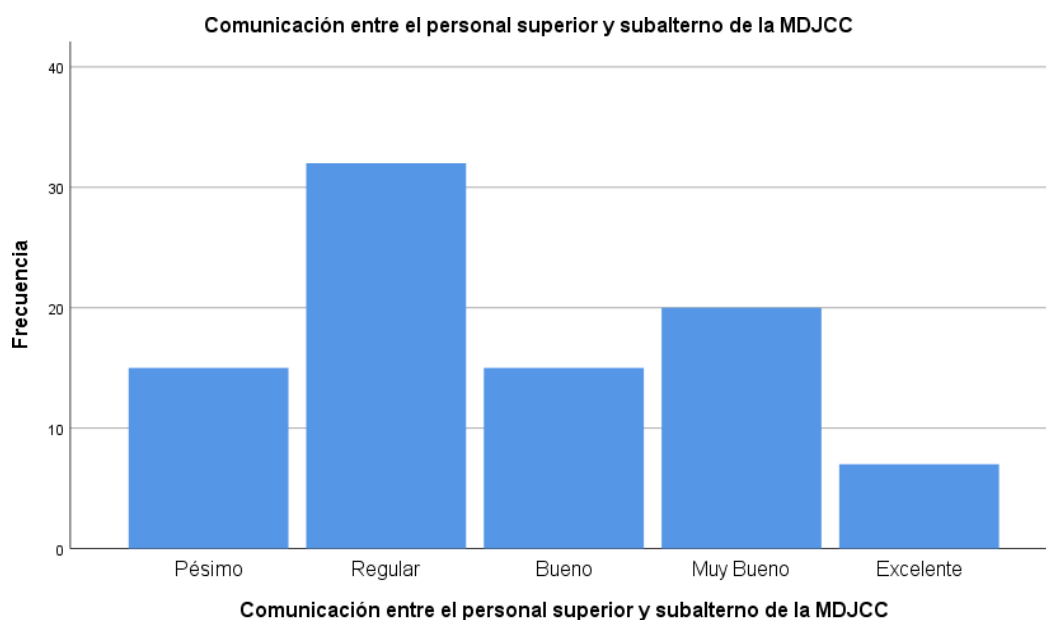
Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Figura 9. *Habilidades de los trabajadores de la MDJCC*

Interpretación: En la labor que realizan los trabajadores de la municipalidad es necesario contar con mayores habilidades para mejorar la calidad de atención a los usuarios. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 10 y figura 9, donde el 36% señala que las habilidades de los trabajadores en la municipalidad son regular, respuesta que corresponde a la opinión de 32 servidores. Además, se puede observar que un 9% (8 personas) afirman que las habilidades desplegadas en su centro de labores son pésimas.

Tabla 11. *Comunicación entre el personal superior y subalterno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	15	16,9	16,9	16,9
	Regular	32	36,0	36,0	52,8
	Bueno	15	16,9	16,9	69,7
	Muy Bueno	20	22,5	22,5	92,1
	Excelente	7	7,9	7,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 10. *Comunicación entre el personal superior y subalterno*

Interpretación: En la labor que realizan los trabajadores de la municipalidad es necesario contar con una mejor comunicación para brindar mayor calidad de atención a los usuarios. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 11 y figura 10, donde el 36% señala que la comunicación entre ellos es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 32 servidores. Por otra parte, y en una menor proporción, se puede observar que un 8% (7

personas) afirman que la comunicación existente en su centro de labores es excelente.

4.1.1.3 Análisis de la dimensión motivación

La relevancia de la motivación laboral radica en que cada día está más presente en la organización. Einstein dijo, “Hay una fuerza motriz más fuerte que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad.” Un pilar muy importante de una compañía son sus trabajadores. Si al empleado no le va bien, la compañía puede no hacerlo, por lo que la motivación es muy importante para aumentar la productividad de los colaboradores.

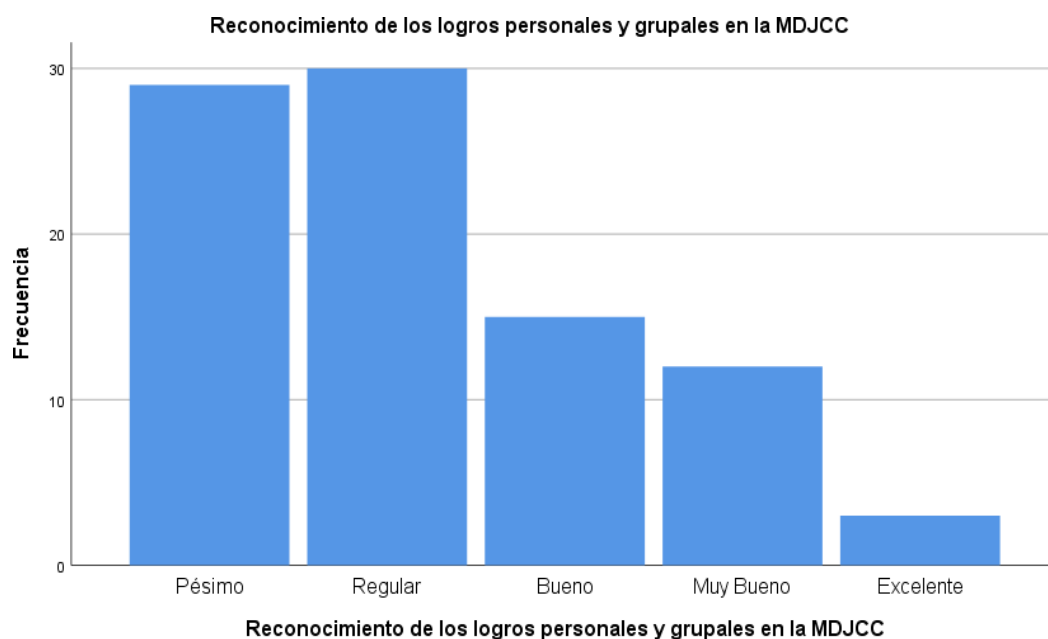
Se realizaron 3 preguntas a los servidores de la municipalidad para medir que tanta motivación reciben en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Considera usted que se reconocen sus logros personales y grupales?
- B. ¿Se siente seguro en el puesto de trabajo en el que se encuentra?
- C. ¿La institución le ofrece oportunidades de desarrollo?

Tabla 12. Reconocimiento de los logros personales y grupales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	29	32,6	32,6	32,6
	Regular	30	33,7	33,7	66,3
	Bueno	15	16,9	16,9	83,1
	Muy Bueno	12	13,5	13,5	96,6
	Excelente	3	3,4	3,4	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 11. Reconocimiento de los logros personales y grupales de los trabajadores de la MDJCC

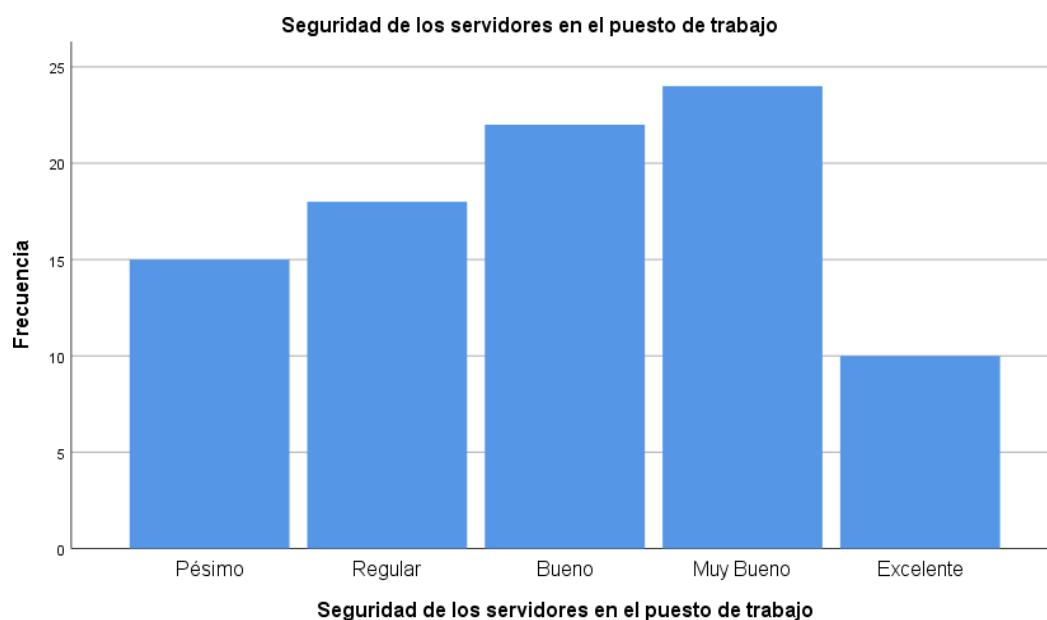
Interpretación: Sobre la labor que realizan los trabajadores de la municipalidad es necesario otorgarles reconocimientos que pueden ser personales o grupales para mejorar la calidad de atención en sus áreas de trabajo. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 12 y figura 11, donde el 34% señala que el reconocimiento de los logros personales y grupales por parte de los que conducen la entidad es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 30 servidores; mientras que un 33% señala que no hay reconocimientos (pésimo), según la opinión de 29 servidores. Por otra parte, y en una mínima proporción, un 3% (3 personas) afirman que el reconocimiento de los logros personales y grupales en su centro de labores es excelente.

Tabla 13. Seguridad de los servidores en el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	15	16,9	16,9	16,9
	Regular	18	20,2	20,2	37,1
	Bueno	22	24,7	24,7	61,8
	Muy Bueno	24	27,0	27,0	88,8
	Excelente	10	11,2	11,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 12. Seguridad de los servidores en el puesto de trabajo

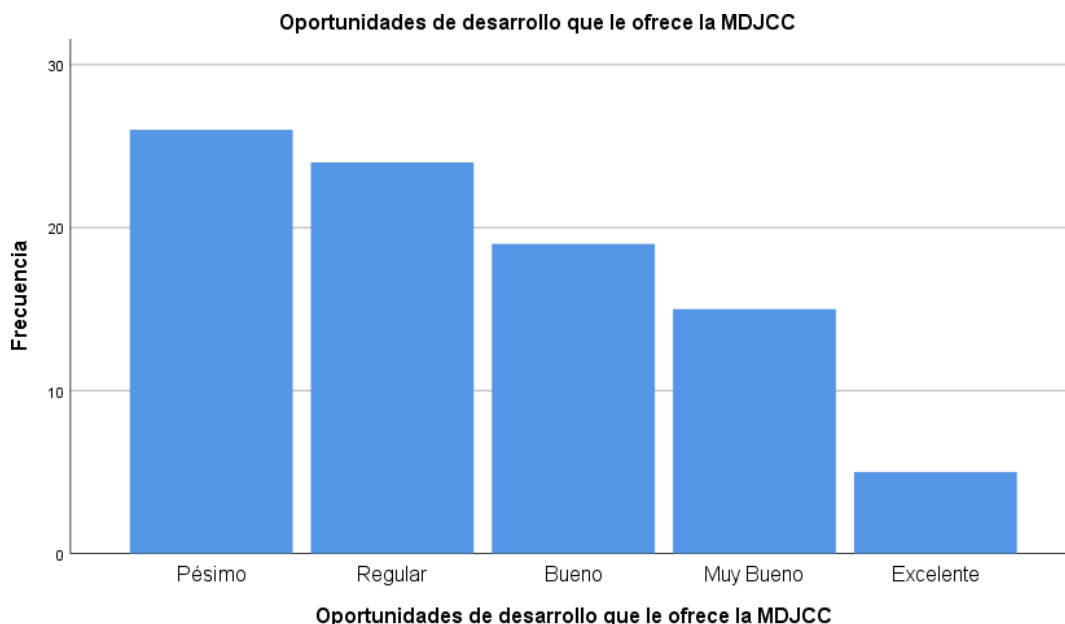
Interpretación: Hay seguridad de los trabajadores en el puesto de trabajo que ocupan en la municipalidad, hecho que les permitiese mejorar la calidad de atención a los usuarios. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 13 y figura 12, donde el 27% señala que la seguridad en el puesto de trabajo es muy buena, respuesta que corresponde a la opinión de 24 servidores. Por

otra parte, y en una menor proporción, se observa que un 11% (10 personas) afirman que la seguridad en el puesto de trabajo que ocupan en su centro de labores es excelente. Concluyendo que esta opinión está dividida, porque el porcentaje de pésimo (17%) y regular (20%) también son ligeramente elevados.

Tabla 14. Oportunidades de desarrollo que le ofrece la MDJCC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	26	29,2	29,2	29,2
	Regular	24	27,0	27,0	56,2
	Bueno	19	21,3	21,3	77,5
	Muy Bueno	15	16,9	16,9	94,4
	Excelente	5	5,6	5,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 13. Oportunidades de desarrollo que le ofrece la MDJCC

Interpretación: La municipalidad debería otorgarles mejores oportunidades de desarrollo a sus empleados para contribuir en la

calidad de atención en las respectivas áreas de trabajo. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 14 y figura 13, donde el 29% señala que las oportunidades de desarrollo que brinda la municipalidad a sus trabajadores son pésimas, respuesta que corresponde a la opinión de 26 servidores. Por otra parte, y en una mínima proporción, un 6% (5 personas) afirman que las oportunidades de desarrollo en su centro de labores son excelentes.

4.1.1.4 Análisis de la dimensión actitudes

La actitud tiene un rol significativo en el desempeño laboral y en la productividad. Una actitud positiva en el trabajo llevará una mayor satisfacción laboral y motivación, lo que a su vez repercutirá favorablemente en el desarrollo eficiente y eficaz de los trabajos en el día a día.

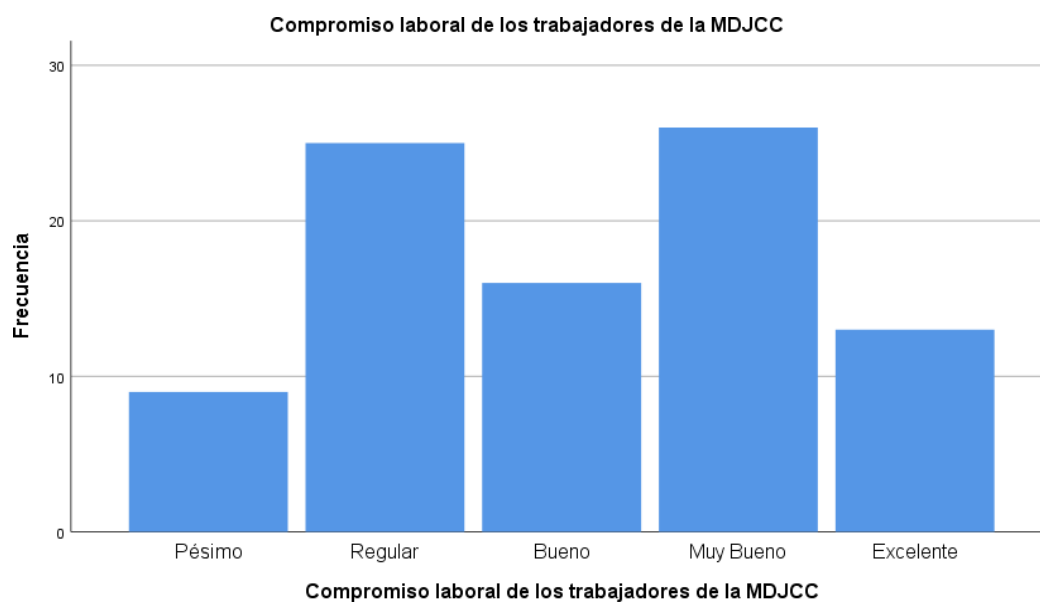
Se realizaron 3 preguntas a los servidores de la municipalidad para medir sus actitudes en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Siente que hay **compromiso** laboral entre las áreas de la institución?
- B. ¿Nota que donde usted labora hay un **trabajo en equipo**?
- C. ¿Le toman en cuenta para **tomar decisiones** en su área de trabajo?

Tabla 15. *Compromiso laboral de los trabajadores de la MDJCC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	9	10,1	10,1	10,1
	Regular	25	28,1	28,1	38,2
	Bueno	16	18,0	18,0	56,2
	Muy Bueno	26	29,2	29,2	85,4
	Excelente	13	14,6	14,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

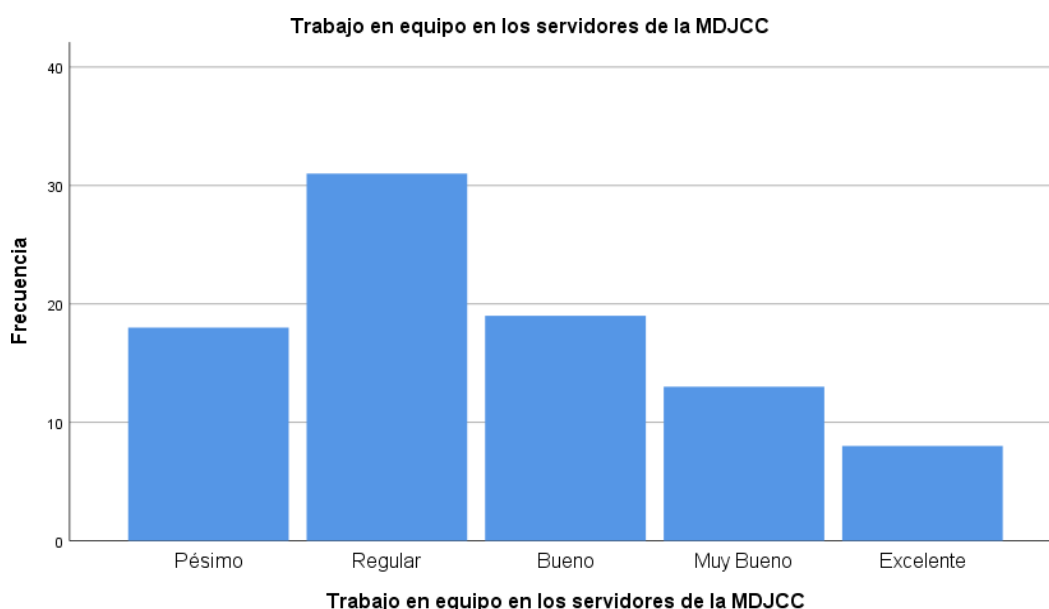
Figura 14. *Compromiso laboral de los trabajadores de la MDJCC*

Interpretación: Es necesario el compromiso laboral en la ejecución de las actividades, pues éste genera una mejor calidad de atención a los usuarios. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 15 y figura 14, donde el 29% señala que el compromiso laboral que ellos tienen para con su institución es muy bueno, respuesta que corresponde a la opinión de 26 servidores. Por otra parte, y en menor proporción, un 10% (9 personas) afirman que el compromiso laboral en su centro de labores es pésimo.

Tabla 16. Trabajo en equipo entre los servidores de la MDJCC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	18	20,2	20,2	20,2
	Regular	31	34,8	34,8	55,1
	Bueno	19	21,3	21,3	76,4
	Muy Bueno	13	14,6	14,6	91,0
	Excelente	8	9,0	9,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 15. Trabajo en equipo entre los servidores de la MDJCC

Interpretación: Es necesario el trabajo en equipo, pues éste genera una mejor calidad de atención a los usuarios en las diferentes áreas de trabajo. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 16 y figura 15, donde el 35% señala que el trabajo en equipo es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 31 servidores. Por otra parte, y en menor proporción, un 9% (8 personas) afirman que el trabajo en equipo en su centro de labores es excelente.

Tabla 17. De qué manera es tomado en cuenta para tomar decisiones en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	19	21,3	21,3	21,3
	Regular	27	30,3	30,3	51,7
	Bueno	19	21,3	21,3	73,0
	Muy Bueno	15	16,9	16,9	89,9
	Excelente	9	10,1	10,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a trabajadores de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 16. De qué manera es tomado en cuenta para tomar decisiones en su área de trabajo.

Interpretación: En el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad es necesario considerarlos en la toma de decisiones, pues esto genera una mejor calidad en la atención de los usuarios. De la encuesta realizada a 89 trabajadores, el resultado obtenido muestra en la tabla 17 y figura 16, donde el 30% señala que es considerado en la toma de decisiones de manera regular, respuesta que corresponde a la

opinión de 27 servidores. Por otra parte, y en menor proporción, un 10% (9 personas) afirman que tomarlo en cuenta en las decisiones de su centro de labores es excelente.

4.1.2 Análisis de la Variable dependiente: Calidad de atención a los usuarios.

Para el análisis de la variable dependiente se desarrolló una encuesta dirigida a los usuarios de la municipalidad distrital que obra en el anexo 01, en dicha técnica se evaluaron las respuestas en una escala de Likert, en donde se analizaron las dimensiones de elemento tangible, confiabilidad, capacidad de respuestas y empatías que posee ésta institución y sus servidores, cuya calificación otorgada por los usuarios a través de sus respuestas, se encuentran entre regular y bueno, tal como lo señala la tabla 18 Análisis de la variable dependiente Calidad de servicio, en donde se observa que existe un promedio valorado de ($X=2.7$) según nuestra escala valorativa cuyo puntaje oscila entre 1-5 (entre pésimo-excelente), encontrándose, por lo tanto la media de 2.803 entre el calificativo de regular y bueno. Esto debido a que la institución no se preocupa, entre otros aspectos, a desarrollar cambios en la atención al público usuario, pues éstos no se sienten que son muy bien atendidos, tampoco sientes que se preocupan por sus problemas, ni que agilizan sus trámites y por lo tanto no pueden confiar plenamente en los funcionarios por quienes son atendidos en los trámites que realizan y en los servicios que reciben.

Tabla 18. *Análisis de la variable dependiente Calidad de servicios públicos*

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,803	2,575	3,110	,535	1,208	,025	12

Fuente: Encuesta a los usuarios de la MDJCC, febrero 2022.

4.1.2.1 Análisis de la dimensión elementos tangibles

Los elementos tangibles están referidos a los bienes con que cuenta una organización. Estos bienes están constituidos por la infraestructura física, las maquinarias, los equipos y otros artículos que se puedan ver y tocar. En el ámbito empresarial, el producto tangible es el **bien físico** que puede ser fabricado, procesado y entregado. Ejemplo: una computadora, impresora, un teléfono móvil, un automóvil, una camisa o uniforme, etc.

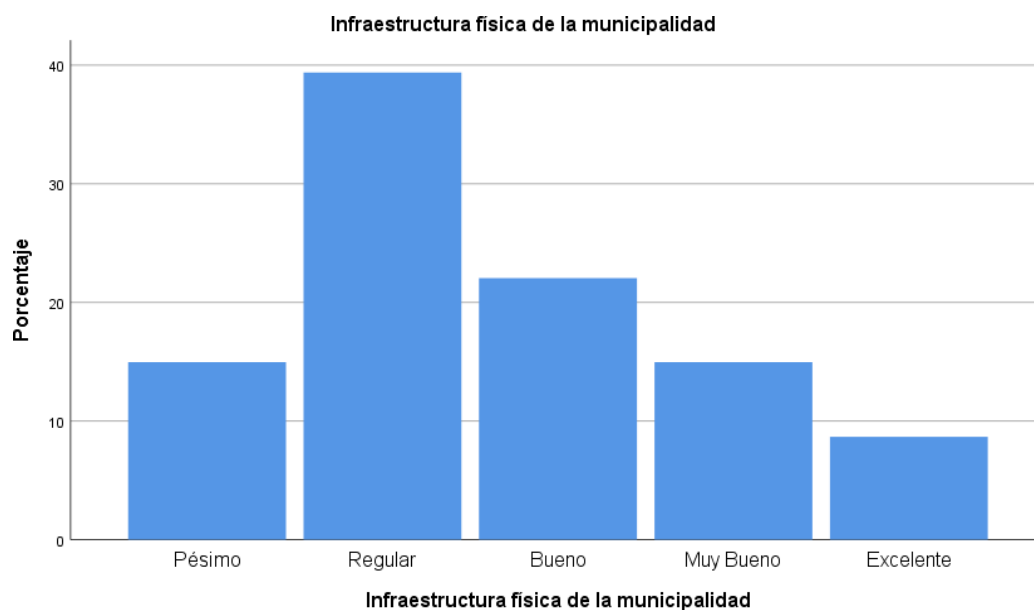
En el presente trabajo de investigación se realizaron 3 preguntas a los usuarios de la municipalidad para conocer su percepción sobre los elementos tangibles que tiene esta institución en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Cómo considera la Infraestructura física de la municipalidad?
- B. ¿Cómo califica los equipo y materiales de las oficinas de la municipalidad?
- C. ¿Cómo considera la apariencia pulcra de los empleados?

Tabla 19. *Infraestructura física de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	19	15,0	15,0	15,0
	Regular	50	39,4	39,4	54,3
	Bueno	28	22,0	22,0	76,4
	Muy Bueno	19	15,0	15,0	91,3
	Excelente	11	8,7	8,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



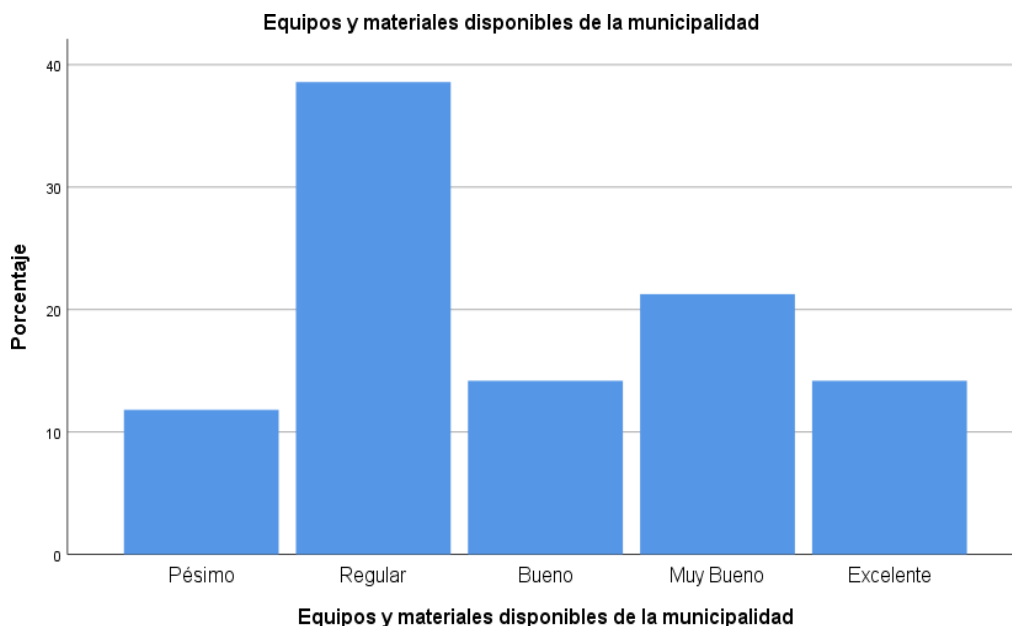
Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Figura 17. Infraestructura física de la municipalidad

Interpretación: La infraestructura física referido a las instalaciones y ambientes de la municipalidad si son necesarios para mejorar la calidad de atención al público usuario. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 19 y figura 17, donde el 39% indica que la infraestructura física es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 50 usuarios. Por otra parte, y en menor proporción, un 9% (11 personas) afirman que la infraestructura física que tiene la institución es excelente.

Tabla 20. Equipos y materiales disponibles de la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	15	11,8	11,8	11,8
	Regular	49	38,6	38,6	50,4
	Bueno	18	14,2	14,2	64,6
	Muy Bueno	27	21,3	21,3	85,8
	Excelente	18	14,2	14,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
 Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 18. Equipos y materiales disponibles de la municipalidad

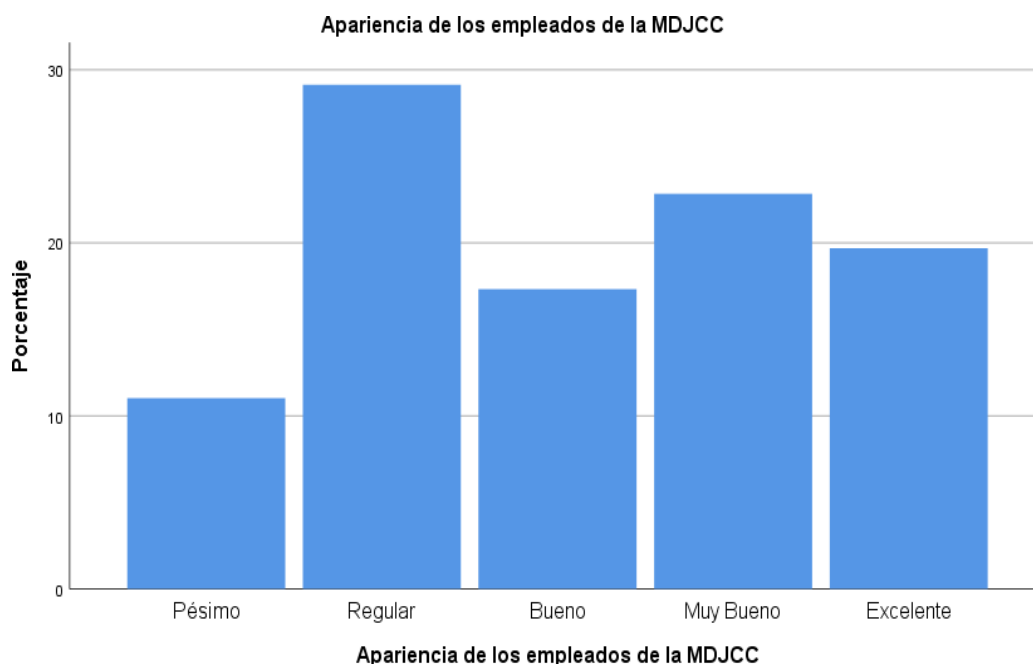
Interpretación: Los equipos y materiales si son necesarios para mejorar la calidad de atención. De la encuesta a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 20 y figura 18, donde el 39% indica que los equipos y materiales con que cuenta la municipalidad es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 49 usuarios. Por otra parte, y en menor proporción, un 12% (15 personas) afirman que los equipos y materiales que tiene la institución es pésimo.

Tabla 21. Apariencia pulcra de los empleados de la MDJCC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	14	11,0	11,0	11,0
	Regular	37	29,1	29,1	40,2
	Bueno	22	17,3	17,3	57,5
	Muy Bueno	29	22,8	22,8	80,3
	Excelente	25	19,7	19,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 19. *Apariencia pulcra de los empleados de la MDJCC*

Interpretación: La apariencia pulcra de los empleados ayuda a mejorar la percepción de los usuarios acerca del servicio y por consiguiente contribuyen en alguna medida a aumentar la calidad en la atención al público. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 21 y figura 19, donde el 29% indica que la apariencia pulcra de los trabajadores es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 37 usuarios. Por otra parte, y en menor proporción, un 11% (14 personas) afirman que la apariencia pulcra de los servidores de la institución es pésima.

4.1.2.2 Análisis de la dimensión confiabilidad

La confiabilidad en el servicio representa la habilidad que tienen los prestatarios para desempeñar el trabajo encomendado de manera precisa, fiable y constante.

Se realizaron 3 preguntas a los usuarios de la municipalidad de José Crespo y Castillo para conocer su percepción sobre el grado de confiabilidad que tienen de los servidores de esta institución en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

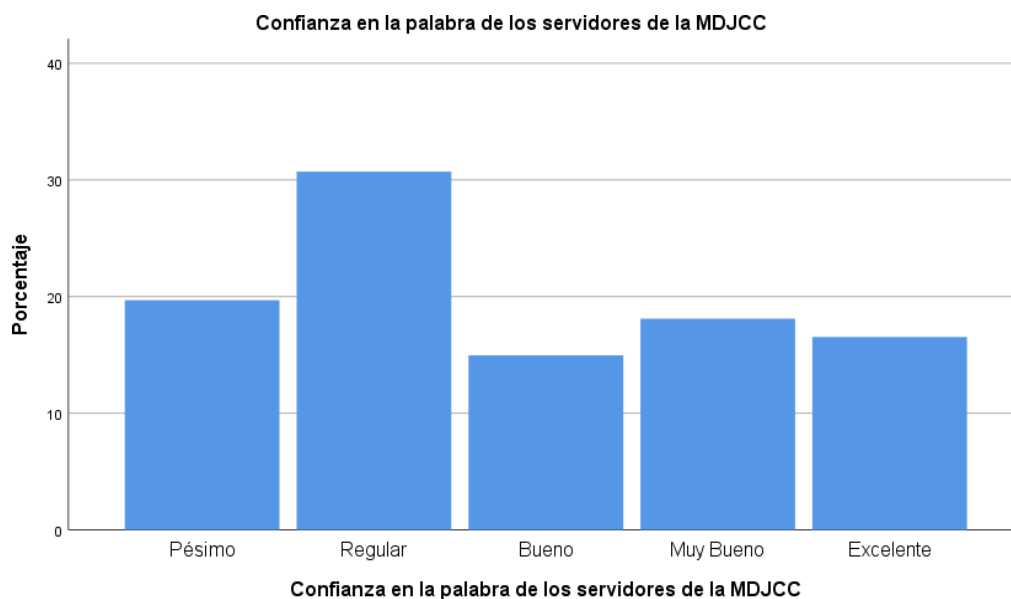
A. ¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?

- B. ¿Considera que existe honestidad en la atención de los empleados?
- C. ¿Cómo califica el interés de los empleados por resolver los problemas?

Tabla 22. *Confianza en la palabra de los servidores de la MDJCC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	25	19,7	19,7	19,7
	Regular	39	30,7	30,7	50,4
	Bueno	19	15,0	15,0	65,4
	Muy Bueno	23	18,1	18,1	83,5
	Excelente	21	16,5	16,5	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 20. *De qué manera los servidores cumplen lo que prometen*

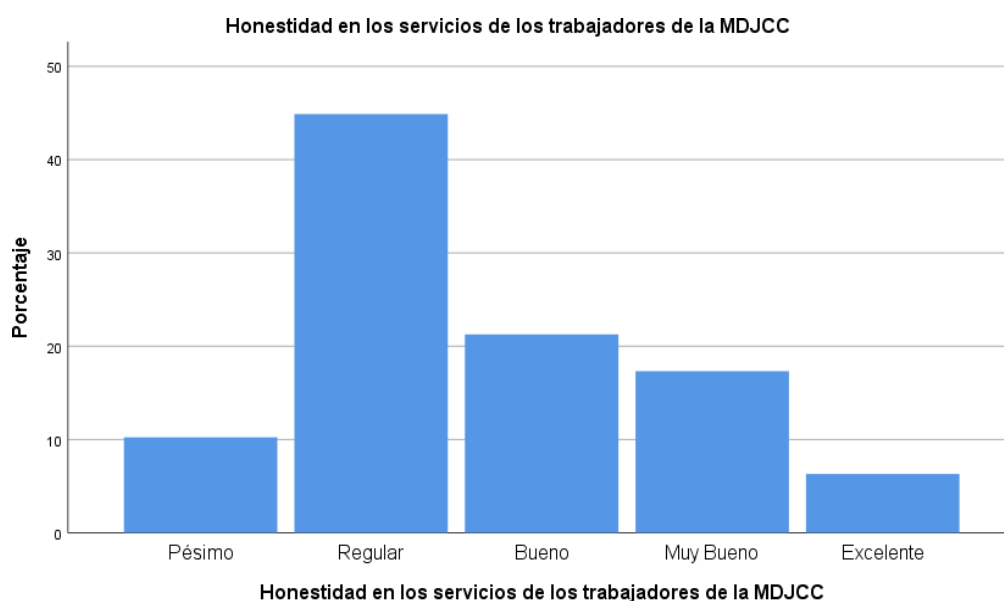
Interpretación: La confianza en la palabra de los servidores de la municipalidad si cumplen o no lo que prometen, si es necesario para mejorar la calidad en la atención al público. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 22 y figura 20, donde el 31% indica que la confianza en la palabra de los trabajadores

de la municipalidad es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 39 usuarios. Por otra parte, un 15% (19 personas) afirman que la confianza en los servidores de la institución es buena.

Tabla 23. *Honestidad percibida en los servicios de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	13	10,2	10,2	10,2
	Regular	57	44,9	44,9	55,1
	Bueno	27	21,3	21,3	76,4
	Muy Bueno	22	17,3	17,3	93,7
	Excelente	8	6,3	6,3	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 21. *Honestidad percibida de los trabajadores de la MDJCC*

Interpretación: La honestidad de los servidores de la municipalidad percibida por los usuarios es muy importante para mejorar la calidad de atención. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 23 y figura 21, donde el 45% señala que la honestidad percibida de los trabajadores de la municipalidad es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 57 usuarios. Por otra parte, y

en muy menor proporción, un 6% (8 personas) afirman que la honestidad de los servidores de la institución es excelente.

Tabla 24. *Interés de los empleados por resolver los problemas de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	31	24,4	24,4	24,4
	Regular	39	30,7	30,7	55,1
	Bueno	23	18,1	18,1	73,2
	Muy Bueno	21	16,5	16,5	89,8
	Excelente	13	10,2	10,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 22. *Interés de los empleados por resolver los problemas de los usuarios*

Interpretación: El Interés de los empleados por resolver los problemas de los usuarios es muy importante para mejorar la calidad de atención al público. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 24 y figura 22, donde el 31% señala que el Interés de los trabajadores por resolver los problemas de los usuarios es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 39 usuarios. Por otra

parte, y en menor proporción, un 10% (13 personas) afirman que el Interés de los servidores por resolver los problemas de los usuarios de la institución es excelente.

4.1.2.3 Análisis de la dimensión capacidad de respuesta

La capacidad de responder es la adición de la prontitud y la disposición que sitúan los prestadores de servicios en cumplir una demanda. Desde el punto de vista de la atención al usuario, es el tiempo que demoran los prestadores en dar una respuesta a los usuarios.

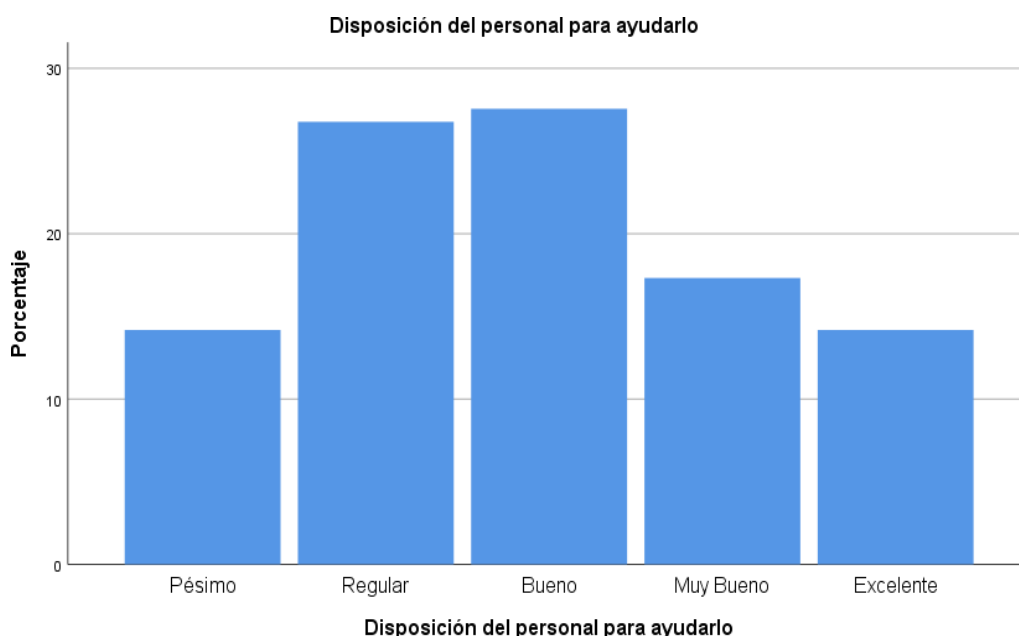
Se realizaron 3 preguntas a los usuarios de la municipalidad de José Crespo y Castillo para conocer su percepción sobre la capacidad de respuesta que tienen los empleados de esta institución en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Cómo califica la disposición del personal para ayudarlo?
- B. ¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?
- C. ¿Cómo califica la rapidez del personal en atender los trámites solicitados?

Tabla 25. Disposición del personal para ayudarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	18	14,2	14,2	14,2
	Regular	34	26,8	26,8	40,9
	Bueno	35	27,6	27,6	68,5
	Muy Bueno	22	17,3	17,3	85,8
	Excelente	18	14,2	14,2	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 23. Disposición del personal para ayudarlo

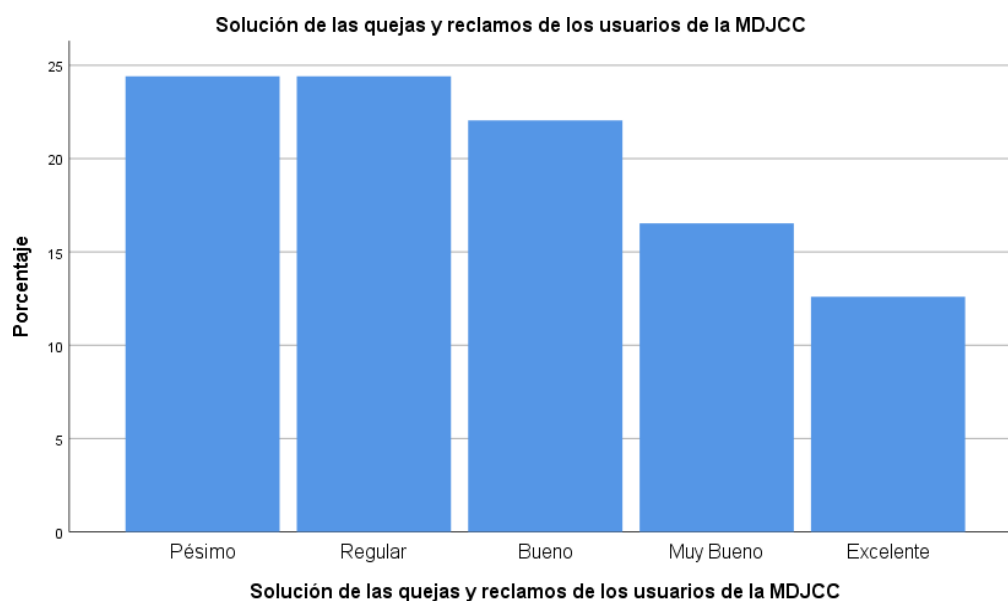
Interpretación: La disposición del personal para ayudar a los usuarios es muy importante para mejorar la calidad de atención. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 25 y figura 23, donde el 28% señala que la disposición de los trabajadores para ayudar a los usuarios es buena, respuesta que corresponde a la opinión de 35 usuarios. Por otra parte, en menor proporción, un 14% (18 personas) afirman que la disposición de los trabajadores para ayudar es excelente, de igual manera, en el mismo

porcentaje (14%) de personas afirman que la disposición de los trabajadores para ayudar es pésima.

Tabla 26. Solución de las quejas y reclamos de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	31	24,4	24,4	24,4
	Regular	31	24,4	24,4	48,8
	Bueno	28	22,0	22,0	70,9
	Muy Bueno	21	16,5	16,5	87,4
	Excelente	16	12,6	12,6	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 24. Solución de las quejas y reclamos de los usuarios

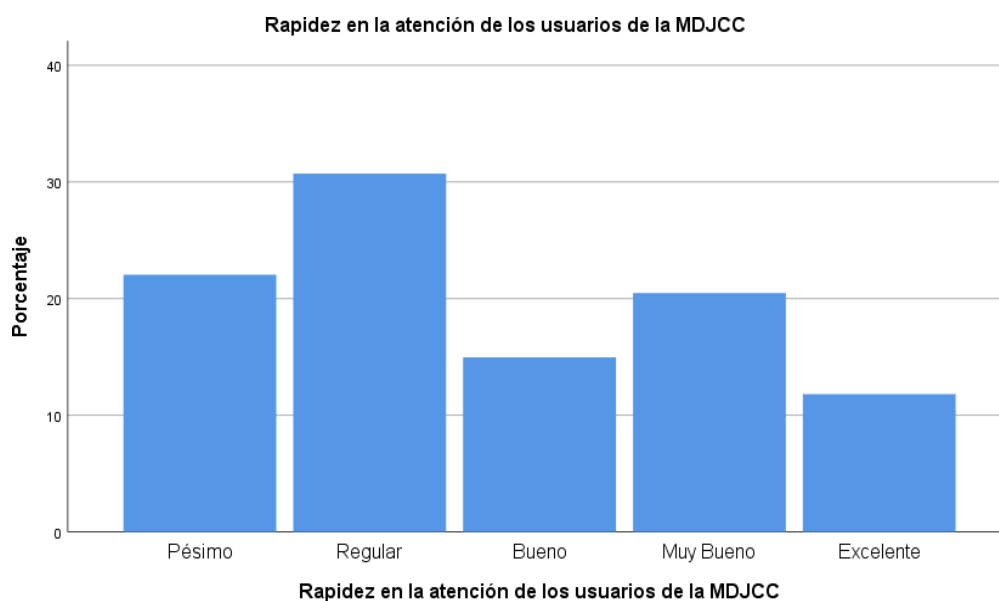
Interpretación: La solución inmediata de las quejas y reclamos de los usuarios es muy importante para mejorar la calidad de atención al público. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 26 y figura 24, donde el 24% señala que la solución de las quejas y reclamos de los usuarios es pésima y en el mismo

porcentaje señala otro grupo de encuestados que es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 31 usuarios respectivamente. Por otra parte, y en menor proporción, un 13% (16 personas) afirman que la solución de las quejas y reclamos de los usuarios de la institución es excelente.

Tabla 27. Rapidez en la atención a los usuarios de la MDJCC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	28	22,0	22,0	22,0
	Regular	39	30,7	30,7	52,8
	Bueno	19	15,0	15,0	67,7
	Muy Bueno	26	20,5	20,5	88,2
	Excelente	15	11,8	11,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 25. Rapidez en la atención a los usuarios de la MDJCC

Interpretación: La rapidez en la atención a los usuarios es muy importante para mejorar la calidad de atención. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 27 y figura 25, donde el 31% señala que la rapidez en la atención de los servicios que

brinda esta entidad es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 39 usuarios. Por otra parte, en menor proporción, un 12% (15 personas) afirman que la rapidez en la atención de los servicios es excelente.

4.1.2.4 Análisis de la dimensión empatía

La empatía es la capacidad de comprender y respetar los sentimientos y las emociones del otro individuo. Ser empático es sentir y ponerse en la piel del otro y también ayudarlo cuando lo necesite. Así por ejemplo una persona se convierte en empática si se pone en el lugar de otra que tiene problemas y lo ayuda a solucionarlo.

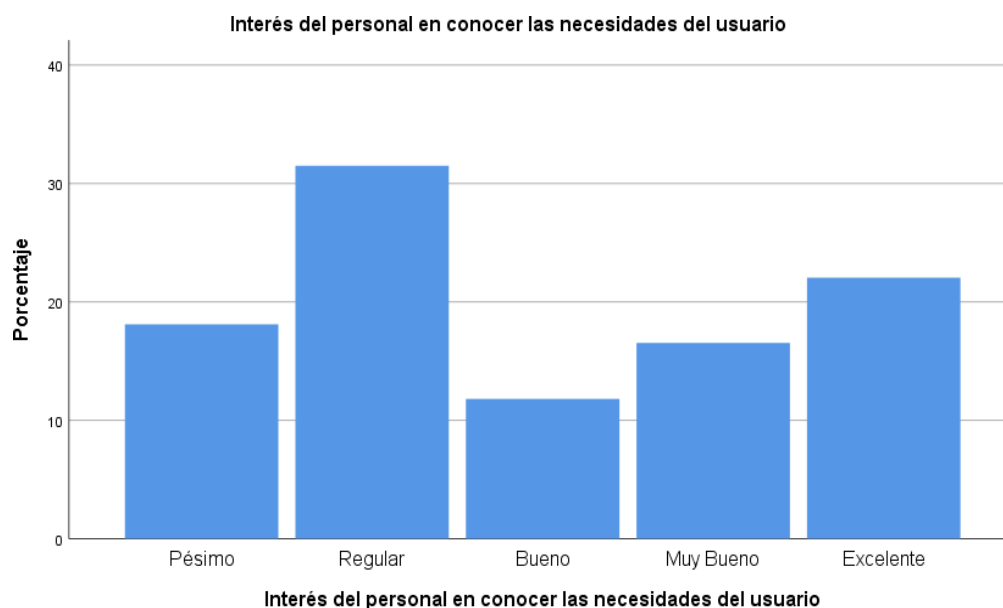
Se realizaron 3 preguntas a los usuarios de la municipalidad de José Crespo y Castillo para conocer su percepción sobre la empatía que tienen los empleados de esta institución en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Se interesa el personal de la municipalidad en conocer mis necesidades?
- B. ¿Cómo califica la cortesía que demuestra el personal al atender al usuario?
- C. ¿Siente usted que el servicio que ofrecen es a gusto del usuario con preocupación en el ciudadano?

Tabla 28. Preocupación del personal en conocer las necesidades del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	23	18,1	18,1	18,1
	Regular	40	31,5	31,5	49,6
	Bueno	15	11,8	11,8	61,4
	Muy Bueno	21	16,5	16,5	78,0
	Excelente	28	22,0	22,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

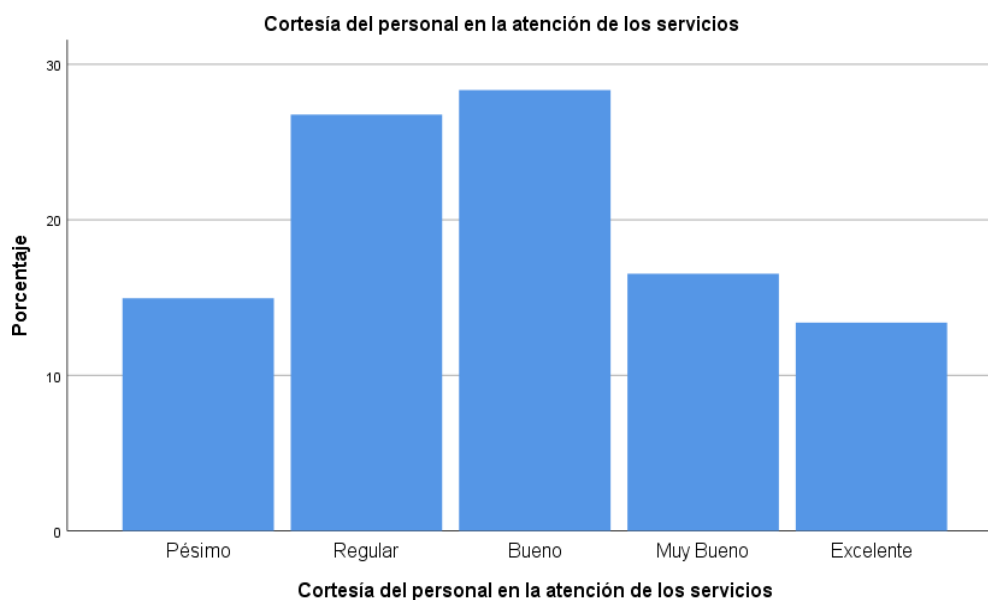
Figura 26. Preocupación del personal en conocer las necesidades del usuario

Interpretación: La preocupación del personal en conocer las necesidades del usuario es importante para mejorar la calidad de atención al público. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 28 y figura 26, donde el 32% señala que la preocupación del personal en conocer las necesidades del usuario es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 40 encuestados. Por otra parte, en menor proporción, un 12% (15 personas) señalan que la preocupación del personal en conocer sus necesidades es buena.

Tabla 29. Cortesía del personal en la atención de los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	19	15,0	15,0	15,0
	Regular	34	26,8	26,8	41,7
	Bueno	36	28,3	28,3	70,1
	Muy Bueno	21	16,5	16,5	86,6
	Excelente	17	13,4	13,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

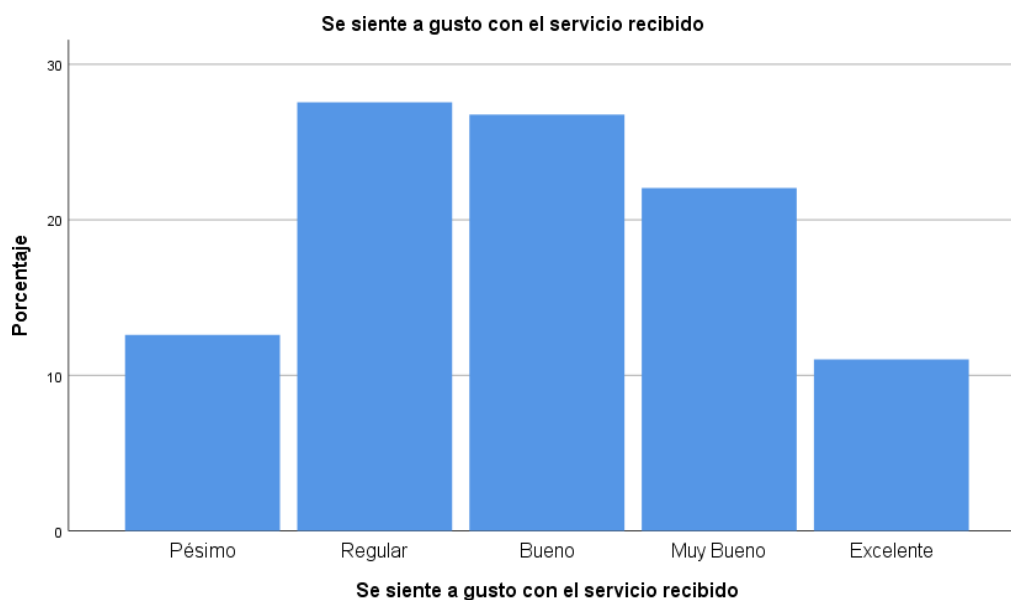
Figura 27. Cortesía del personal en la atención de los servicios

Interpretación: La cortesía del personal al momento de atender al público usuario es importante para mejorar la calidad de atención. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 29 y figura 27, donde el 28% señala que la cortesía del personal es buena, respuesta que corresponde a la opinión de 36 encuestados. Por otra parte, en menor proporción, un 13% (17 personas) señalan que la cortesía que demuestra el personal de la institución es excelente.

Tabla 30. *Se siente a gusto con el servicio recibido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	16	12,6	12,6	12,6
	Regular	35	27,6	27,6	40,2
	Bueno	34	26,8	26,8	66,9
	Muy Bueno	28	22,0	22,0	89,0
	Excelente	14	11,0	11,0	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022
Elaboración: Propia



Fuente: Encuesta a usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2022

Figura 28. *Se siente a gusto con el servicio recibido*

Interpretación: El cómo se siente el usuario después de haber recibido el servicio es de mucha importancia para mejorar la calidad de atención. De la encuesta realizada a 127 usuarios, el resultado obtenido muestra en la tabla 30 y figura 28, donde el 28% señala que el servicio recibido es regular, respuesta que corresponde a la opinión de 35 encuestados. Por otra parte, y en menor proporción, un 11% (14 personas) afirman que luego de haber recibido el servicio en la entidad, lo califican como excelente.

4.2 Verificación de la hipótesis

4.2.1 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Consiste en la interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta para la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo.

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las específicas, luego se determinó el coeficiente de Pearson (r) empleando el software SPSS (VS. 25.0), ingresando los datos de las variables: gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario, así como las dimensiones de ambas variables.

Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Pearson

Valor "r"	Interpretación
Entre 0 y 0,10	Correlación inexistente
Entre 0,10 y 0,29	Correlación débil
Entre 0,29 y 0,50	Correlación moderada
Entre 0,50 y 1,00	Correlación fuerte

4.2.2 Prueba de hipótesis general

Para demostrar si talento humano que despliegan los trabajadores influye significativamente en la calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital; la variable independiente se ha dividido en Gestión del talento humano, a través de la aplicación de las 4 dimensiones: conocimiento, habilidades, motivación y actitud; con su respectivo puntaje analizado en Spss. De esta forma se realizó para la variable dependiente: Calidad de atención en sus 4 dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía).

Hipótesis general

El talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Tabla 31. *Correlación entre la Gestión del Talento Humano y la calidadde atención al usuario*

		Correlaciones	
		Gestión Talento Humano	Calidad de atención
Gestión Talento Humano	Correlación de Pearson	1	,605**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

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

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de $P < 0.05$).

Coeficiente de correlación (r) Según la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación Fuerte ($r = 0,605$).

De acuerdo con la prueba de hipótesis general se puede decir que existe una correlación significativa, entre la gestión del talento humano de los servidores y la calidad de atención a los usuarios, con una correlación de 0,605; aprobándose la hipótesis de investigación donde sí existe relación entre la gestión del talento humano ejercida por el personal y la calidad de atención que reciben los usuarios en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2021.

Hipótesis específicas:

1. El conocimiento del personal se relaciona significativamente con la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Tabla 32. *Correlación entre el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario*

		Correlaciones	
		Conocimiento	Calidad de atención al usuario
Conocimiento	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención al usuario	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

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

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de $P < 0.05$).

Coeficiente de correlación (r) La deducción de la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación Fuerte ($r = 0,664$).

De acuerdo con la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación significativa, entre conocimiento de los servidores y la calidad de atención a los usuarios, con una correlación de 0,664; aprobándose la hipótesis de investigación alternante en donde se indica que sí existe relación entre el conocimiento del personal y la calidad de atención que reciben los usuarios en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2021.

2. Las habilidades del personal se relacionan significativamente con la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Tabla 33. *Correlación entre las habilidades de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario*

		Habilidad	Calidad de atención al usuario
Habilidad	Correlación de Pearson	1	,634**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención al usuario	Correlación de Pearson	,634**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

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

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de $P < 0.05$).

Coefficiente de correlación (r) La deducción de la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación Fuerte ($r = 0,634$).

Según la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación significativa, entre las habilidades de los servidores y la calidad de atención al usuario, con una correlación de 0,634; de esta forma, aprobándose la hipótesis de investigación alternante donde se señala que sí existe relación entre las habilidades del personal y la calidad de atención que reciben los usuarios en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2021

3. La motivación del personal se relaciona significativamente con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Tabla 34. *Correlación entre la motivación de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario*

		Motivación	Calidad de atención al usuario
Motivación	Correlación de Pearson	1	,635**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención al usuario	Correlación de Pearson	,635**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

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

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de $P < 0.05$).

Coefficiente de correlación (r) La deducción de la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación Fuerte ($r = 0,635$).

De acuerdo con la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación significativa, entre la motivación de los servidores y la calidad de atención al usuario, con una correlación de 0,635 de esta forma, aprobándose la hipótesis de investigación alternante en donde se señala que sí existe relación entre la motivación del personal y la calidad atención que reciben los usuarios en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2021.

4. Las actitudes del personal se relacionan significativamente con la calidad de atención en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Tabla 35. *Correlación entre las actitudes de la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario*

		Correlaciones	
		Actitud	Calidad de atención al usuario
Actitud	Correlación de Pearson	1	,488**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	89	89
Calidad de atención al usuario	Correlación de Pearson	,488**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	89	127

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

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de $P < 0.05$).

Coefficiente de correlación (r) La deducción de la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación moderada ($r = 0,488$).

De acuerdo con la prueba de hipótesis podemos ver que existe una correlación moderada, entre las actitudes de los servidores y la calidad de atención al usuario, con una correlación de 0,488. Aceptándose la hipótesis de investigación alternante en donde se señala que existe correlación moderada entre las actitudes del personal y la calidad de atención que reciben los usuarios en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2021. De esta forma, se aprueba la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN

El talento humano es la capacidad que deben tener estos individuos para dirigir con eficacia una organización, así como un conjunto de políticas públicas y privadas y cargos directivos en los que demuestren capacidad para convocatorias, seleccionar, capacitaciones y retribuir a quienes cumplan las expectativas de trabajo, Chiavenato (2009). En tal sentido, la gestión del talento humano se convierte en una herramienta fundamental para optimizar los distintos procesos que realiza la entidad y por ende mejorar la calidad en la atención del servicio público brindado por los funcionarios en el cumplimiento de sus obligaciones en sus respectivos puestos de trabajo.

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión del talento y la calidad de servicio a los usuarios de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo en el año 2021. Sus objetivos específicos son determinar las relaciones entre cada dimensión de la gestión del talento (conocimientos, habilidad, motivación y actitud) con la calidad del servicio al usuario. Con base al resultado de la encuesta, las discusiones con los autores llevaron a la identificación de lo siguiente:

En la investigación realizada por Medina (2021) “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018” Tiene como objetivo analizar, identificar y explorar las dimensiones de la gestión de la variable talento mediante el estudio de técnicas y procedimientos para determinar la gestión del talento y la calidad del servicio en la Sede Central del Gobierno Regional Ayacucho, tales como y la calidad del servicio, la cual ha sido desarrollada para permitir la determinación de una de las dos variables cuestionario de relación. El resultado obtenido con el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,479, y se determinó una correlación positiva moderada según la Escala de Estimación de Correlación de Spearman, confirmando que existe una correlación directa y significativa entre la gestión del talento y la

calidad del servicio. Estos resultados son consistentes con nuestros resultados, ya que la gestión del talento se correlaciona significativamente con la calidad del servicio al usuario que brinda el municipio de José Crespo y Castillo, lo cual concluimos luego de presentar el coeficiente de correlación de Pearson, el cual arrojó un valor de 0.605, el cual se muestra que existe una correlación positiva moderada entre la gestión del talento y la calidad del servicio al usuario.

Por otra parte, también existen coincidencias con los resultados de la investigación de Rivera (2015), quien en su tema titulado “Desarrollo del Capital Humano y la Calidad de Servicio Público de la Municipalidad Distrital de Amarilis, de la UNHEVAL, Huánuco – Perú”. Concluyendo que existe una relación positiva y directa entre el Desarrollo del Capital Humano al 70,31% con la calidad de servicio público. Entendiéndose que desarrollo de capital está referido en gran parte al desempeño del talento humano, por lo que decimos que sí existe concordancia porque se relaciona de forma significativa con la calidad de atención del servicio público brindado a los usuarios.

Asimismo, hay coincidencias con el trabajo de investigación de López, A (2018), denominado: “la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la municipalidad de Leoncio Prado”, en donde el referido autor buscó establecer la relación de la gestión del talento humano con la Calidad de Servicios Públicos. Para ello, aplica dos encuestas: una para colaboradores y otra para usuarios de las mencionadas instituciones. Las conclusiones muestran que hay una relación significativa entre la gestión del talento y la calidad de los servicios públicos en la provincia y municipio de Leoncio Prado. En cambio, el coeficiente de correlación obtenido es $r=0,969$, lo que señala que existe una correlación positiva muy alta. Finalmente, en cuanto a la correlación de las dimensiones del talento humano con la calidad de servicio, éstas denotan que: en cuanto al conocimiento, se señala que hay una correlación positiva muy alta ($r=0.902$); en lo referente a la dimensión habilidades se aseveran que hay una correlación positiva alta ($r=0.900$) y en las actitudes se demuestra que hay una correlación positiva alta ($r=0,792$). Resultados que tienen semejanzas con nuestra investigación, en donde el conocimiento tiene una correlación positiva de

$r=0,664$; las habilidades con una correlación de $r=0,634$; la motivación con una correlación de $r=0,635$ y las actitudes una correlación moderada de $r=0,488$.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que la gestión del talento humano se relaciona de forma significativa con la calidad de atención al usuario que se ofrece en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo; después de someterse al coeficiente de Pearson proyectó un valor de 0,605, indicando que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión del talento humano y la calidad de atención a los usuarios, hecho que muestra el cumplimiento regular de la gestión.
2. Se estableció que el conocimiento de los servidores públicos se relaciona de forma significativa con la calidad de atención en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, demostrado a través del coeficiente de Pearson que proyectó un valor de 0,664, contrastando que existe una correlación positiva moderada, entre el conocimiento y la calidad de atención al usuario.
3. Se estableció que las habilidades de los servidores públicos se relacionan con la calidad de atención en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, hecho que fue demostrado mediante el coeficiente de Pearson al arrojar un valor de 0,634, señalando por lo tanto sí existe una correlación positiva moderada, entre las habilidades y la calidad de atención al usuario.
4. Se confirmó que la motivación de los servidores públicos se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, constatado a través del coeficiente de Pearson que proyectó un valor de 0,635, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la motivación y la calidad de atención pública a los usuarios.
5. Se demostró que las actitudes de los servidores públicos se relacionan con la calidad de atención en la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, mediante el análisis del coeficiente de Pearson al arrojar un valor de 0,488, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre las actitudes y la calidad de atención en los servicios públicos que brindan.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo implementar programas de capacitación dentro de la entidad para fortalecer el desenvolvimiento de sus colaboradores a través de convenios de cooperación con otras organizaciones académicas como las universidades, en temas de gestión especializada, dirigida a las diferentes unidades orgánicas, con el objetivo de desarrollar competencias laborales, buscando llegar a ofrecer una mejor calidad de atención en los servicios públicos que brindan a los usuarios de la institución.
2. Se recomienda fortalecer la gestión del conocimiento, orientada al desarrollo de aptitudes, en donde se considere al trabajador como un ser integral, capaz de transmitir eficacia a los usuarios, gracias a la experiencia y capacitación que posee; pues el conocimiento es el activo intangible más importante que posee una organización y que le permite diferenciarse de otras instituciones, brindando un servicio administrativo eficiente.
3. Se recomienda desarrollar de manera continua las habilidades y talentos de los trabajadores de la municipalidad para lograr ser más diligentes en las tareas que les son asignadas. Pues, si bien es cierto que un individuo puede nacer con ciertas capacidades, también es cierto que una habilidad se puede desarrollar y que es necesario desarrollarla con el paso del tiempo para lograr resultados sorprendentes.
4. Se recomienda brindar mayores incentivos al mérito y reconocimiento al servidor público que les permita mejorar sus destrezas y aporten mayores resultados dentro de la municipalidad, para que éstos puedan convertirse en competencias en el cumplimiento de sus respectivas funciones y así satisfacer las necesidades y expectativas del público.

5. Se recomienda mejorar las relaciones humanas internas y externas en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, para que, durante el ejercicio de sus funciones, los colaboradores, puedan brindar mayor calidad en los servicios que otorgan, con actitud proactiva, pues los servidores públicos son el factor relevante en la atención a los ciudadanos.

6. Continuar con la ejecución de investigaciones relacionados con la gestión del talento humano en las instituciones estatales, porque es ahí donde existen mayores carencias en los niveles de atención al público.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguila Gil, J. (2018). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en los servidores del Instituto Superior Pedagógico Público Cachicadán. Santiago de Chuco 2017*. Trujillo: Tesis de Maestría.
- Cavero, C. (2019). *Calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital Caleta de Carquín, año 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2906>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Edición Mc Graw Hill. Tercera Edición
- Espinal Santé, J. (2007) *Gestión de Personal en la Administración Pública; Perú*; Centro de Estudios Gubernamentales.
- Inca, A. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha*, tesis en Ciencias para la Empresa; Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. 9na Edición). Mexico: McGraw-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- La Torre, M. (2012). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral Tesis doctoral*. España: Universidad de Valencia. Disponible en: <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24582/latorre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, A. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Agraria de la Selva; Tingo María
- Machaca, Q., & Mamani, R. (2021). *Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15076>
- Machaca, R. (2012). *Gestión de los Recursos Humanos y Clima Laboral en docentes y administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca periodo 2012*. Puno: Tesis de Pregrado.

- Muñoz , D. (2018). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Supervisión de la Empresa QUICKSA-2017*. Puno: Tesis de Posgrado.
- Parasuraman A. Berry L. y Zeithaml V. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Madrid: Editorial Díaz de Santos
- Ponce, B. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central - Quito. Ecuador*. Tesis de maestría. http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/12797/59157_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pumacajia, D. (2019). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal de la empresa MASTER CON G.S. E.I.R.L.- Juliaca periodo 2017: Tesis de Posgrado*.
- Rivera S. (2015), *Desarrollo del Capital Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis*, tesis en Gestión Pública para el Desarrollo Social; Huánuco.
- Rodríguez (2009). <http://thgestionth.blogspot.pe/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>.
- Zambrano, G. (2019). *Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, Año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4689>
- Zegarra, D. (2019) Los servicios públicos locales en el Perú Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10769/11684>

Anexos



Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO, AUCAYACU.

Estimado señor (a), le agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, cuyo objeto es conocer su opinión e ideas sobre aspectos importantes del trabajo basadas en su propia experiencia. Los resultados del cuestionario servirán para un trabajo de investigación netamente académico, por lo que sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito.

Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y responda marcando con una "X" aquella casilla que mejor concuerde con su percepción.

PÉSIMO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
	Dimensión: Conocimiento					
01	Las capacitaciones que se brindan en la institución refuerzan sus conocimientos en su labor diaria					
02	Existe creatividad laboral en su trabajo					
03	Hay mucha experiencia de los trabajadores en el área donde trabaja					
	Dimensión: Habilidades					
04	Ha notado que existe liderazgo de los que tienen cargos de responsabilidad					
05	Inviertes tiempo, energía y trabajo en mejorar tus habilidades.					

06	Existe una comunicación efectiva de los que tienen cargos superiores hacia los de menor jerarquía.					
Dimensión: Motivación						
07	Considera usted que se reconocen sus logros personales y grupales					
08	Se siente seguro en el puesto de trabajo en el que se encuentra					
09	La institución le ofrece oportunidades de desarrollo					
Dimensión: Actitudes						
10	Siente que hay compromiso laboral entre las áreas de la institución					
11	Nota que donde usted labora hay un trabajo en equipo					
12	Le toman en cuenta para tomar decisiones en su área de trabajo					

Muchas gracias, apreciamos su colaboración



Anexo 2

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO, AUCAYACU.

Estimado señor (a), le agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, cuyo objeto es conocer su opinión sobre el servicio de atención al usuario que brinda la municipalidad de José Crespo y Castillo. Los resultados del cuestionario servirán para un trabajo de investigación netamente académico, por lo que sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito.

Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y responda marcando con una "X" aquella casilla que mejor concuerde con su percepción.

PÉSIMO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO					
	Dimensión: Elementos tangibles					
01	¿Cómo considera la Infraestructura física de la municipalidad?					
02	¿Cómo califica los equipo y materiales de las oficinas de la municipalidad?					
03	¿Cómo considera la apariencia pulcra de los empleados?					
	Dimensión: Confiabilidad					
04	¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?					
05	¿Considera que existe honestidad en la atención de los empleados?					

06	¿Cómo califica el interés de los empleados por resolver los problemas?					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
07	¿Cómo califica la disposición del personal para ayudarlo?					
08	¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?					
09	¿Cómo califica la rapidez del personal en atender los trámites solicitados?					
Dimensión: Empatía						
10	¿Se interesa el personal de la municipalidad en conocer mis necesidades?					
11	¿Cómo califica la cortesía que demuestra el personal al atender al usuario?					
12	¿Siente usted que el servicio que ofrecen es a gusto del usuario con preocupación en el ciudadano?					

Muchas gracias, apreciamos su colaboración