

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Gestión de recursos humanos y la calidad de atención de la  
Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Crispin Cabanillas, Yesenia Ayde

ASESOR: Bambaren Mata, Luis Alberto

HUÁNUCO – PERÚ

2023



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 74587566

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43183838

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-3116-1929

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X
2	Mercado Huertas, Janeth Rosemary	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	22459383	0000-0002-3906-6563
3	Blanco Tipismana, Jose Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 28 del mes de noviembre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtra. Keli Agui Esteban	<b>(Presidente)</b>
Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas	<b>(Secretario)</b>
Mtro. José Martín Blanco Tipismana	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1712-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, 2023"**, presentada por la Bachiller, **CRISPIN CABANILLAS, Yesenia Ayde**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

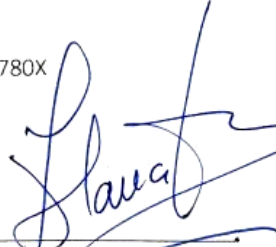
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 14 (CATORCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11 horas del día 28 del mes de noviembre del año 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtra. Keli Agui Esteban  
Nº DNI 22498331  
Código ORCID: 0000-0003-4952-780X  
**PRESIDENTE**

  
Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas  
Nº DNI 22459383  
Código ORCID: 0000-0002-3906-6563  
**SECRETARIO**

  
Mtro. José Martín Blanco Tipismana  
Nº DNI 22474198  
Código ORCID: 0000-0001-7118-719X  
**VOCAL**



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, LUIS ALVERTO BAMBAREN MATA, asesor(a) del PA ADMINISTRACION DE EMPRESAS designado(a) mediante documento: Resolución N° 1928-2022 del estudiante(s) **CRISPIN CABANILLAS YESENIA AYDE**, de la investigación titulada: **GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE ATENCION DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA 2023**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 29 de noviembre de 2023

---

BAMBAREN MATA LUIS A  
DNI N° 4318338

Código Orcid N° 0000-0002-3116-1929

## TESIS

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>19%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>5%</b> PUBLICACIONES	<b>10%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

BAMBAREN MATA LUIS A

DNI N° 4318338  
Código Orcid N° 0000-0002-3116-1929

## **DEDICATORIA**

Está dedicada en primer lugar a mis padres, esposo y a mis hijos que estuvieron cada momento apoyándome proporcionando fuerzas y ánimos.

Dedico a mis hermanos que de alguna u otra manera fueron indispensables, momentos en familia compartiendo alegría y amor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al creador por su infinito amor, y gracias a ello he podido lograr con esta meta.

Agradecer al Maestro Bambaren Mata Luis Alberto, por su apoyo como asesor, que gracias a sus conocimientos he podido desarrollar la presente investigación.

Mi agradecimiento, a todos los maestros de esta prestigiosa Universidad de Huánuco, en especial a los del Programa Académico de Administración de empresas, que gracias a sus conocimientos impartidos he podido lograr a llegar a ser un profesional con las capacidades para el desempeño en el campo de la Administración.

Finalmente, agradecer a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa y a los ciudadanos del mismo distrito por su tiempo y espacio que me otorgaron al momento de responder las preguntas del instrumento de investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	23
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	25
2.2. BASES TEÓRICAS .....	27
2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	27
2.2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN .....	36



2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	41
2.4.	HIPÓTESIS.....	43
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	43
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	43
2.5.	VARIABLES .....	43
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	43
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	44
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	45
CAPÍTULO III.....		47
METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN .....		47
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	47
3.1.1.	ENFOQUE .....	47
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	47
3.1.3.	DISEÑO .....	48
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	49
3.2.1.	POBLACIÓN .....	49
3.2.2.	MUESTRA.....	50
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	51
3.3.1.	PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	51
CAPÍTULO IV.....		52
RESULTADOS.....		52
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	52
4.1.1.	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	52
4.1.2.	CALIDAD DE ATENCIÓN .....	61
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	70
4.2.1.	PRUEBA DE NORMALIDAD DE VARIABLES.....	70
4.2.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL .....	72
4.2.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	73
CAPÍTULO V.....		77
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		77
5.1.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	77

CONCLUSIONES .....	82
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población 2 conformado por servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa .....	49
Tabla 2 ¿La Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, utiliza diferentes medios para publicar la contratación de personal? .....	52
Tabla 3 ¿La Municipalidad realiza proceso de selección para contratar personal que cumpla con el perfil? .....	53
Tabla 4 ¿Cuenta la municipalidad con la normativa que estructura el diseño de los puestos? .....	54
Tabla 5 ¿Existe evaluación del desempeño en las funciones del personal de la Municipalidad? .....	55
Tabla 6 ¿El pago de remuneraciones del personal de la Municipalidad se realiza en el tiempo establecido? .....	56
Tabla 7 ¿Goza de las prestaciones de es salud, vacaciones e incentivos remunerativos? .....	57
Tabla 8 ¿La Municipalidad capacita de manera constante a los servidores públicos? .....	58
Tabla 9 ¿La Municipalidad promueve la formación funcional para mejorar el desarrollo de sus actividades? .....	59
Tabla 10 ¿Se cuenta con el sistema de procedimientos administrativos que permite monitorear y controlar al personal de la Municipalidad? .....	60
Tabla 11 ¿El servidor público de la Municipalidad le escucha atentamente sin interrumpirlo? .....	61
Tabla 12 ¿El servidor público se comunica de manera asertiva sobre lo que usted desea? .....	62
Tabla 13 ¿Recibe una atención inmediata por parte del servidor público de la Municipalidad sobre los requerimientos que ha manifestado? .....	63
Tabla 14 ¿El servidor público de la Municipalidad demuestra que está preparado para atenderlo? .....	64
Tabla 15 ¿El servidor público de la Municipalidad le informa correctamente sobre el servicio que usted solicita? .....	65
Tabla 16 ¿Después de ser atendido por la Municipalidad, se acercan a usted para saber si fue atendido de manera correcta? .....	66

Tabla 17 ¿El servidor público le orienta de manera correcta sobre cualquier reclamos o queja que usted tiene? .....	67
Tabla 18 ¿Sabe usted que las quejas o reclamos que presente ante la Municipalidad es un derecho que tiene como usuario? .....	68
Tabla 19 ¿Recomendaría usted a otras personas sobre el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa?.....	69
Tabla 20 Prueba de normalidad de las variables .....	70
Tabla 21 Jerarquía y rango se coeficiente de rho de Spearman .....	72
Tabla 22 Valor relacional entre “gestión de recursos humanos” y “calidad de atención” .....	72
Tabla 23 Valor relacional entre “integración a las personas” y “calidad de atención” .....	73
Tabla 24 Valor relacional entre “organización a las personas” y “calidad de atención” .....	74
Tabla 25 Valor relacional entre “recompensa a las personas” y “calidad de atención” .....	75
Tabla 26 Valor relacional entre “desarrollo de las personas” y “calidad de atención” .....	75
Tabla 27 Valor relacional entre “auditoria a las personas” y “calidad de atención” .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Población 1 conformado por la población en el distrito de Tomaykichwa .....	49
Figura 2 ¿La Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, utiliza diferentes medios para publicar la contratación de personal? .....	52
Figura 3 ¿La Municipalidad realiza proceso de selección para contratar personal que cumpla con el perfil? .....	53
Figura 4 ¿Cuenta la municipalidad con la normativa que estructura el diseño de los puestos? .....	54
Figura 5 ¿Existe evaluación del desempeño en las funciones del personal de la Municipalidad? .....	55
Figura 6 ¿El pago de remuneraciones del personal de la Municipalidad se realiza en el tiempo establecido? .....	56
Figura 7 ¿Goza de las prestaciones de es salud, vacaciones e incentivos remunerativos? .....	57
Figura 8 ¿La Municipalidad capacita de manera constante a los servidores públicos? .....	58
Figura 9 ¿La Municipalidad promueve la formación funcional para mejorar el desarrollo de sus actividades? .....	59
Figura 10 ¿Se cuenta con el sistema de procedimientos administrativos que permite monitorear y controlar al personal de la Municipalidad? .....	60
Figura 11 ¿El servidor público de la Municipalidad le escucha atentamente sin interrumpirlo? .....	61
Figura 12 ¿El servidor público se comunica de manera asertiva sobre lo que usted desea? .....	62
Figura 13 ¿Recibe una atención inmediata por parte del servidor público de la Municipalidad sobre los requerimientos que ha manifestado? .....	63
Figura 14 ¿El servidor público de la Municipalidad demuestra que está preparado para atenderlo? .....	64
Figura 15 ¿El servidor público de la Municipalidad le informa correctamente sobre el servicio que usted solicita? .....	65
Figura 16 ¿Después de ser atendido por la Municipalidad, se acercan a usted para saber si fue atendido de manera correcta? .....	66

Figura 17 ¿El servidor público le orienta de manera correcta sobre cualquier reclamos o queja que usted tiene? .....	67
Figura 18 ¿Sabe usted que las quejas o reclamos que presente ante la Municipalidad es un derecho que tiene como usuario? .....	68
Figura 19 ¿Recomendaría usted a otras personas sobre el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa? .....	69

## RESUMEN

La investigación ha logrado responder al objetivo siguiente: Determinar como la Gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023, siguiendo una línea metodológica descriptiva, cuantitativo, no experimental y correlacional. Y para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario a una muestra compuesta por (15) servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, y la otra muestra de 129 personas que radican en el distrito mencionado. La investigación ha logrado un resultado de 0,256 (Tabla 22) según el coeficiente de correlación rho de Spearman, la cual se estableció una correlación positiva media entre “gestión de recursos humanos” y “calidad de atención”. Concluyéndose que los recursos humanos gestionada en la Municipalidad en estudio aún necesita fortalecer los procesos de integración y organización del personal; aplicar políticas de recompensa; implementar funciones que permitan desarrollar capacidades y auditar al personal con el fin de incrementar estándares de calidad y servicio al ciudadano del Distrito de Tomaykichwa.

**Palabras claves:** gestión de recursos humanos, calidad de atención, recursos humanos, calidad de servicio, auditoria.

## **ABSTRACT**

The research has been able to answer the following objective: To determine the incidence of Human Resources Management in the quality of attention of the District Municipality of Tomaykichwa 2023, following a methodological line of quantitative approach, descriptive correlational level, applied, non-experimental design. A questionnaire was used to collect data from a sample of 15 public servants who work in the District Municipality of Tomaykichwa, and another sample of 129 people who live in the aforementioned district. The research achieved a result of 0.256 (Table 22) according to Spearman's rho correlation coefficient, which established an average positive correlation between "human resources management" and "quality of care". It was concluded that human resources management in the Municipality under study still needs to strengthen the processes of integration and organization of personnel; apply reward policies; implement functions that allow capacity building and audit personnel in order to improve the quality of attention to the citizens of the District of Tomaykichwa

**Keywords:** human resources management, quality of care, human resources, quality of service, audit.



## INTRODUCCIÓN

La gestión de recursos humanos es una función que permite incluir y administrar en la organización las competencias, desempeño, habilidades y destrezas del personal para mejorar el trabajo. Por ello, viene a ser un instrumento indispensable para toda organización, ya sea en el sector privado o sector público. Y el problema latente en las entidades es la baja calidad de atención pública que se suscita a causa de los actores que otorgan el servicios y atención. Personal que carecen de capacidades, desarrollo y aptitudes para responder con las demandas de los usuarios de la Entidad pública, el servicio y atención al público no supe las expectativas no cuentan con profesionales calificado que hayan pasado por un proceso de reclutamiento y contratación, existiendo no solamente conflictos entre el personal dentro de la organización sino también insatisfacción por parte de sus ciudadanos. Generándose de esta forma el problema siguiente: ¿Cómo la Gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023? Que ha permitido identificar de manera teórica y práctica los elementos que estan perjudicando a la calidad del servicio público en la entidad local y las debilidades de la gestión de recursos humanos. El objetivo de la investigación fue determinar como la Gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023; el contenido está comprendida por el capítulo I, se describe el problema, así como su formulación, los objetivos, limitaciones y viabilidad de la investigación; en el capítulo II, el marco teórico, antecedentes bases teóricas, conceptuales, hipótesis y operacionalización de variables; en el capítulo III, la metodología de investigación; en el capítulo IV, los resultados, prueba de normalidad de las variables y contratación de hipótesis; capítulo V, se discute resultados en base a la comparación estadística con los antecedentes y bases teóricas; en la que se concluye que la gestión de recursos humanos en la Municipalidad en estudio aún necesita fortalecer los procesos de integración y organización del personal; aplicar políticas de recompensa; implementar funciones que permitan desarrollar capacidades y auditar al personal con la finalidad de mejorar la calidad de atención al ciudadano del Distrito de Tomaykichwa.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad de atención se ha vuelto cada vez más exigida por los usuarios y más cuando se trata de un servicio público gubernamental, por el mismo hecho que las funciones de las Entidades públicas están vinculadas con el bienestar ciudadana. “La calidad de atención en el sector público es la capacidad de satisfacer al usuario” (Cornejo, 2012, p.2). Existe una gran diferencia de calidad de atención en el sector público con el sector privado, ya que no existe acuerdo del servicio entre la Entidad pública y el usuario para mejorar la atención pública (Cornejo, 2012). Por su parte Ventura (2020) afirma “que el problema de la atención del sector público es un servicio de carácter monopolio en la que sus usuarios no tienen la decisión para elegir en que entidad o quien brindara un servicio determinado” (p.2). Y la Entidades pueden crear valor público a través de actividades dirigidas al bienestar del usuario, pero no lo hacen. Los directivos de las Organizaciones públicos se adueñan e imponen sus servicios. (Cornejo, 2012).

Por ello, el factor humano es considerado como elemento clave para el lograr calidad de atención en las organizaciones tanto como privadas y gubernamentales, que procuran integrar calidad en el equipo humano, sistemas de trabajo adecuados, políticas de recursos humanos y la cultura organizacional, las cuales son considerados temas prioritarios en estas, “porque las personas más que generan productividad, son aquello que son fuentes de habilidades, aptitudes y conocimientos que permiten cumplir los objetivos propuestos” (Morales, 2017, p. 12).

Los recursos humanos en las entidades en todo el mundo, está mejorando su proceso para incluir personas más idóneas; procesos orientados al desempeño, compromiso y capacidad de las personas, como en América Latina ha incluido un diseño relacionada a la función de gestión de recursos humanos durante mucho tiempo ha sido considerada una tarea

administrativa de soporte, lo cual se vio reflejado en la encuesta realizada a los líderes de consultoría de los países como Chile, Argentina y Uruguay, especialmente en sus organizaciones en donde un 70% considera que actualmente el rol del área es netamente de soporte administrativo, mientras que el 30% se encarga del control de cumplimiento de políticas (Consultores Estratégicos, 2018, pp.4-7).

Esto, es realmente notorio en estos tiempos de la globalización por el simple hecho que se ha venido cambiando las formas de administrar los recursos humanos, porque las personas se han convertido en una fuerte ventaja competitiva sostenible, siendo reto para muchas de las instituciones ya sean públicas como privadas; esto porque no solo se trata de encontrar personas idóneas para que trabajen, sino porque los criterios de selección de personal se han convertido más exhaustivos que permiten evaluar el desempeño y las capacidades de relacionarse con las demás personas que fortalezcan elementos tales como el compromiso, conductas y capacidades (Boada, 2021).

Cabe indicar, que la mayor dificultad de las organizaciones radica en el asertividad, ya que es difícil establecer una comunicación interpersonal, la cual es un factor que perjudica negativamente al compañerismo y desempeño de los colaboradores, ya que no solo perjudica al clima laboral sino también a los usuarios o clientes, esto por no adecuarse a nuevos enfoques de gestión de recursos humanos (Dessler y Varela, 2011).

Con respecto a la gestión de recursos humanos en las entidades públicas no se articulan adecuadamente los procesos de selección, por el mismo hecho que el procesamiento de reclutamiento del personal está muy politizado, que no permiten integrar a las áreas del estado personas idóneas que cumplan con los requerimientos establecidos a través de la meritocracia de manera transparente. Esto dificulta la administración de los recursos humanos y la calidad del equipo frente a los servicios que estos proporcionen a los usuarios.

En 2017, la OCDE realizó una publicación sobre el estudio de integridad del servidor público del Perú en la que se identificó que nuestro país no es muy transparente en sus entidades, y recomendó tomar medidas e incluir buenas prácticas que permitan fortalecer las acciones de control interno, fortalecer las acciones del servidor público a través del código de ética en la función pública (Consultores Estratégicos, 2018)

Y esto no es ajeno en los gobiernos locales del Perú, que han diseñado ciertas normativas que le permitieron mejorar su gestión de recursos humanos, ya que “el área de Recursos Humanos es muy necesario diseñar perfiles de acuerdo con las aptitudes profesionales que permitan mejorar la calidad de atención al ciudadano. Pero esto, cambia su panorama al momento de realizar la contratación de personal, por la misma existencia de elementos que perjudican su adecuado proceso. Un ejemplo dado podemos mencionar el Informe de Servicio de Control Especifico 023 (2020) la contraloría informa: Que en el Gobierno Regional de Ucayali se contrató once servidores públicos sin haber cumplido los requisitos mínimos descritos en las bases del concurso CAS además no tienen el sustento mínimo de acreditar experiencia y documentos que demanda el dicho concurso, la que permitió a realizar pagos de 177 391.63 soles a un personal que no cumple las condiciones mínimas para laboral. Por ende, se contrató servicios laborales a personas que tenían perfiles diferentes a lo que estipula el manual de organizaciones y funciones. (p.42)

Por estos escenarios la “población manifiesta conflictos y demandas sociales, ya que el servicio público no sule las expectativas, existe desconfianza en la gestión, incumplimiento de las promesas políticas, que cada día la atención del servicio público pierda legitimidad y aceptación” (Ventura, 2020, p.2).

Y la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa no es ajena a esta realidad, porque áreas diversas de esta Entidad no cuentan con profesionales calificado que hayan pasado por un proceso de reclutamiento y contratación, existiendo no solamente conflictos entre el personal dentro de la organización sino también insatisfacción por parte de los ciudadanos del

distrito de Tomaykichwa. En ese contexto, se tuvo por conveniencia describir la importancia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención en la Municipalidad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- a. ¿Cómo la Gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- a. ¿Cómo la integración a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?
- b. ¿Cómo la organización a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?
- c. ¿Cómo la recompensa a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?
- d. ¿Cómo el desarrollo de las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?
- e. ¿Cómo la auditoria a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- a. Determinar como la Gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a. Determinar como la integración a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023
- b. Determinar como la organización a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023
- c. Determinar como la recompensa a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023
- d. Determinar como el desarrollo de las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023
- e. Determinar como la auditoria a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La investigación discutió y analizó conceptos, resultados de otras investigaciones teorías que lograron producir nuevos conocimientos sobre la importancia de los recursos humanos y de la calidad de atención en el sector público, de tal forma se pueda llenar un vacío teórico en futuras investigaciones. Por su parte Carrasco (2006) indica que la investigación permite indagar y discutir teorías para lograr un nuevo aporte en las ciencias científicas.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Carrasco (2006) afirma que a través de estudios de una realidad se logra implementar elementos que permitan mejorar la realidad

problemática. En tal sentido, a través de los resultados del estudio, se formuló nuevos aportes que permitan superar e incrementar la calidad de atención del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, convirtiéndose de esta manera un instrumento para la gestión de recursos humanos en el sector pública.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Carrasco (2006) indica que toda investigación utiliza métodos científicos que le permitan alcanzar los objetivos. La investigación realizada ha permitido dar resultados muy relevantes con respecto a la gestión de recursos humanos, que forma parte como un instrumento valioso para la muestra en estudio y para otras investigaciones. De tal manera, para que esto sea posible, se utilizó métodos de estudio en el nivel descriptivo, cuantitativo y correlacional, utilizando el cuestionario como instrumento de estudio.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

El acceso a la información al inicio fue una limitación para el desarrollo de la investigación en una entidad pública. Pero esta limitación fue superada presentando un documento a la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa solicitando autorización correspondiente para la obtención de los datos.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

A pesar de las limitaciones, esta investigación fue viable, por las razones siguientes:

Los recursos financieros fueron suficientes para adquirir materiales y servicios para la elaboración de la investigación.

El tiempo fue necesario para la consecución de los datos y desarrollo de la investigación

El acceso a la información no fu restringido ya que se obtuvo la autorización correspondiente previa presentación de la solicitud.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Niama et al. (2020) tesis titulada “*Elementos de la Calidad de atención percibida por el cliente de las instituciones públicas*”, presentada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador, investigación cuantitativa y cualitativa, cuya conclusión indica que:

El aspecto que canaliza la calidad del servicio en el Registro Civil en el distrito de Riobamba, es la atención rápida, el tiempo, la información que proporciona, la asertiva comunicación por parte de los servidores. En la Entidad se identificó que la mayor parte de sus servicios y atención al usuario es buena, pero existen algunas debilidades que perjudican negativamente a la calidad; debilidades como la falta de capacidad para responder y solucionar problemas que se originan.

Boada (2021) en la tesis: “*El rol de la alta dirección en la gestión de recursos humanos: un estudio en pymes*”, presentada en la Universidad Rovira i Virgili, permitió identificar el papel importante de la gestión de recursos humano, investigación cuantitativa cualitativa transversal, presentada en la Universidad de Valencia, cuya conclusión indica que:

La función estratégica que desempeña los recursos humanos expresa una asociación relativamente directa en las prácticas de gestionar recursos humanos, ya que la función de recursos humanos de manera direccionada, planificada y responsable permite tomar la decisión más asertiva en la consecución de un equipo que cumpla la formación, capacidades y destrezas en el desempeño laboral. Las



prácticas de gestión de recursos humanos permiten de manera positiva alcanzar índices de desempeño para ello es necesario la constante evaluación y capacitación por resultados ya que esto añadirá más productividad y desenvolvimiento en las funciones del colaborador. El rol de la alta dirección es incluir personas capaces idóneas que demuestren compromiso ante la visión de la organización, además promover la comunicación es algo efectivo ya que esta permite nutrir el comportamiento interpersonal, desmullendo las discusiones y errores funcionales, formar a los empleados de manera constante retroalimentado las tareas y procedimientos relativos a las responsabilidades de cada integrante en el equipo humano. Y hacer sentir al empleado como parte de la compañía, social y afectivamente involucrado, disminuyendo sus comportamientos de abandonar a la organización.

Pilar (2018) en la tesis: *“La Dirección de Recursos Humanos y sistema de gestión de la innovación según la Norma UNE 166.002”*, presentada en la Universidad de Murcia, se analizó cómo el sistema de gestión de la innovación propuesto juega un papel de la función de los recursos humanos que permiten ayudar a gestionarlas, con el método de estudio revisión literaria explicativo utilizando una encuesta telefónica, cuya conclusión indica que:

La selección de personal subyugada a las capacidades permite dar mayor garantía para contratar personas idóneas, para ello es necesario asimilar criterios para identificar personas capaces de prevenir riesgos y tomar decisiones, resolver y responder problemas alineada con compromiso organizacional, coadyuva que las personas cuenten las aptitudes, conocimientos, habilidades y competencias que permitan cumplir funciones de manera voluntaria y responsable. El desarrollo de la carrera orientado al desempeño laboral que permita incluir una línea de la gestión que fortalezca el aprendizaje y desarrollo; es importante evaluar el desempeño vinculada en la calidad de atención, esto para identificar el rendimiento intergrupala, individual, en equipo y al mismo tiempo realizar la retroalimentación, para fortalecer y

motivar el cumplimiento de tareas. Las prácticas de recursos humanos que incluyan un reclutamiento que incorpore a las personas adecuadas para promover la innovación, la formación que aumente las habilidades creativas, junto con sistemas de recompensas y evaluación del rendimiento que estén orientado a la innovación, pueden ayudar a los empleados a generar más ideas. En consecuencia, el sistema de gestión de los recursos humanos es un factor determinante para la fase más creativa del desarrollo de nuevos productos al facilitar la creación de nuevo conocimiento, la creatividad y motivar la atención de calidad.

Rincón (2021) en la tesis: *“Valores de la organización, gestión de recursos humanos y sostenibilidad en empresas de economía social”*, presentada en la Universidad Pablo de Olavide, que permitió desarrollar tres modelos valores, gestión de recursos humanos y sostenibilidad organizacional, método experimental estudio revisión y diagnóstico, utilizo el cuestionario online para aplicar a una muestra de 598 cooperativas, cuya conclusión indica que:

Los valores organizacionales en los recursos humanos encaminadas por compromiso y las capacidades vinculadas de manera asertiva con el desempeño del colaborador en base a la expectativa y percepción del servidor público. El modelo motivación y oportunidades (AMO) está apoyada en la comprensión de valores, medidas de compañerismo, comportamientos interpersonales. En la entidad en estudio se evidencia que la sostenibilidad de compañerismo es baja, ya que se carece de interacción en equipo, no se cumple cabalmente los valores. Por otro lado, el diseño de la gestión de recursos humanos aún se necesita vincularlas con el compromiso, comunicación y organización. El apoyo y compañerismo organizacional permite ser un elemento que favorece la percepción del colaborador frente a sus funciones y compromisos. El trabajo y sostenibilidad del colaborador demuestran desempeño y satisfacción en la medida que exista interacción, reconocimiento, satisfacción e inclusión en las decisiones.

## 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Rosales (2017) en la tesis *“La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba”*, 2017, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, investigación descriptivo correlacional, cuya conclusión indica que:

La calidad de atención en la UGEL Moyobamba es aceptable toda vez que existe un 80% de personas muy calificadas que laboran, pero existe aún la necesidad de mejorar y perfeccionar para ser más oportuna efectiva equitativa y dar un buen servicio. Dar mayor confianza al usuario por parte de los funcionarios permitirá incrementar la calidad de servicio, otorgar una respuesta oportuna y demostrar compromiso con la institución es importante para el usuario. (p.47)

León (2020) en la tesis: *“Competencias y gestión de los recursos humanos”*, presentada en la Universidad Peruana Cayetano Heredia”, se puede determinar el estado del arte de las competencias y gestión de recursos humanos, estudio tipo correlacional no experimental de corte transversal, empleando el cuestionario como instrumento, cuya conclusión indica que:

La gestión de recursos humanos y competencias es denominada un elemento fundamental para mejorar el servicio en cualquier organización de manera eficaz y eficiente. Además, para gestionar recursos humanos se tiene herramientas vinculadas a las estrategias que incluyen describir talentos, habilidades que permitan garantizar la eficiente contratación del personal para cumplir cabalmente su función. Asimismo, acciones de actualización de los servidores es una herramienta para exigir retos. Los conocimientos y capacidades permiten a las organizaciones mejorar su imagen institucional frente a los servicios que proporcionen a los usuarios, logrando una efectiva gestión. (pp.24-25)

Jiménez (2017) en la tesis: *“Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en Municipalidad de Huarochirí, 2017”*, tesis de la Universidad Cesar Vallejo, objeto de estudio fue identificar la importancia de administrar recursos humanos para conseguir satisfacción de la población, investigación básica no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, empleando el cuestionario como instrumento a una muestra de 100 100 colaboradores que se encuentran en distintos regímenes laborales de la Municipalidad de Huarochirí, cuya conclusión indica que:

La administración de recursos humanos y la satisfacción del usuario se relacionan positivamente buena, esto se debe a que los directivos y los colaboradores identifican características de la cultura organizacional que de antemano son aspectos que alimentan la satisfacción laboral, por otro lado la satisfacción del usuarios esta articulado con la comunicación organizacional en la entidad pública, toda vez que esto es un elemento fundamental para desarrollar actividades de atención al ciudadano de brindando información asertiva y efectiva. Así también, la satisfacción del usuario y la supervisión y evaluación de desempeño del servidor público se asociación relativamente positiva, toda vez que, a mayor gestión del talento humano y capacitación, mayor es el desarrollo del servidor público. (p.81)

Pérez (2018) en la tesis: *“Gestión de recursos humanos para mejorar el proceso en la contratación de colaboradores para la Municipalidad provincial de Carabaya Macusani 2017”*, presentada en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, se pudo determinar el impacto que causa la gestión de los recursos humanos en la contratación del personal, investigación cuantitativa descriptivo, empleando el cuestionario para ejecutar a la muestra de estudio cuya conclusión indica que:

La gestión de los recursos humanos tiene efectos significativos en la contratación del personal, las características que presenta la

planeación estratégica de la gestión de recursos humanos influyen directamente en la contratación del personal para la municipalidad provincial de Carabaya. Interactúan los aspectos referidos a la planificación, análisis, diseño del trabajo y el análisis del ambiente. El proceso de gestión de los recursos humanos es significativo en la contratación del personal Situación que queda denotada por la forma, procedimiento, convocatoria, reclutamiento del personal, hoja de vida etc. La gestión de los recursos humanos influye significativamente en el proceso de contratación de personal en cuanto se refiere a los tipos de contratación para la municipalidad provincial de Carabaya. (p.113)

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Aguirre (2021) en la tesis *“Calidad de atención en los usuarios de la Subgerencia de obras y supervisión del Gobierno Regional de Huánuco 2020”*, presentada en la Universidad de Huánuco, investigación cualitativa de nivel descriptiva, cuya conclusión indica que:

Existen deficiencias y carencia en la atención de calidad que se brinda al usuario, así como la falta de una cultura organizacional y accesibilidad de primera instancia, causas que están reflejando malestar e incomodidad por la demora y apatía en temas administrativos ya que se evaluó y se determinó cada una de las dimensiones, generando que los procesos administrativos se vuelvan en trámites burocráticos y retrasos en resolver sus solicitudes que vienen requiriendo con anterioridad, el cual no se refleja una respuesta aceptable por parte de la población huanuqueña.

Huayanay (2017) en la tesis: *“Gestión de recursos y su atención de calidad en los usuarios que reciben servicio de odontología Hospital regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2017”*, presentada en la Universidad de Huánuco, que permitió identificar el impacto de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los usuarios, investigación descriptivo correlacional, empleando el cuestionario como

instrumento a una muestra conformada 169 usuarios, cuya conclusión indica que:

La gestión de recursos humanos indudablemente influye en la calidad de atención a los Usuarios del servicio de odontología en la entidad en estudio, toda vez que es necesario que los recursos humanos integren un proceso administrativo orientado al desempeño y compromiso organizacional que coadyuven las buenas conductas en la atención a los usuarios. El desempeño laboral permite mejorar la atención y servicio público, indicando que el personal que labora sin duda debe estar consiente que el servicio de salud requiere mucho cuidado, que no solo es responder a las necesidades físicas de salud sino también es orientar al usuario, dar indicaciones que le permita prevenir y el cuidado post atención de la salud. demostrar ello es uno de los elementos de la calidad del servicio. Implementar sistemas y medios de tratamiento al usuario que no solo le permita informase si no también le permita tener conocimiento de sus cuidados y evidenciar el interés institucional. (p.57)

Tucto (2021) en la tesis: *“proceso para gestión de recursos humanos y la importancia para alcanzar rendimiento laboral en la Municipalidad provincial de Yarowilca, Huánuco 2018”*, presentada en la Universidad de Huánuco, se logró identificar incidencia del proceso de Gestión de Recursos Humanos en el rendimiento laboral, investigación descriptivo-cuantitativa, empleando el cuestionario como instrumento a una muestra conformada por cincuenta y cinco trabajadores, cuya conclusión indica que:

La gestión de recursos humanos incide significativamente para alcanzar rendimiento en la función aboral, ya que es una función, estableciendo de una relación positiva de estudio. es necesario indicar que la asignación de la persona adecuada que cumpla el requisito establecido para el puesto, con conocimientos que permite alcanzar metas y objetivos de la institución, por el mismo hecho que se cuenta con un personal productivo, las cuales redistribuye y aumenta valor en

las funciones de la entidad, demuestre compromiso, integridad, igualdad, y asertividad para proporcionar confianza en la población en el distrito de Yarowilca, y capacidades del servidor público en la atención a la ciudadanía. De la misma manera al designar al colaborador que más garantice confianza aparte que cumpla con el requisito que cada área lo requiere, que procure sumar al desempeño de la organización, y mejores capacidades de responder a las necesidades de la población. Pero es algo que se necesita mejorar en la Entidad en estudio, ya que se ve que el personal aún necesita fortalecer habilidades para interactuar y atender de manera asertiva a los ciudadanos. (p.85)

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

#### **➤ Definición**

Chiavenato (2008) define que la gestión de recursos humanos es un área donde se concentra actividades de planear, desarrollar y organizar a las personas en un ambiente de trabajo para cumplir sus funciones según niveles jerárquicos de la empresa.

La Gestión de Recursos Humanos son acciones enlazada a planear, desarrollar y organizar que permitan promover la eficiencia del desempeño del personal que compone la empresa (Chiavenato, 2008). Administrar personas en la empresa consiste en implementar procedimientos, principios que permiten alinear la educación, selección y organización de los servidores en la mejora y satisfacción en el trabajo para alcanzar mayor rendimiento a favor del usuario (Chiavenato, 2008).

Por su parte Rodríguez (2008) define como “actividades en la que se establece proceso, requisitos, selección, organización, educación y evaluación para el perfeccionamiento del cumplimiento de funciones de los colaboradores”

### ➤ **Importancia de la Gestión de recursos humanos**

La importancia de la gestión de recursos humanos yace como una herramienta para tomar decisiones asertivas en el proceso de administrar personas para lograr resultados (Chiavenato, 2008).

Martínez (2004) indica que la Gestión de Recursos Humanos permite ser un:

Medio para incluir y colaborar en la organización del trabajo en una institución, permite conquistar y mantener a las personas trabajando y dando el máximo de sí en la organización, con una actitud positiva y favorable, esta representa todo un valor intangible que imparte servicio en la organización” (p.3).

En el libro de Robbins y Timothy (2000) indica la gestión de recursos humanos es importante ya que está basada en la cultura interna, políticas y prácticas de la organización que permiten administrar recursos humanos de manera más viables. Permite implementar técnicas de comunicación para gestionar y conseguir personas idóneas, con aptitudes y habilidades para comunicarse con los demás compañeros en el trabajo.

### ➤ **Características de la gestión de recursos humanos**

El libro de Chiavenato (2007) menciona las características siguientes:

- El área de gestión de recursos humanos es un área interdisciplinaria
- Se relaciona con una multiplicidad de muchos conocimientos en campos diferentes.
- Se refieren a los aspectos internos de la organización
- Se aplican técnicas directamente a las personas que involucran en la organización.
- Analiza y describe puestos para reclutamiento, entrevista y selección



- Evalúa el desempeño organizacional

➤ **Modelo de la gestión de recursos humanos**

Para el libro de Chiavenato (2007) los modelos de la gestión de recursos humanos están clasificados por:

- Modelo basado en la demanda estimada del producto o servicio; que consiste en la cantidad de bienes solicitados para producir otros bienes, y la cantidad de servicios para contratar con relación a las actividades y necesidad de personal.
- Modelo basado en segmentos de puestos; basado al nivel operativo, que permite según la necesidad y condiciones. Es decir, el puesto debe tener los requisitos previos para ser cubierta según objetivos, y demandas de la organización.
- Modelo de grafica de reemplazo; consiste en “utilizar líneas orgánicas de remplazo según carrera, representa la estructura eventual, que permite cubrir un puesto de manera temporal” (p.163)
- Modelo basado en el flujo de personal; consiste en describir el movimiento de personas de lo interior, fuera y dentro de la organización, está relacionada a la rotación de personal.
- Modelo de planeación integrada; que consiste en conglomerar las actividades del personal para hacer fuerza en el trabajo de la organización.

**2.2.1.1. INCORPORAR A LAS PERSONAS**

Incorporar personas abarca un proceso de reclutar, en qué condiciones y como reclutar, y cuáles son los recursos necesarios para la organización. Y para selección incurren a los criterios en cuanto a la calidad y aptitudes (Chiavenato, 2008)

Los procesos para incorporar a las personas representan la ruta que conduce a su ingreso en la organización. Es la puerta de entrada que sólo se abre para los candidatos que tienen

características y competencias personales que se ajustan a las que predominan en ella. (Chiavenato, 2008, p.102)

Chiavenato (2007) indica que incorporar personas es un proceso de la administración de recursos humanos que consiste desarrollar procesos para incorporar recursos humanos y técnicas asociadas a la promoción de desempeño, tales como investigación del mercado de recursos humanos, reclutamiento, selección y socialización.

Según Paredes (2018) indica que para integrar personas demanda de mucha capacidad y aptitudes de la gestión de los recursos humanos en la organización, técnica que les permite implementar procedimientos de reclutamiento y selección a través de méritos, capacidades, y principios.

Candía (2018) explica que integrar personas es una función que permite tomar datos tanto de la organización y de la investigación y mercado laboral que permite canalizar el desenvolvimiento funcional, y procuren que las personas que formen parte de la organización no solo sea vínculo laboral sino ser partícipes de las decisiones externas e internas para alcanzar mayor calidad en el servicio que entregan.

#### **a. Reclutamiento de personal**

Chiavenato (2008) indica que reclutar personal es un proceso o función de la organización que permite canalizar la integración de personas según la necesidad requerida, “las entidades integran personas para ser parte de su visión, con quienes comparten las estrategias y formas de organización para ejecutar competencias y esfuerzos” (p.106)

Chiavenato (2007) indica que el reclutamiento se realiza a partir de las necesidades de recursos humanos que se pretende contratar, en la que se realiza la investigación e intervención de

aquellas fuentes que permitan canalizar el número suficiente de personas necesarias para cubrir puestos.

Por su parte Rico (2015) menciona que el reclutamiento es el proceso puntual en la organización, que permite integrar pasos como base para contratar personal “al no efectuar el proceso de selección de la mejor manera y se opta por elegir a una persona que no es apto para responder a las funciones del puesto, tiene muchos efectos negativos, ya que su productividad sería baja, y existiría incumplimiento de funciones.

### **b. Selección de personal**

Chiavenato (2008) define a la selección de personal como un filtro que permite hacer ingresar en la Entidad a personas que solo cuentan las características que se han solicitado para un cargo, puesto u actividad.

Chiavenato (2011) indica que comprende la percepción y análisis para elegir a una persona e incorporarla en la empresa, en la que se efectúa las características que se demandan para el puesto, identificar entre los demás postulantes las mejores competencias y diferencias que permitan ser ventajosas y provechosas para la organización.

#### **2.2.1.2. ORGANIZAR A LAS PERSONAS**

Chiavenato (2007) organizar personas es una política que permite determinar requisitos básicos del personal, tales como la intelectualidad, rasgos físicos, experiencia, etc, las cuales son esenciales para el desempeño de funciones, obligaciones y tareas según el puesto dado por la organización. Además, es un criterio de la planeación, movimiento y colocación interno de recursos humanos; y un criterio para evaluar la calidad y desempeño de las funciones que estos cumplen en la organización.

Por su parte, Robbins (2009) sostiene que organizar a las personas es lograr asignar por cada persona sus funciones según se la información, especialidad y experiencia; y además realizar constante evaluación al cumplimiento de sus funciones.

Chiavenato (2011) para organizar personas se debe analizar y describir correctamente ellos puestos estableciendo requisitos básicos; se debe planear y ubicar la cantidad necesaria; se debe establecer la secuencia optima las oportunidades en la organización y evaluar el desempeño de las personas.

#### **a. Diseño de puestos**

Chiavenato (2007) el diseño de puestos:

Es una especificación de que integra el puesto, métodos de trabajo, la interacción con los demás puestos, con la finalidad de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante. En el fondo, el diseño de puestos es la forma en que los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones. (p.215)

El diseño de puesto es una función que permite establecer tareas u obligaciones que el personal debe cumplir según el puesto y según el perfil por la que se contrató. Establece como debe desempeñarlo, procedimientos y métodos; a quien debe reportar el trabajo y a quien debe supervisar o dirigir el ocupante del puesto (Chiavenato, 2007).

#### **b. Evaluación del desempeño**

Chiavenato (2007) la evaluación del desempeño es una función que permite asegurar que las tareas y obligaciones de las personas se haya logrado. Es identificar el nivel de comportamiento de la persona frente al cargo que ocupa.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. (p.254)

Chiavenato (2011) define: “comportamiento de la persona que ocupa y cumple una función organizacional. Trata de apreciar el desempeño y potencial que demanda el puesto, para buscar el mejor candidato para su incorporación” (p.243).

### **2.2.1.3. RECOMPENSAS A LAS PERSONAS**

Chiavenato (2008) indica que la recompensa a las personas por su trabajo, la cual es el proceso fundamental para motivar e incentivar a los trabajadores en la organización; tales recompensas deben ser originados por logros y resultados que el trabajador haya alcanzado. “El reconocimiento permite ser un medio por la que se demuestra al colaborado una retribución por su trabajo, o un reconocimiento por su rendimiento, la cual puede ser materializado con un presente” (Chiavenato, 2008, p.278).

La recompensa es el medio por el cual la organización otorga a cambio del trabajo desempeñado del personal un reconocimiento remunerativo, y prestación en necesidades personales del trabajador que le permita gozar de ellas (Chiavenato, 2007).

#### **a. Remuneraciones**

Chiavenato (2008) define a la remuneración como recompensa porque permite remunerar al empleado según el valor del puesto, recompensa al personal que desempeña y se dedique mejor, personales comprometidos que proporcionan un valor añadido a la organización.

Chiavenato (2007) indica que la remuneración es la recompensa que las personas reciben en cambio del cumplimiento de tareas de la organización. Está relacionada con la interacción entre la organización y las personas, y cada persona negocia su remuneración según el trabajo extraordinario que realiza.

## **b. Prestaciones**

Las prestaciones son facilidades, ventajas, comodidades, y servicios que las organizaciones ofrecen a sus colaboradores con la finalidad darles mayor atención, las cuales son financiadas por la organización, pero no son pagadas directamente al personal. Por lo que, prestación es una manera remunerativa indirecta que permite responder a las necesidades personales del trabajador, como asistencia médica, seguro, alimentación, transporte, seguridad, entre otros.

### **2.2.1.4. DESARROLLAR A LAS PERSONAS**

Chiavenato (2008) desarrollar a las personas es una función del área de recursos humanos de la organización que se debe realizar según los procesos de desarrollo de las personas, que permitan potenciar las capacidades de las personas en sus funciones.

Para desarrollar al personal es proporcionar la educación organizacional, es decir que exista expectativas de crecimiento en la empresa. Fortalecer dimensiones tales como habilidades, destrezas y entrenarlas a partir de los conocimientos impartidos desde la perspectiva de la misión de la empresa. Darle información exacta que es lo que se desea hacer, y a donde se quiere llegar. (Chiavenato, 2008, p.366)

Chiavenato (2007) es la “función que permite implementar criterios de diagnóstico y programación de la formación y

renovación constante de la fuerza de trabajo que permita mejorar el desempeño de las tareas y obligaciones dentro de la organización” (p.133).

#### **a. Capacitaciones**

Chiavenato (2008) la capacitación es una función e instrumento que permite desarrollar competencias de las personas, esta es un impulso para hacer más efectivas y productivas las actividades laborales que contribuyan a mejorar el cumplimiento de objetivos. Es el proceso que permite educar a las personas a corto plazo ejecutando de manera organizada y sistemática en donde los colaboradores adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencia según las funciones de su trabajo. La capacitación transmite conocimientos de manera específica que permitan orientar la realización de tareas, y aspectos de la organización (Chiavenato, 2007).

#### **b. Formación**

Es la educación que un colaborador tiene en la organización según la profesión y cargo que ocupa, o son las preparaciones que una persona profesional realiza para ocupar o calificar en un cargo que ofrece el mercado laboral (Chiavenato, 2007).

#### **c. Desarrollo**

Es la educación que permite perfeccionar a la persona que ejerce una especialidad con respecto a su profesión, esta busca desarrollar y perfeccionar en el crecimiento de una persona en una cierta especialidad (Chiavenato, 2007).

### **2.2.1.5. AUDITAR A LAS PERSONAS**

Consiste en mantener un banco de datos que permitan proporcionar información necesaria de los recursos humanos para realizar análisis cuantitativo y cualitativo del trabajo realizado en la

organización. Que además que permite ser políticas para aplicar procedimientos en la organización de los recursos humanos para fortalecer el desempeño de los colaboradores (Chiavenato, 2007).

#### **a. Banco de datos**

Consiste en los registros y controles para el debido análisis cuantitativos y cualitativos de los recursos humanos disponibles en la organización (Chiavenato, 2007).

#### **b. Sistema de información administrativos**

Es el medio que permite viabilizar la información asertiva para tomar decisiones sobre los recursos humanos (Chiavenato, 2007).

### **2.2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN**

Departamento de Formación y Calidad (DFC, 2016) indica que la calidad es la satisfacción y expectativas que se alcanza por un servicio o producto. No se improvisa para conseguirla, se llega obtener a través de un sistema de gestión que permita relacionar a las expectativas que los usuarios esperan. Es necesario desarrollar una guía con el fin de lograr recursos y necesarios procesos cumplir responsabilidad que intervienen en las personas. Y en el sector público es demostrar capacidad para responder y atender demandas de los ciudadanos, y poderlas satisfacer con el costo menor.

#### **➤ Definición de atención al cliente**

Blanco (2007) define a la atención del cliente como un instrumento que permite ofrecer en un producto o servicio un valor agregado, la cual, para poder transmitirla es necesario escuchar en primer lugar al cliente que permita conocer sus necesidades y expectativas con la finalidad de satisfacerlos. La atención al cliente es una parte del conocimiento del cliente que expresa sus expectativas, la



cual es un dato muy importante para orientar el trabajo y lograr la satisfacción y fidelización del cliente.

➤ **Importancia de la atención al cliente**

Blanco (2007) indica que el objetivo de la atención al cliente radica en alcanzar que el cliente este satisfecho de los bienes y servicios que se le ofrece, y que por medio de ello se puede alcanzar la fidelización. Por su parte Murillo (2018) indica que la atención al cliente permite alcanzar la satisfacción total del cliente, pero cuando es se da de calidad en el servicio y en el producto que se ofrece, es decir servicio-producto.

➤ **Características de la atención al cliente**

Según el libro de Blanco (2007) indica que las características de la atención al cliente están subyugadas a:

- psicología del cliente; que consiste en conocer que es lo que desea el cliente
- Tipología de clientes; que consiste en distinguir en los rasgos de personalidad de cada tipo de clientes.
- Interacción social; consiste en interactuar con las personas que permita crear buenas relaciones humanas entre el vendedor y el cliente
- Permite crear habilidades sociales en la prestación de servicios; que consiste escuchar para comprender al cliente.
- Permite canalizar la comunicación; para escuchar al cliente es necesario canalizar una comunicación no solamente verbal sino escrita, señales informativas, rostro, presencia, posición corporal que permita originar confianza.

➤ **Modelo de la atención al cliente**

Acosta et al. (2018) indica que el modelo de atención más reconocida en la atención al cliente es el modelo AIDA que consiste en

la atención, interés, deseo y acción, la cual permite promover el potencial del cliente manifestando características positivas hacia el producto o servicio. Otro modelo es el SPIN que consiste en la que permite preguntar para lograr secuencia que promueva el interés del cliente hacia la compra. Para ello se debe analizar la situación, detectar los problemas y presentar la solución y promover el interés.

Por su parte el libro de Blanco (2007) indica que la atención al cliente este dimensionado por habilidades sociales, venta, atención y gestión de quejas y reclamos del cliente. Y para ello la organización debe estar preparada en todo su aspecto ya sea personal, producto o servicio que ofrece.

#### **2.2.2.1. HABILIDADES SOCIALES**

Blanco (2007) las habilidades sociales en la prestación de servicios es la interacción entre dos o más personas, donde se origina relaciones humanas, y permite un proceso de comunicación que es un elemento fundamental para la calidad de atención al cliente. Las relaciones asertivas con los clientes permiten ser una ventaja de competencia, ante otras organizaciones, ya que cada vez que se mejore las relaciones internas y relaciones con los clientes, la empresa crecerá cada vez más, y muchos de los usuarios o clientes tendrán preferencias y más confianza” (Blanco, 2007).

**La escucha.** Consiste en oír y comprender las diferentes necesidades del cliente, la cual exige un esfuerzo para prestar atención de manera especial, con la finalidad de poder interpretar correctamente los mensajes verbales y no verbales del cliente (Blanco, 2007).

- **La comunicación.** Consiste en atender cada mensaje y comprenderla sus gestos y su manera de expresarse ante una petición o incomodidad. Efectuar comunicación asertiva es dar el mayor esfuerzo de informar y explicar a través de un lenguaje

no verbal o verbal. Resumir cada mensaje y perspectiva del cliente es enTablar un diálogo para identificar las propiedades que pueden ser el mejor instrumento para proporcionar el servicio de manera eficiente (Blanco, 2007).

- **Atención.** Consiste en demostrar la acción inmediata o rápida a los requerimientos y demandas del cliente (Blanco, 2007).

#### **2.2.2.2. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

El servicio y atención son funciones de toda organización, ya que no solo se puede vender bienes y servicios, sino también prestigio y etiqueta institucional. Por ello, es importante que el proceso de venta y atención tengan un valor tangible e intangible que permitan añadir algo intangible que permite mejorar el servicio que se ofrece (Blanco, 2007).

Según el libro de Blanco (2007) indica que la venta y atención al cliente tiene las siguientes fases:

- **Preparación.** Consiste en la fase de programar y organizar tareas para la presentación de los bienes o servicios que se ofrecerán. El equipo humano que estará al frente para realizar la venta debe estar preparado y asesorado, de manera que pueda responder a cualquier pregunta por parte del cliente (Blanco, 2007).
- **Servicio.** Es la función que se entrega al cliente, la cual esta puede ser a través de la información e interacción que se da por un producto (Blanco, 2007).
- **Pos servicio.** Consiste en las funciones de realizar un seguimiento después de la venta del bien o servicio, con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción de los clientes (Blanco, 2007).

Cabe indicar, que vender no solo se trata de ofrecer bienes, sino también servicios. Al respecto Acosta et al. (2018) explica que al momento que se vende bienes primero se vende el

servicio, ya que esta incluye antes que nada la venta de servicios, [...] que por cierto la mayor parte para cerrar una venta es ofrecer un servicio de calidad, que permita satisfacer las expectativas.

### **2.2.2.3. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Blanco (2007) afirma que las quejas y reclamaciones de los clientes son informaciones muy importantes y relevantes para mejorar y superar debilidades en la organización. Su relevancia permite identificar elementos negativos en el servicio de atención para tratarlos y mejorar la satisfacción perdida del cliente.

Menos del diez por ciento de clientes insatisfechos revelan a través de sus reclamaciones y quejas, que además de ello no son respondidos ni solucionados; esto trae la necesidad de tomar medidas y practicas efectivas en la comunicación, compromiso y fortalecer capacidades para atender quejas de los usuarios. Existen muchos clientes, que se reservan a no demostrar su insatisfacción, ya que las empresas no hacen nada al respecto. (Blanco, 2007, p.5)

Gestionar quejas y reclamaciones es preparar al personal para recibirla, con la mejor preocupación e interés ante el cliente. Planificar una serie de pasos para conocer la situación del problema y sus causas, escuchando y preguntando al cliente. Interpretarla y explicarla cuales son las acciones que se tomarían para un tratamiento correcto; y agradecer al cliente por su problema presentada ya que eso permitirá mejorar con los servicios que presta la organización. Esto permitirá orientar al cliente, defender su interés y al mismo tiempo fidelizar su preferencia ante la Entidad (Blanco, 2007).

- **Orientación al cliente;** consiste un derecho del cliente que permite informar y comunicar las características del bien o servicio de manera más asertiva y sencilla.

- **Defensa del cliente;** consiste en reconocer los derechos del cliente, la protección de sus intereses tanto sociales como económicos, información, formación y educación de consumo, y derecho de reparación de daños y perjuicios (Blanco, 2007).
- **Fidelización de clientes;** es uno de los elementos más importantes de la organización, ya que consiste en conseguir la actitud positiva del cliente, que demuestra satisfacción, preferencia y fidelidad al punto de difundir mensajes positivos en su entorno sobre la calidad de la organización (Blanco, 2007).

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1) Administración de recursos humanos. Conjunto de mecanismos y procedimientos articulados con las estrategias y necesidades de la organización, que permiten integrar personas idóneas y que reúnan los requisitos pertinentes. (Chiavenato, 2011)
- 2) Atención pública. Conjunto de actitudes y técnicas que demuestra y utiliza el servidor público para orientar y atender al ciudadano de la manera más asertiva a sus solicitudes. (León, 2020)
- 3) Capacidades. Conjunto de cualidades, aptitudes y habilidades especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de las funciones, frente a los objetivos. (Chiavenato, 2011)
- 4) Calidad. Es la propiedad y valor del servicio que se otorga a los usuarios, las cuales son satisfechas a través de las expectativas cubiertas. (Dessler y Varela, 2011)
- 5) Comunicación organizacional. Acción social necesaria e indispensable que permite intercambiar ideas, información y compartir experiencias. (Gómez et al., 2008)
- 6) Compromiso organizacional. Conjunto de actitudes de lealtad, desempeño y productividad en el desarrollo de las actividades y funciones del servidor público. (Gómez et al., 2008)

- 7) Comportamiento organizacional. Conjunto de actitudes técnicas, humanas y normativas que permiten el buen desenvolvimiento de las funciones. (Robbins, 2009)
- 8) Contratación. Fase de contratar a las personas más idóneas, aquellos que cumplieron con los requisitos pertinentes para ocupar el puesto de trabajo. (Decreto Legislativo 1023, 2008)
- 9) Desempeño. Cumplir las tareas y funciones de manera más productiva, y asertiva, permitiendo alcanzar los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2011)
- 10) Experiencia profesional. Conjunto de aptitudes y conocimientos adquiridos por una persona o grupo en un determinado puesto laboral, o durante un periodo de tiempo específico. (Chiavenato, 2011)
- 11) Gestión. Capacidad de búsqueda y aplicación de métodos y técnicas que permiten hallar los recursos más adecuados para el cumplimiento de los objetivos. (Ventura, 2020)
- 12) Habilidades técnicas. Son aquellas que se obtienen a través de los conocimientos teóricos y científicos. (Chiavenato, 2011)
- 13) Habilidades blandas. Son aquellos que son innatos, y que se fortalecen a través de la experiencia y de las actitudes personales. (Chiavenato, 2011)
- 14) Servidor público. Toda persona que forma parte de un vínculo laboral en la administración pública. (Ley 27658, 2018)
- 15) Vocación de servicio. Es el nivel de compromiso laboral, el ánimo y entrega a cumplir con los objetivos de la organización. (Gómez, David y Cardy, 2008)

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- a. La Gestión de recursos humanos se relaciona positivamente con la calidad de atención del servidor público de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- a. La integración a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023
- b. La organización a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023
- c. La recompensa a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023
- d. El desarrollo de las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023
- e. La auditoría a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

Calidad de Atención

Dimensiones

- Habilidades sociales

- Servicio y atención al cliente
- Gestión de quejas y reclamaciones

## **2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Gestión de Recursos Humanos

Dimensiones

- Incorporar a las personas
- Organizar a las personas
- Recompensar a las personas
- Desarrollar a las personas
- Auditar a las personas



## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA 2023	Gestión de recursos humanos	Incorporar a las personas	Reclutamiento de personal	1. ¿La Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, utiliza diferentes medios para publicar la contratación de personal?	
			Selección de personal	2. ¿La Municipalidad realiza proceso de selección para contratar personal que cumpla con el perfil?	
		Organizar a las personas	Diseños de puestos	3. ¿Cuenta la municipalidad con la normativa que estructura el diseño de los puestos?	
			Evaluación del desempeño	4. ¿Existe evaluación del desempeño en las funciones del personal de la Municipalidad?	
		Recompensar a las personas	Remuneraciones	5. ¿El pago de remuneraciones del personal de la Municipalidad se realiza en el tiempo establecido?	
			Prestaciones	6. ¿Goza de las prestaciones de es salud, vacaciones e incentivos remunerativos?	
		Desarrollar a las personas	Capacitación	7. ¿La Municipalidad capacita de manera constante a los servidores públicos?	
			Formación y desarrollo	8. ¿La Municipalidad promueve la formación funcional para mejorar el desarrollo de sus actividades?	
		Auditar a las personas	Sistema de información administrativo	9. ¿Se cuenta con el sistema de procedimientos administrativos que permite monitorear y controlar al personal de la Municipalidad?	
		Calidad de atención	Habilidades sociales	La escucha	10. ¿El servidor público de la Municipalidad le escucha atentamente sin interrumpirlo?
				La comunicación	11. ¿El servidor público se comunica de manera asertiva sobre lo que usted desea?
				Atención	12. ¿Recibe una atención inmediata por parte del servidor público de la Municipalidad sobre los requerimientos que ha manifestado?

	Preparación	13. ¿El servidor público de la Municipalidad demuestra que está preparado para atenderlo?
Servicio y atención al cliente	Servicio	14. ¿El servidor público de la Municipalidad le informa correctamente sobre el servicio que usted solicita?
	Pos servicio	15. ¿Después de ser atendido por la Municipalidad, se acercan a usted para saber si fue atendido de manera correcta?
	Orientación al cliente	16. ¿El servidor público le orienta de manera correcta sobre cualquier reclamos o queja que usted tiene?
Gestión de quejas y reclamaciones	Defensa del cliente	17. ¿Sabe usted que las quejas o reclamos que presente ante la Municipalidad es un derecho que tiene como usuario?
	Fidelización de clientes	18. ¿Recomendaría usted a otras personas sobre el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa?

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue de tipo aplicada, porque el propósito de la investigadora fue contrastar y describir las causas de la problemática de la investigación dentro de un contexto teórico, para ello, se adquirieron conocimientos de otras teorías, que permitieron realizar discusiones y análisis con los resultados del estudio, para que de tal forma se origine nuevos conocimientos con la finalidad aportar teorías que puedan solucionar una problemática en el contexto del tema a investigar. Gallardo (2017) afirma “que la investigación aplicada es conocida como dinámica en la que se confronta resultados y se la discute según la realidad” (p.17).

##### **3.1.1. ENFOQUE**

La investigación fue cuantitativa, esto por cumplir con el requisito para formar parte de este enfoque; ya que la finalidad de la investigación fue medir datos, resultados e indicadores, a través de frecuencias y valores que han permitido explicarlas y describirlas según la realidad problemática en la muestra. Hernández et al. (2014) indican que “lo cuantitativo obtiene datos y de ello valores para su medición estadístico que son objeto de análisis del comportamiento de variables que facilitan probar hipótesis” (p.4). En ese sentido la investigación obtuvo resultado a través de los datos recopilados y procesados estadísticamente que permitió discutir y analizar las frecuencias cuantitativas las cuales contribuyeron a los objetivos propuestos del estudio.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Fue descriptiva – correlacional. “la primera permite definir características ante el problema a investigar, y el segundo permite asociar valores de cada variable con el fin de identificar el nivel de

relación entre categorías o muestra” (Hernández et al., p.93). La cual permitieron observar y discutir los efectos de la calidad de atención del servidor público frente a la gestión de recursos humanos que practica la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

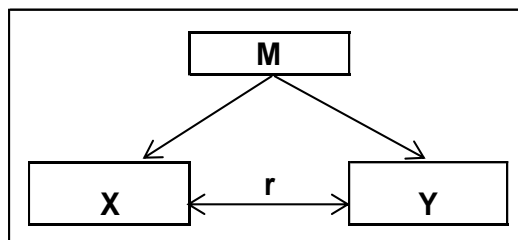
### 3.1.3. DISEÑO

No experimental, el estudio no realizó actividades de manipulación de ninguna variable para conseguir el resultado, porque únicamente obtuvo datos en un solo momento sin causar efectos o cambios en la muestra, de tal forma se ha logrado describir resultados según el contexto natural en la que se demostraron las variables. Hernández et al. (2014) indican que:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural. (p.152)

En tal sentido, el estudio realizado fue descriptivo no experimental y correlacional:

#### Esquema



#### Leyenda

---

<b>M</b>	Muestra conformada por usuarios del Distrito de Tomaykichwa y servidores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichua
----------	---

---

<b>O</b>	Observación de las variables
<b>X</b>	Variable Independiente: Gestión de recursos humanos
<b>Y</b>	Variable Dependiente: Calidad de atención
<b>r</b>	Relación entre las dos Variables

---

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Hernández et al. (2014) refiere “población está comprendido por sujetos, cosas, y elementos que integran en un área, en la que se observa un problema, cuyas características son determinadas según su participación de sus propiedades con el problema; sus características son más específicas que del universo” (p.174). Es así que la población para nuestro estudio fue determinada de manera más específica, sus características están vinculadas con el problema que se investigó, la cual ha permitido que el estudio logre sus objetivos. De tal manera, la población estuvo caracterizada por los ciudadanos del distrito de Tomaykichwa, según la Tabla siguiente:

**Figura 1**

*Población 1 conformado por la población en el distrito de Tomaykichwa*

<b>Código</b>	<b>Distrito</b>	<b>Población</b>
100208	100208 Huánuco, Ambo, distrito: Tomay Kichwa	1 950
<b>TOTAL</b>		<b>1 950</b>

*Nota.* Obtenida de la INEI

**Tabla 1**

*Población 2 conformado por servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa*

<b>Nº</b>	<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>	<b>CODIGO</b>	<b>CL.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Gerencia Municipal</b>				
1	Gerente	10.05.5.2EC	EC	1
2	Técnico administrativo	10.05.5.2AP	SP-AP	1
<b>Sub-Gerencia de obras</b>				
3	Subgerente	10.05.5.2AP		1
4	Ingeniero I	10.05.5.2AP		1
5	Ingeniero II	10.05.5.2EJ		1
6	Secretaria	10.05.5.2AP		1
<b>Sub-Gerencia de Contabilidad</b>				
7	Sub-Gerente	10.05.5.2DS	SP-DS	1
8	Integrador contable	10.05.5.2ES	SP-ES	1
<b>Sub-Gerencia de Tesorería</b>				
9	Subgerente	10.05.5.2DS	SP-DS	1

10	Técnico Administrativo <b>Sub-Gerencia de Logística</b>	10.05.5.2AP	STA	1
11	Subgerente	10.05.5.2DS	SP-DS	1
12	Técnico en Adquisiciones	10.05.5.2AP	SP-AP	1
13	Operador SEACE <b>Sub-Gerencia de Patrimonio</b>	10.05.5.2ES	SP-ES	1
14	Subgerente <b>Área Tramite documentario</b>	10.05.5.2DS 10.05.5.2AP	SP-DS SP-AP	1
15	Jefe de mesa de partes	10.05.5.2AP	SP-AP	1
<b>TOTAL</b>				<b>15</b>

*Nota.* Según información del CAP de la Municipalidad 2022

En ese sentido, la población de la presente investigación fueron los 1950 (mil novecientas cincuenta personas) del distrito de Tomaykichwa. Y por (15) servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa

### 3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014) expone que muestra es una parte de la población, la cuales son establecidos según criterios relacionadas a la situación del problema de estudio, este es representativo sus características son muy directas con el objeto de estudio” (p.236). Por ende, se aplicó el muestreo probabilístico, toda vez la muestra probabilística permite realizar un cálculo estadístico de muestreo mecánico, ya que todos tiene la probabilidad de ser tomados como objeto de estudio, ya que sus características están de acuerdo con la situación del problema (Hernández et al., p.175).

En tal sentido, para la muestra 1 se utilizó la fórmula de muestreo de simple aleatoria de la siguiente manera:

#### Formula

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

#### Leyenda

<b>N</b>	tamaño de la población	1950
<b>Z</b>	nivel de confianza	1.96
<b>p</b>	probabilidad de éxito	0.6

<b>q</b>	probabilidad de fracaso	0.4
<b>d</b>	precisión o error máximo	0.04

**Remplazando datos**

$$n = \frac{1950 \times 1.96^2 \times 0.6 \times 0.4}{0.04^2 \times (1950 - 1) + 1.96^2 \times 0.6 \times 0.4}$$

n = 129.15

Después de haber remplazado el dato y calculado, se obtuvo el valor de “n” 129.15, que tratándose de personas la muestra de estudio clasificado fue 129 personas que radican en el Distrito de Tomaykichwa, estos fueron encuestados para obtener datos cuya materia fue importante para elaborar el estudio.

Y, para la segunda muestra se escogió de manera no probabilística a colaboradores que trabajan en las áreas administrativas de la Entidad, utilizando el criterio por conveniencia, eligiendo de esta manera el total de la población 2 conformados por los servidores cuyas funciones están en la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de Tomaykichua.

**3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**3.3.1. PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

La encuesta, es un medio y proceso por la que se canaliza el instrumento, su objeto es obtener información directa de las variables para su análisis (Hernández et al., 2014, p.217). Ante ello la encuesta fue materializada en una ficha de preguntas que fueron muy representativas para la aplicación en la muestra de estudio, que ha permitido su análisis perfecto.

**3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se utilizó el programa SPSS 26, para realizar el procesamiento de datos; y para el análisis utilizamos pruebas estadísticas de correlación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

##### 4.1.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Tabla 2**

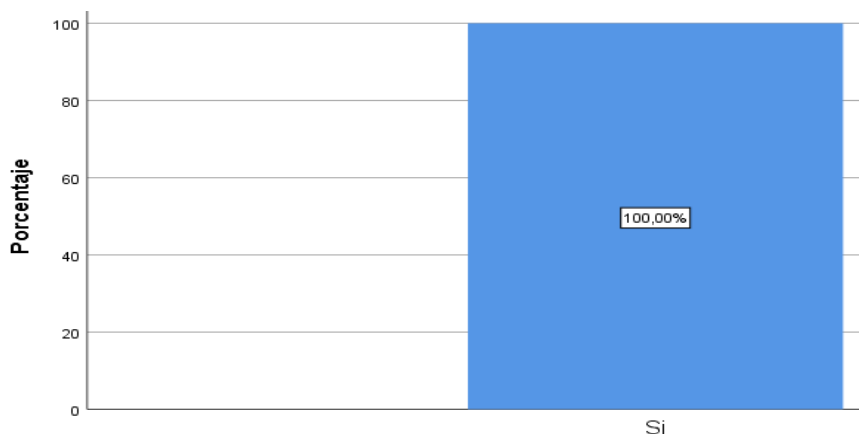
*¿La Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, utiliza diferentes medios para publicar la contratación de personal?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	15	100,0	100,0	100,0

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 2**

*¿La Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, utiliza diferentes medios para publicar la contratación de personal?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

#### Análisis e interpretación

La primera muestra compuesta por los servidores públicos de la municipalidad de Tomaykichwa, respecto a la publicación del proceso de contratación de personal, en la Tabla y Figura 2 se observa que del 100% indicaron que la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, “si” utiliza diferentes medios para publicar la contratación de personal. Por lo que se puede percibir que la Entidad en estudio hace público todos los procesos de contratación de recursos humanos, la cual es un



indicador favorable para mejorar la transparencia en la incorporación de personal.

**Tabla 3**

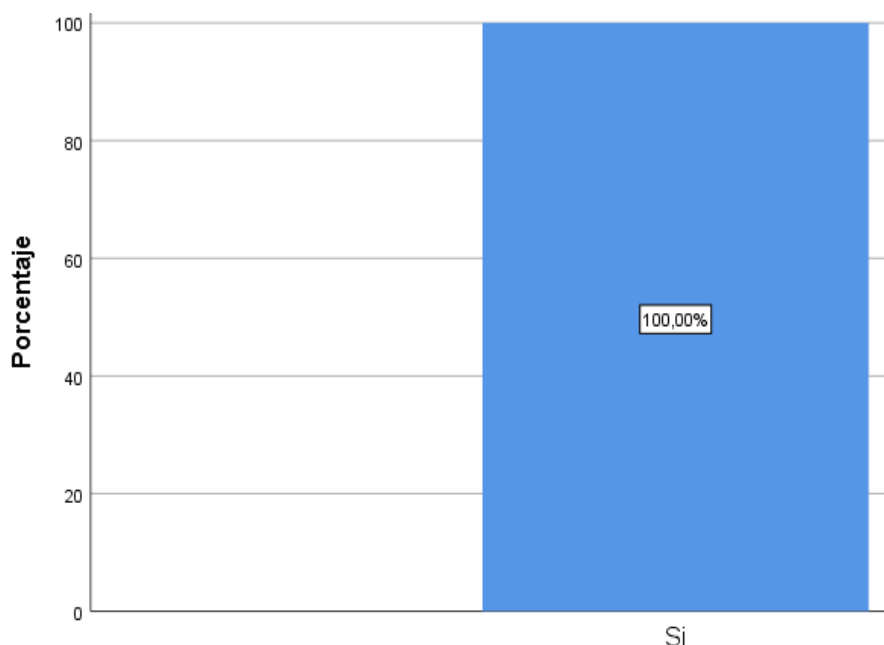
*¿La Municipalidad realiza proceso de selección para contratar personal que cumpla con el perfil?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	15	100,0	100,0	100,0

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 3**

*¿La Municipalidad realiza proceso de selección para contratar personal que cumpla con el perfil?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La primera muestra compuesta por los servidores públicos de la municipalidad de Tomaykichwa respecto al cumplimiento del perfil en el proceso de selección para contratar personal, en la Tabla y Figura 3 se observa que del 100% indicaron que la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, “si” realiza el proceso de contratación para seleccionar personal que cumplan con el perfil del puesto o cargo. Esto evidencia que en la Entidad en Estudio se realiza procesos de selección para

contratar personas que cumplan con el perfil requerido por las unidades orgánicas y por la gerencia de recursos humanos.

**Tabla 4**

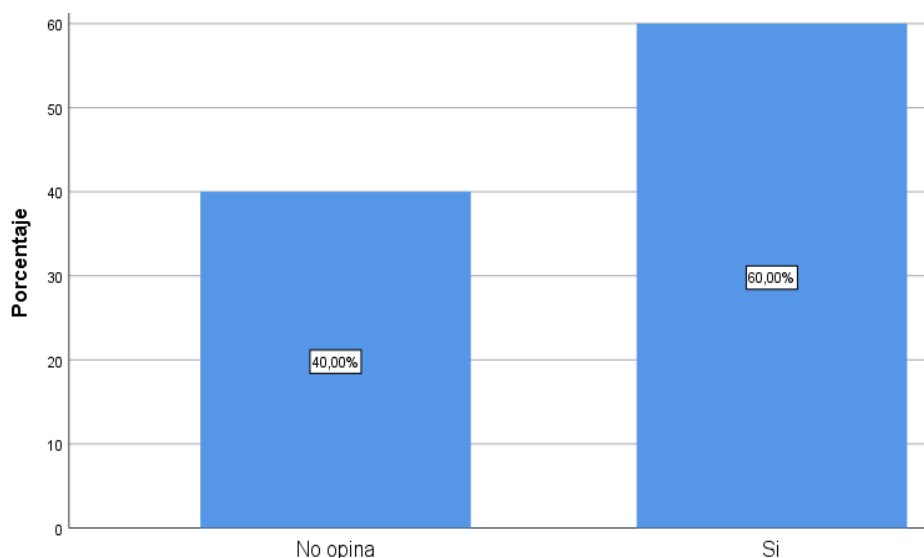
*¿Cuenta la municipalidad con la normativa que estructura el diseño de los puestos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	6	40,0	40,0	40,0
	Si	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 4**

*¿Cuenta la municipalidad con la normativa que estructura el diseño de los puestos?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La primera muestra compuesta por los servidores públicos de la municipalidad de Tomaykichwa respecto si la Municipalidad cuenta con una normativa tales como el MOF y ROF que permita estructurar los puestos, en la Tabla y Figura 4 se observa que del 100%, el 60% indicaron que la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, “si” cuenta con la normativa que estructura el diseño de los puestos, mientras que el 40% “no opina” sobre la pregunta. Por lo que se observa que más de la mitad afirma que existe la normativa donde se establece el diseño de

cada puesto, estos procedimientos internos (ROF y MOF) permiten la mejor organización del personal.

**Tabla 5**

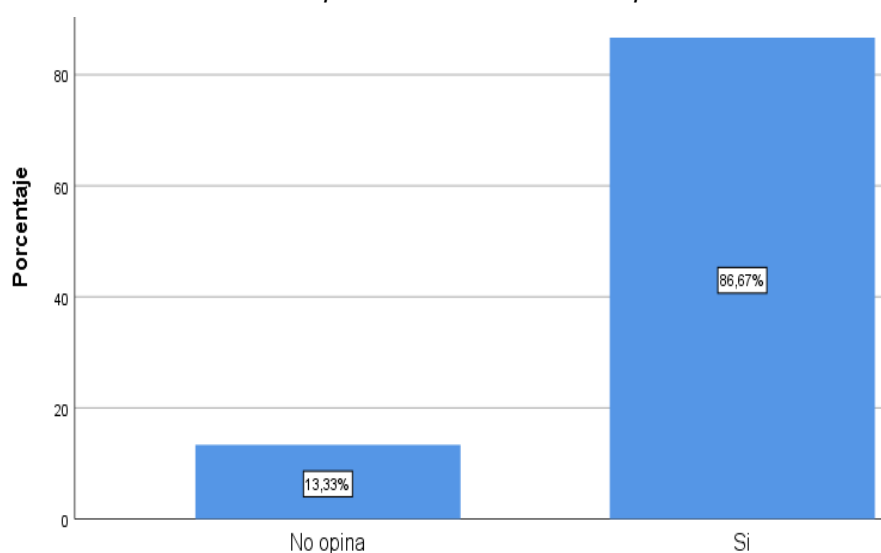
*¿Existe evaluación del desempeño en las funciones del personal de la Municipalidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	2	13,33	13,33	13,3
	Si	13	86,67	86,67	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 5**

*¿Existe evaluación del desempeño en las funciones del personal de la Municipalidad?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La primera muestra compuesta por los servidores públicos de la municipalidad de Tomaykichwa respecto si existe evaluación del desempeño de los recursos humanos, en la Tabla y Figura 5 se observa que del 100%, el 86.67% indicaron que la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, “si” realiza evaluación del desempeño en las funciones del personal, mientras que el 13.33% “no opina” sobre la pregunta. Por lo que se observa un porcentaje mayor de respuestas favorables sobre la evaluación del desempeño laboral, la cual es una de las fortalezas de la gestión de recursos humanos de la Municipalidad que permite la calidad de atención pública.

**Tabla 6**

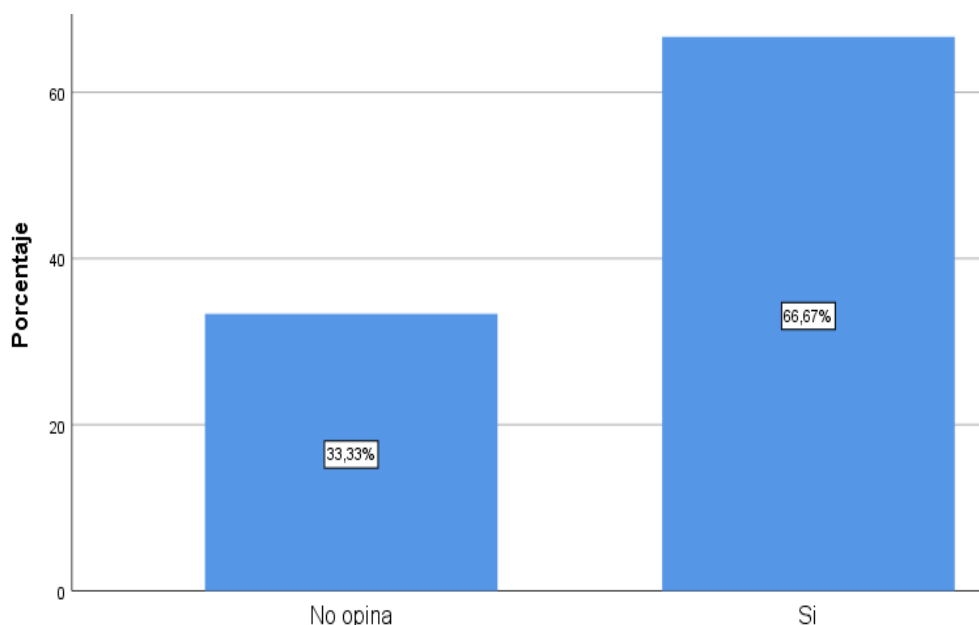
*¿El pago de remuneraciones del personal de la Municipalidad se realiza en el tiempo establecido?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	5	33,33	33,33	33,3
	Si	10	66,67	66,67	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 6**

*¿El pago de remuneraciones del personal de la Municipalidad se realiza en el tiempo establecido?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La primera muestra compuesta por los servidores públicos de la municipalidad de Tomaykichwa respecto al pago de las remuneraciones, en la Tabla y Figura 6 se observa que del 100%, el 66.67% indicaron que el pago de remuneraciones del personal de la Municipalidad “si” se realiza en el tiempo establecido por cada mes, mientras que el 33.33% “no opina” sobre la pregunta. Por lo que se observa, que los servidores públicos están siendo remunerados puntualmente, es decir cada fin de mes, la cual es un indicador que

permite resaltar que la Entidad en estudio está recompensando a sus colaboradores pagando sus haberes en el tiempo establecido.

**Tabla 7**

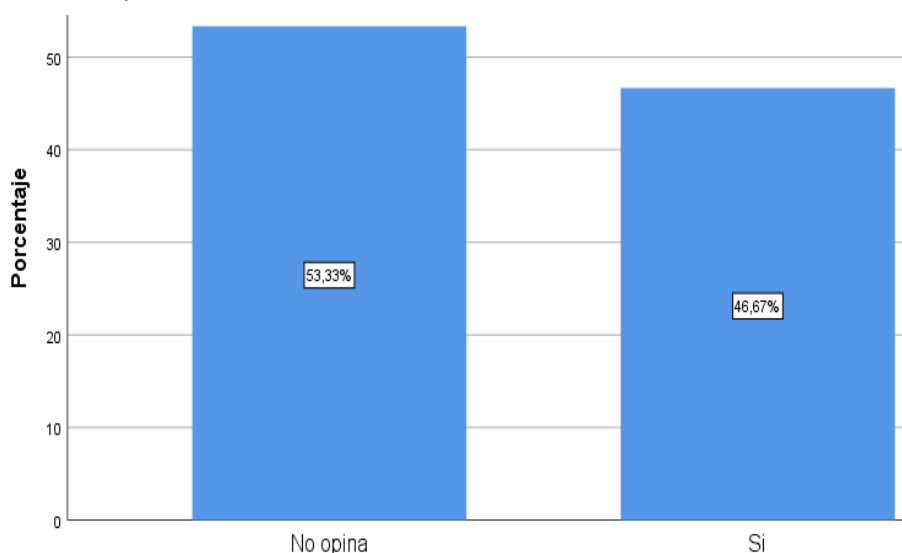
*¿Goza de las prestaciones de es salud, vacaciones e incentivos remunerativos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	8	53,33	53,33	53,33
	Si	7	46,67	46,67	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 7**

*¿Goza de las prestaciones de es salud, vacaciones e incentivos remunerativos?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La primera muestra compuesta por los servidores públicos de la municipalidad de Tomaykichwa respecto al goce de prestaciones de salud, vacaciones e incentivos remunerativos, en la Tabla y Figura 7 se observa que del 100%, el 46.67% indicaron que “sí” gozan de las prestaciones de Es Salud, vacaciones e incentivos remunerativos, mientras que el 53.33% de los encuestados “no opina”. Por lo que se observa un porcentaje menor que afirman que gozan de estas prestaciones por parte de la Municipalidad, así como existe un porcentaje mayor que se abstiene en opinar sobre la pregunta, la cual

se infiere que la Municipalidad no está otorgando asistencias (prestaciones) a los servidores públicos.

**Tabla 8**

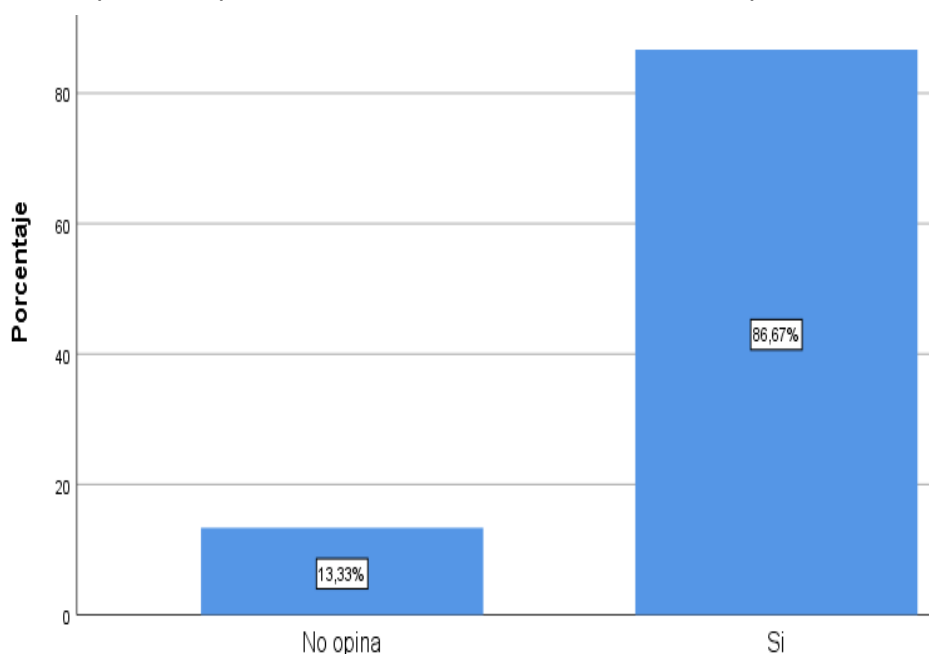
*¿La Municipalidad capacita de manera constante a los servidores públicos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	2	13,33	13,33	13,33
	Si	13	86,67	86,67	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 8**

*¿La Municipalidad capacita de manera constante a los servidores públicos?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La primera muestra compuesta por los servidores públicos de la municipalidad de Tomaykichwa respecto a la capacitación a los servidores públicos, en la Tabla y Figura 8 se observa que del 100%, el 86.67% indicaron que “sí” la Municipalidad capacita de manera constante a los servidores públicos, mientras que el 13.33% “no opina” sobre la pregunta. Por lo que se observa, un alto porcentaje favorable sobre la pregunta, que evidencia que la Entidad en estudio está efectuando capacitaciones a sus servidores públicos, la cual es un

indicador que demuestra una fortaleza para desarrollar a las personas y mejorar la calidad de atención y el desempeño laboral.

**Tabla 9**

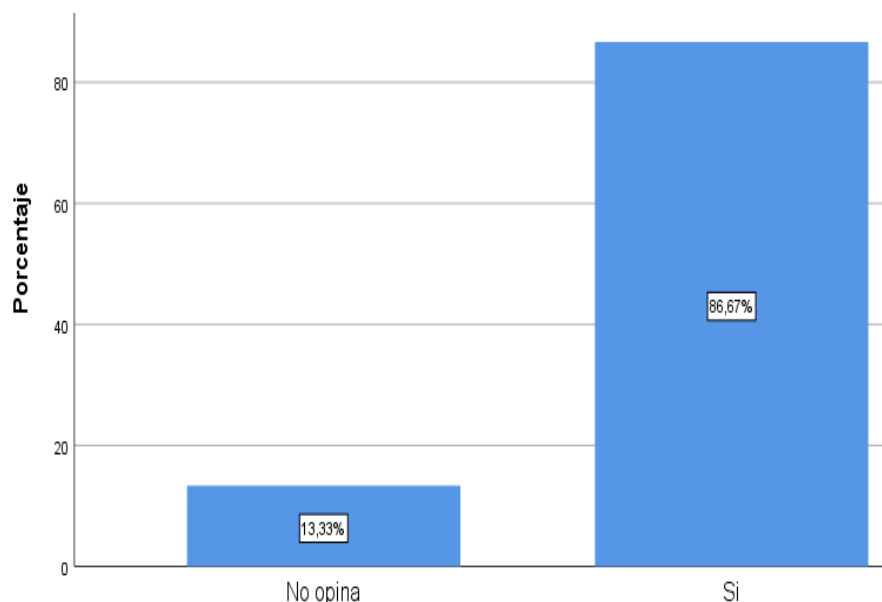
*¿La Municipalidad promueve la formación funcional para mejorar el desarrollo de sus actividades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	2	13,33	13,33	13,33
	Si	13	86,67	86,67	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 9**

*¿La Municipalidad promueve la formación funcional para mejorar el desarrollo de sus actividades?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La primera muestra compuesta por los servidores públicos de la municipalidad de Tomaykichwa respecto a la formación funcional, en la Tabla y Figura 9 se observa que del 100%, el 86.67% indicaron que la Municipalidad “si” promueve la formación funcional para mejorar el desarrollo de sus actividades y el 13.33% de los entrevistados “no opina” sobre la pregunta. Por lo que se observa, un alto porcentaje favorable sobre esta pregunta, la cual evidencia que la entidad en

estudio está realizando actividades de formación en las funciones de los servidores con el fin de mejorar capacidades y cumplimiento de sus actividades.

**Tabla 10**

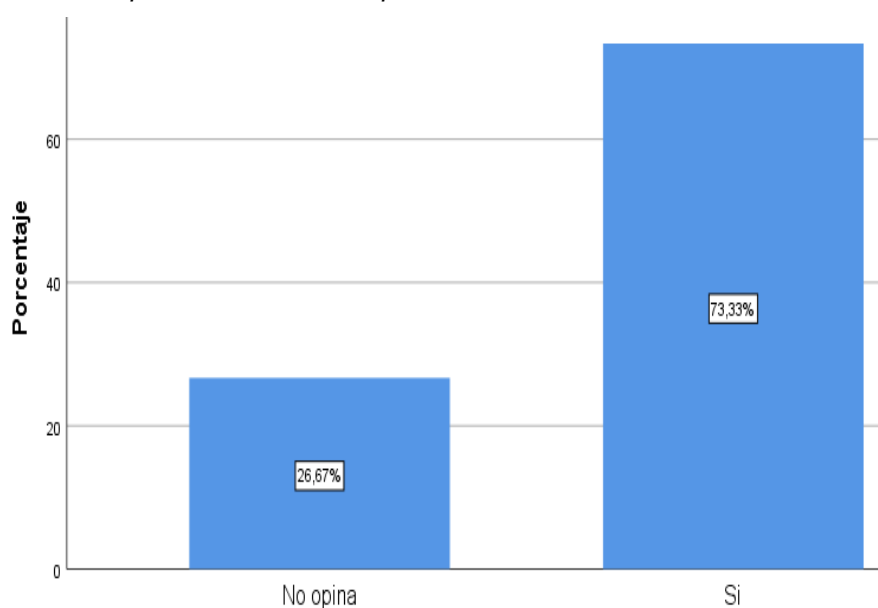
*¿Se cuenta con el sistema de procedimientos administrativos que permite monitorear y controlar al personal de la Municipalidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	4	26,67	26,67	26,67
	Si	11	73,33	73,33	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 10**

*¿Se cuenta con el sistema de procedimientos administrativos que permite monitorear y controlar al personal de la Municipalidad?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La primera muestra compuesta por los servidores públicos de la municipalidad de Tomaykichwa respecto si la entidad cuenta con el sistema de procedimientos administrativos, en la Tabla y Figura 10 se observa que del 100%, el 73.33% indicaron que la Municipalidad “si” cuenta con el sistema de procedimientos administrativos que permite monitorear y controlar al personal, mientras que el 26.67% de los



encuestados “no opina”. Por lo que se observa, que la entidad pública tiene el sistema de procedimientos administrativos por el medio el cual está constantemente controlando y monitoreando al personal.

#### 4.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

**Tabla 11**

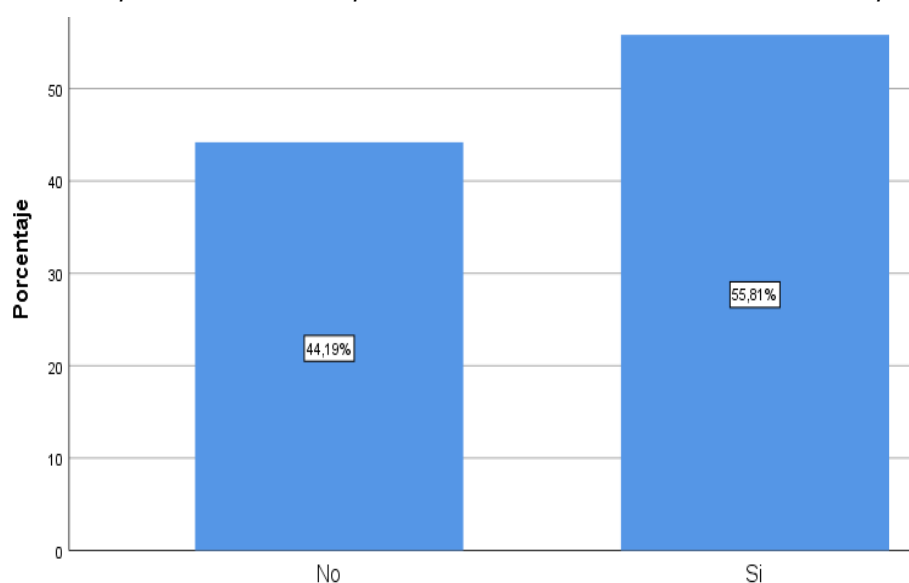
*¿El servidor público de la Municipalidad le escucha atentamente sin interrumpirlo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	57	44,19	44,19	44,19
	Si	72	55,81	55,81	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 11**

*¿El servidor público de la Municipalidad le escucha atentamente sin interrumpirlo?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

#### Análisis e interpretación

La segunda muestra compuesta por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa, en la Tabla y Figura 11 se observa que del 100%, el 55.81% (72 ciudadanos) indicaron que el servidor público de la Municipalidad distrital de Tomaykichua “si” escucha atentamente al ciudadano, mientras que el 44.19% (57 ciudadanos) indicaron que “no”. Se puede apreciar que la mayoría de los ciudadanos encuestados afirman que el servidor público presta atención cuando manifiestan sus

inquietudes o solicitan algún servicio por parte de la Municipalidad, pero la otra parte indicaron que hay servidores públicos necesitan ser más empáticos para atender.

**Tabla 12**

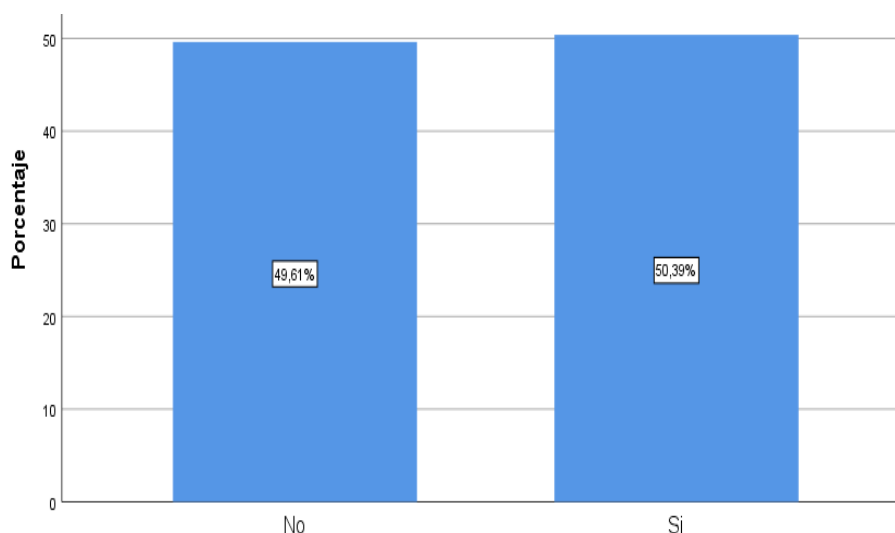
*¿El servidor público se comunica de manera asertiva sobre lo que usted desea?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	64	49,61	49,61	49,6
	Si	65	50,39	50,39	100,0
Total		129	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 12**

*¿El servidor público se comunica de manera asertiva sobre lo que usted desea?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La segunda muestra compuesta por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa en la Tabla y Figura 12 se observa que del 100%, el 50.39% (65 ciudadanos) indicaron que el servidor público de la Municipalidad distrital de Tomaykichua “si” se comunica de manera asertiva sobre lo que el ciudadano desea, mientras que el 49.61% (64 ciudadanos) indicaron que “no”. Se puede apreciar casi una igualdad de porcentajes en las respuestas de las preguntas, la cual evidencia que aún se necesita mejorar la comunicación asertiva en los servidores

públicos habilidades sociales que permitan interactuar con los ciudadanos y poder darles la información correcta.

**Tabla 13**

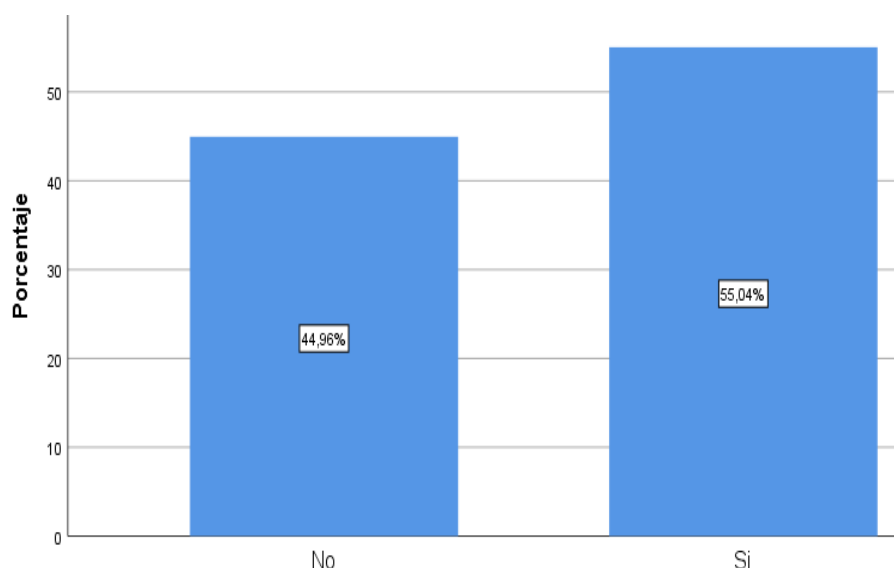
*¿Recibe una atención inmediata por parte del servidor público de la Municipalidad sobre los requerimientos que ha manifestado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	58	44,96	44,96	44,96
	Si	71	55,04	55,04	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 13**

*¿Recibe una atención inmediata por parte del servidor público de la Municipalidad sobre los requerimientos que ha manifestado?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La segunda muestra compuesta por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa en la Tabla y Figura 13 se observa que del 100%, el 55.04% (71 ciudadanos) indicaron que “si” recibe una atención inmediata por parte del servidor público de la Municipalidad sobre los requerimientos que ha manifestado, mientras que el 44.96% (58 ciudadanos) indicaron que “no”. Se puede apreciar un porcentaje mayor favorable sobre esta pregunta, pero como también se puede ver un

porcentaje bastante alto sobre una respuesta negativa, esto se debe que no todos los servidores públicos están atendiendo de manera rápida a los ciudadanos, ya que indican que pasan horas esperando para ser atendidos.

**Tabla 14**

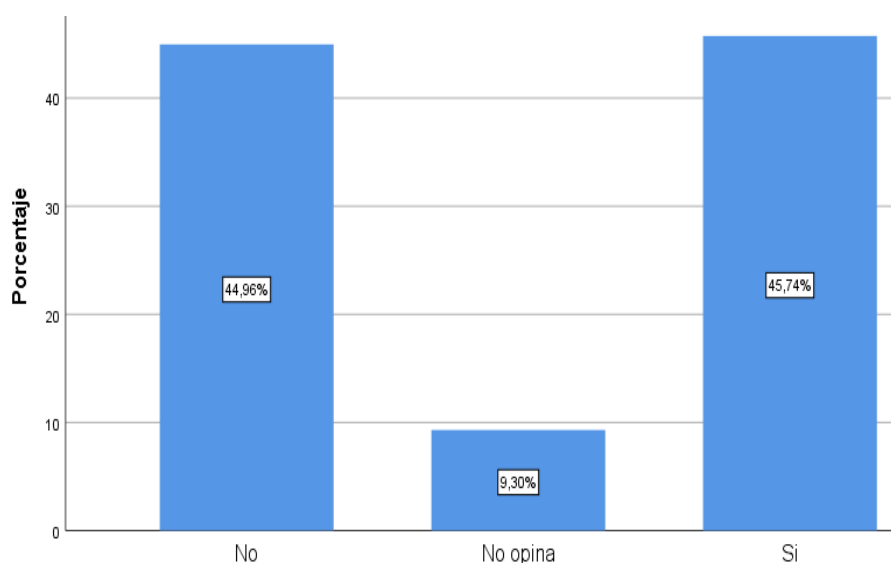
*¿El servidor público de la Municipalidad demuestra que está preparado para atenderlo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	58	44,96	44,96	44,96
	No opina	12	9,30	9,30	54,34
	Si	59	45,74	45,74	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 14**

*¿El servidor público de la Municipalidad demuestra que está preparado para atenderlo?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La segunda muestra compuesta por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa en la Tabla y Figura 14 se observa que del 100%, el 45.74% (59 ciudadanos) indicaron que el servidor público de la Municipalidad “si” demuestra que está preparado para atenderlo, el 44.96% (58 ciudadanos) indicaron que “no” y el 9.3% (12 ciudadanos)

“no opina” sobre la pregunta. Se puede apreciar, que los servidores públicos aún necesitan prepararse para dar un servicio y atención de calidad al ciudadano, ya que no todos tiene las mismas capacidades para dar los servicios públicos en la Municipalidad.

**Tabla 15**

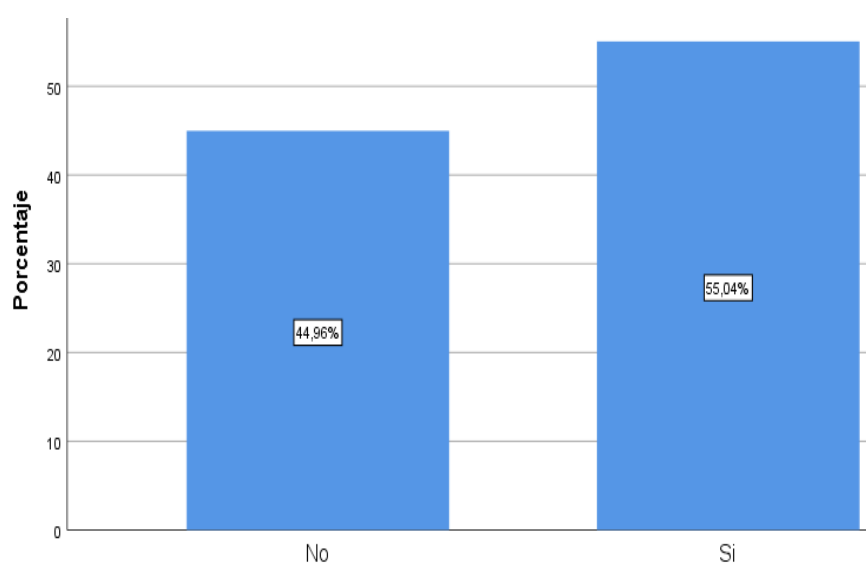
*¿El servidor público de la Municipalidad le informa correctamente sobre el servicio que usted solicita?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	58	44,96	44,96	45,96
	Si	71	55,04	55,04	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 15**

*¿El servidor público de la Municipalidad le informa correctamente sobre el servicio que usted solicita?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La segunda muestra compuesta por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa en la Tabla y Figura 15 se observa que del 100%, el 55.04% (71 ciudadanos) indicaron que el servidor público de la Municipalidad “si” le informa correctamente sobre el servicio que el ciudadano solicita, mientras que el 44.96% (58 ciudadanos) indicaron que “no”. Se puede apreciar, que la mayor parte de los ciudadanos

afirman que la información que reciben por parte del servidor público de la Entidad local esta correcta, pero un porcentaje menor indican que el servidor público no da la información correcta, porque carecen de capacidad y conocimiento en la información que proporcionan y muchos de ellos se confunden al informar al ciudadano.

**Tabla 16**

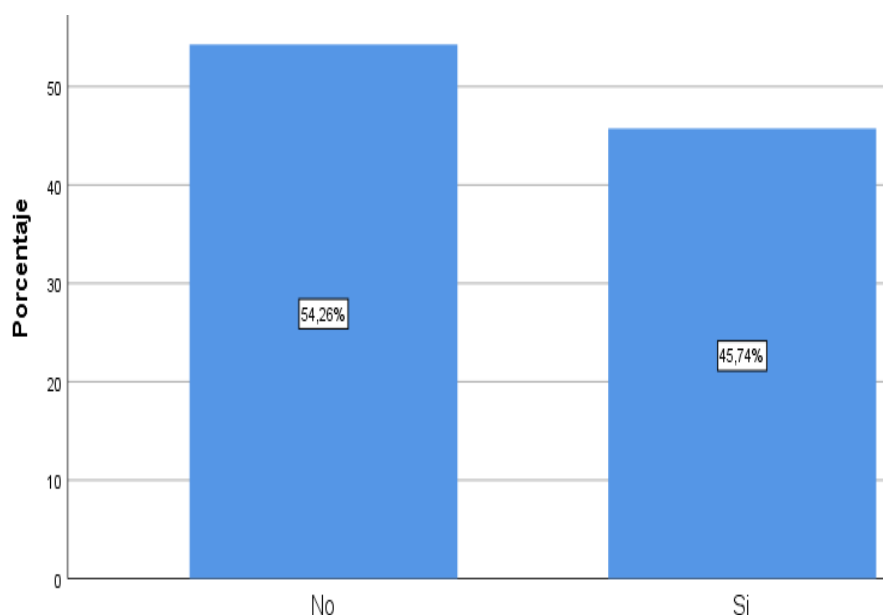
*¿Después de ser atendido por la Municipalidad, se acercan a usted para saber si fue atendido de manera correcta?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	70	54,26	54,26	54,26
	Si	59	45,74	45,74	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 16**

*¿Después de ser atendido por la Municipalidad, se acercan a usted para saber si fue atendido de manera correcta?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La segunda muestra compuesta por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa en la Tabla y Figura 16 se observa que del 100%, el 45.74% (59 ciudadanos) indicaron que después de ser atendido por la Municipalidad, los servidores “si” se acercan al ciudadano para saber si

fue atendido de manera correcta, mientras que el 54.26% (70 ciudadanos) indicaron que “no”. Se puede apreciar, que en la Municipalidad Distrital de Tomaykichua no se practica con frecuencia el pos-servicio, para mejorar la atención al ciudadano, por lo que es un descuido y falta de compromiso en el servicio y atención al ciudadano.

**Tabla 17**

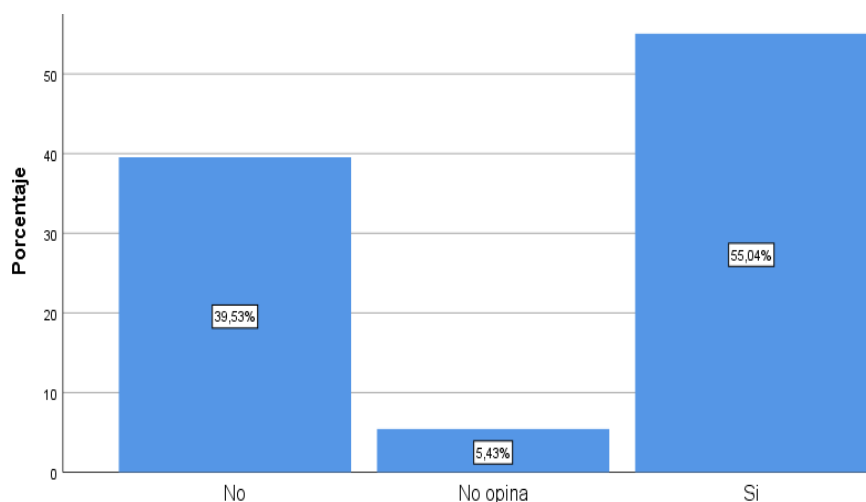
*¿El servidor público le orienta de manera correcta sobre cualquier reclamo o queja que usted tiene?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	51	39,53	39,53	39,53
	No opina	7	5,43	5,43	45,0
	Si	71	55,04	55,04	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 17**

*¿El servidor público le orienta de manera correcta sobre cualquier reclamo o queja que usted tiene?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La segunda muestra compuesta por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa en la Tabla y Figura 17 se observa que del 100%, el 55.04% (71 ciudadanos) indicaron que el servidor público “si” le orienta de manera correcta sobre cualquier reclamo o queja que el ciudadano

tiene, el 39.53% (51 ciudadanos) indicaron que “no” y el 5.43% (7 ciudadanos) “no opina” sobre la pregunta. Se puede evidenciar que si bien es cierto que un poco más de la mitad afirman que el servidor orienta correctamente sus reclamos y quejas, pero la otra parte indicaron que a muchos de los servidores no les interesa los reclamos y quejas que realizan los ciudadanos.

**Tabla 18**

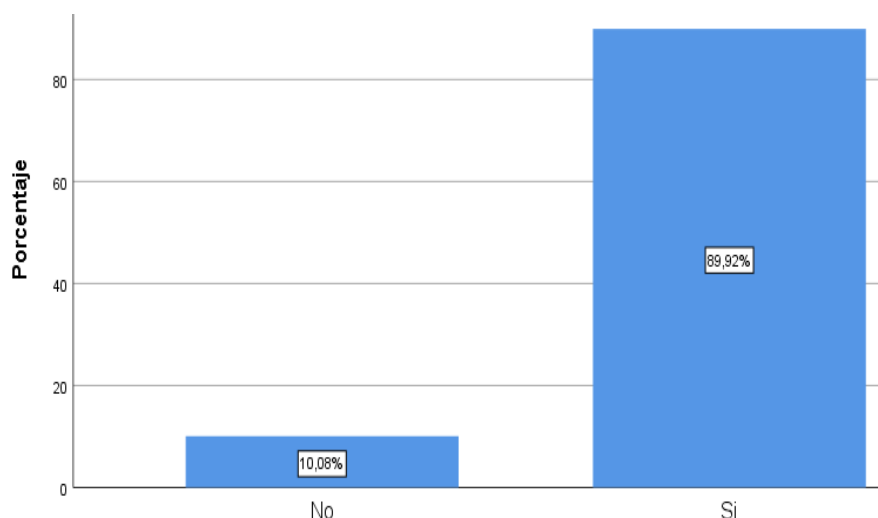
*¿Sabe usted que las quejas o reclamos que presente ante la Municipalidad es un derecho que tiene como usuario?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	13	10,08	10,08	10,08
	Si	116	89,92	89,92	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 18**

*¿Sabe usted que las quejas o reclamos que presente ante la Municipalidad es un derecho que tiene como usuario?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La segunda muestra compuesta por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa en la Tabla y Figura 18 se observa que del 100%, el 89.92% (116 ciudadanos) indicaron que “si” saben que las quejas o reclamos que presenta ante la Municipalidad es un derecho que tiene



el ciudadano, mientras que el 10.08% (13 ciudadanos) indicaron que “no”. Se puede evidenciar, que casi todos los ciudadanos encuestados conocen sus derechos como usuarios de la Municipalidad Distrital de Tomaykichua, tal es así que tanto sus quejas y reclamos deben ser atendidas por los servidores públicos y que muchos de ellos ignoran o desconocen; que estarían cayendo en el incumplimiento normativo de la defensa del ciudadano.

**Tabla 19**

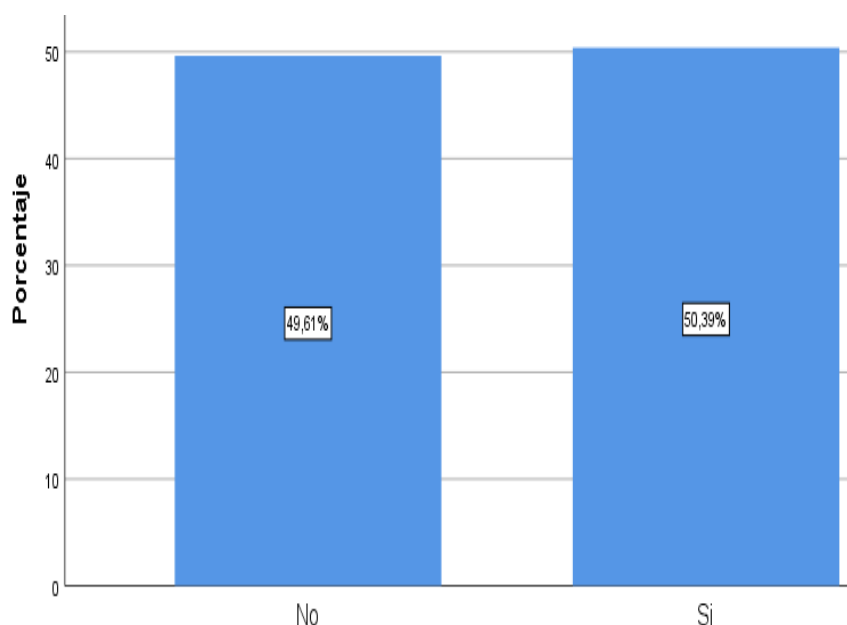
*¿Recomendaría usted a otras personas sobre el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	64	49,61	49,61	49,61
	Si	65	50,39	50,39	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

**Figura 19**

*¿Recomendaría usted a otras personas sobre el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa?*



*Nota.* Instrumento de estudio ejecutada 2023

### Análisis e interpretación

La segunda muestra compuesta por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa, en la Tabla y Figura 19 se observa que del 100%, el

50.39% (65 ciudadanos) indicaron que “sí” pudiesen recomendar a otras personas sobre el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, mientras que el 49.61% (64 ciudadanos) indicaron que “no”. Se puede evidenciar, porcentajes casi iguales, por lo que, la Entidad pública local necesita fortalecer capacidades para resolver quejas y atender reclamos de los ciudadanos para mejorar la aceptación y perspectiva del servicio público.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD DE VARIABLES

Antes de aplicar una prueba estadística para la contrastación de hipótesis, se procedió analizar valores de las variables de estudio con la finalidad de asegurarnos el tipo de prueba estadístico a aplicar; por lo que tenemos la siguiente Tabla:

**Tabla 20**

*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	,212	15	,069	,922	15	,205
Calidad de atención	,294	129	,001	,746	129	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 20 se puede evidenciar dos tipos de prueba, el primero es la del Kolmogorov-Smirnov y el segundo es de Shapiro-Wilk. Y siendo la muestra de estudio excedente a 50 sujetos tomaremos el análisis de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, indicándose que la variable “gestión de recursos humanos” tiene 0,069 de significancia mayor que la significancia 0,05. Para la variable “calidad de atención” la significancia es 0,001 inferior a la significancia de 0,05. Concluyéndose que ambas variables se alejan entre sí, es decir, que existe una distribución heterogénea de

distribución no normal de análisis no paramétricos. Al respecto Hernández et al. (2014) afirma que:

Los análisis no paramétricos aceptan distribuciones no normales es decir libre de alguna decisión de significancia. Las variables no necesariamente tienen que estar medidas en un nivel por intervalos o de razón pueden analizar datos nominales u ordinales, [...] y uno de los métodos o las pruebas estadísticas no paramétricos más utilizados son los coeficientes de correlación por rangos ordenados de Spearman. (p.318

En tal sentido, la prueba que se utiliza para contrastar la hipótesis fue el coeficiente de correlación de Spearman, la cual “permite medir correlaciones para variables de nivel ordinal, individuos o unidades de muestra según rangos” (Hernández et al., 2014, p.32).

La fórmula del coeficiente de Spearman es:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Leyenda

n= la cantidad de sujetos que se clasifican

xi= el rango de sujetos i con respecto a una variable

yi= el rango de sujetos i con respecto a una segunda variable

di= xi- yi

Para interpretar el resultado de la contratación de hipótesis se utilizó la siguiente Tabla:

**Tabla 21***Jerarquía y rango de coeficiente de rho de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* según el libro de (Hernández et al.,2014)

#### 4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

La hipótesis general que se formulo es:

La Gestión de recursos humanos se relaciona positivamente con la calidad de atención del servidor público de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023.

**Tabla 22***Valor relacional entre “gestión de recursos humanos” y “calidad de atención”*

			Gestión de recursos humanos	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,256
	humanos	N	15	15
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,256	1,000
		N	129	129

*Nota.* Valores obtenidos según datos del instrumento de estudio

#### Interpretación

Con respecto a la Tabla 22 se puede observar un valor de 0,256 la cual indica que entre la variable “gestión de recursos humanos” y la

variable “calidad de atención” existe una correlación positiva media, en el nivel de significancia 0,002 inferior a la significancia de 0,05. De tal manera se acepta la hipótesis general indicando que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera positiva en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

#### 4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA

Las hipótesis específicas formulados fueron:

He1. La integración a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023

**Tabla 23**

*Valor relacional entre “integración a las personas” y “calidad de atención”*

			Integración a las personas	Calidad de atención
Rho de Spearman	Integración a las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,436
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	15	15
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,436	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	129	129

*Nota.* Valores obtenidos según datos del instrumento de estudio

#### Interpretación

Con respecto a la Tabla 23 se puede observar un valor de 0,436 la cual indica que entre la primera dimensión de la variable independiente “integración a las personas” y la variable “calidad de atención” existe una correlación positiva media, en el nivel de significancia 0,004 inferior a la significancia de 0,05. De tal manera se acepta la primera hipótesis específica afirmándose que el proceso de

integración a las personas se relaciona de manera significativa en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

He2. La organización a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023

**Tabla 24**

*Valor relacional entre “organización a las personas” y “calidad de atención”*

			Organización a las personas	Calidad de atención
Rho de Spearman	Organización a las personas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,495
		N	15	15
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,495	1,000
		N	129	129

*Nota.* Valores obtenidos según datos del instrumento de estudio

#### Interpretación

Con respecto a la Tabla 24 se puede observar un valor de 0,495 la cual indica que entre la segunda dimensión de la variable independiente “organización a las personas” y la variable “calidad de atención” existe una correlación positiva media, en el nivel de significancia 0,006 inferior a la significancia de 0,05. De tal manera se acepta la segunda hipótesis específica afirmándose que la organización a las personas se relaciona de manera significativa con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

He3. La recompensa a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023

**Tabla 25***Valor relacional entre “recompensa a las personas” y “calidad de atención”*

			Recompensa a las personas	Calidad de atención
Rho de Spearman	Recompensa a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,673
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	15	15
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,646	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	129	129

*Nota.* Valores obtenidos según datos del instrumento de estudio

### Interpretación

Con respecto a la Tabla 25 se puede observar un valor de 0,673 la cual indica que entre la tercera dimensión de la variable independiente “recompensa a las personas” y la variable “calidad de atención” existe una correlación positiva considerable, en el nivel de significancia 0,003 inferior a la significancia de 0,05. De tal manera se acepta la tercera hipótesis específica afirmándose que el reconocimiento laboral se relaciona de manera significativa en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

He4. El desarrollo de las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023

**Tabla 26***Valor relacional entre “desarrollo de las personas” y “calidad de atención”*

			Desarrollar a las personas	calidad de atención
Rho de Spearman	Desarrollar a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,490
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	15	15
	calidad de atención	Coeficiente de correlación	,049	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	129	129

*Nota.* Valores obtenidos según datos del instrumento de estudio

## Interpretación

Con respecto a la Tabla 26 se puede observar un valor de 0,490 la cual indica que entre la cuarta dimensión de la variable independiente “desarrollar a las personas” y la variable “calidad de atención” existe una correlación positiva media, en el nivel de significancia 0,002 inferior a la significancia de 0,05. De tal manera se acepta la cuarta hipótesis específica afirmándose que la recompensa a las personas se relaciona de manera significativa en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

He5. La auditoría a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023

**Tabla 27**

*Valor relacional entre “auditoría a las personas” y “calidad de atención”*

			Auditoría a las personas	calidad de atención
Rho de Spearman	Auditoría a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,620
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	15	15
	V2	Coeficiente de correlación	,620	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	129	129

Nota. Valores obtenidos según datos del instrumento de estudio

## Interpretación

Con respecto a la Tabla 27 se puede observar un valor de 0,620 la cual indica que entre la quinta dimensión de la variable independiente “auditoría a las personas” y la variable “calidad de atención” existe una correlación positiva considerable, en el nivel de significancia 0,007 inferior a la significancia de 0,05. Por lo que se acepta la quinta hipótesis específica afirmándose que la auditoría a las personas se relaciona de manera significativa en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el resultado de la contrastación de la hipótesis general: La “gestión de recursos humanos” se relaciona positivamente con la “calidad de atención” de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Producto de la investigación se pudo determinar un valor de 0,256 (véase Tabla 22), la cual indica la existencia de una correlación positiva media entre las variables de estudio: “gestión de recursos humanos” y “calidad de atención”, aceptando de esta forma la hipótesis general, y afirmando que la gestión de recursos humanos es una función técnica y administrativa para formar un equipo humano más sólido que garantice calidad de atención en la gestión pública local. Este resultado y afirmación coincide con la investigación de Boada (2021) quien indica que la función de la gestión de recursos humanos es una función estratégica y administrativa que está asociada a la planificación y decisión asertiva para formar un equipo humano con la formación, capacidad y destreza para proporcionar el servicio de calidad. Por su parte, la teoría de Chiavenato (2008) menciona que las funciones de la gestión de recursos humanos no solamente es planear, organizar y seleccionar el equipo humano más idóneo sino también es darle mayor atención en su desarrollo, y desempeño en la organización de tal forma que puedan responder a las demandas del servicio y atención del cliente. Ante esta premisa, podemos resaltar, la importancia de la gestión de recursos humanos no solamente como una función que termine en la contratación de personal, sino que esto debe ser un instrumento para monitorear y desarrollar capacidades de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa y se pueda mejorar la calidad de su atención pública.

Con el resultado de la contrastación de la primera hipótesis específica: La “integración a las personas” se relaciona positivamente con la “calidad de atención” de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. La presente investigación pudo determinar un valor de 0,436 (véase Tabla 23), la cual

indica la existencia de una correlación positiva media entre la primera dimensión con la variable dependiente: “integración a las personas” y “calidad de atención”, aceptando de esta forma la primera hipótesis específica, y afirmando que la integración a las personas es una función de la gestión de recursos humanos vinculada que consiste en el procedimiento de selección y contratación de personal. Este resultado y afirmación coincide con la investigación Pilar (2018) quien indica que la integración de personas es una función de seleccionar y contratar al personal más idóneo cuyas capacidades deben estar orientadas a la empresa u organización, para ello se debe seguir una base de criterios que permitan seleccionar a personas con capacidades para responder problemas, tolerancia, creatividad, tolerancia y ambigüedad, que procuren lograr objetivos, con la formación alineada en el compromiso organizacional, y liderazgo que coadyuven a los empleados a obtener mayores competencias en sus funciones. Por su parte Chiavenato (2008) afirma integrar es la actividad de escoger a las personas que una entidad desea tener como colaborador, se realiza a partir de las necesidades de recursos humanos que se pretende contratar. Por otro lado, Rico (2015) indica que si la integración no se efectúa de manera eficiente la selección de personal y su proceso será propenso a conseguir personal que no responda a la productividad y calidad. Ante esta premisa, indicamos que en la Municipalidad de Tomaykichwa se encuentra otra realidad que aún se necesita mejorar el proceso de integración que permita seleccionar y contratar personas con capacidades, experiencias y habilidades que proporcionen calidad en la comunicación y atención el ciudadano.

Con respecto al resultado de la segunda hipótesis específica: La “organización a las personas” se relaciona significativamente con la “calidad de atención” de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Producto de la investigación se pudo determinar un valor de 0,495 (véase Tabla 24), la cual indica la existencia de una correlación positiva media entre la segunda dimensión con la variable dependiente: “organización a las personas” y “calidad de atención”, aceptando de esta forma la segunda hipótesis específica. Por lo que se afirma que la organización a las personas es un elemento de la administración de recursos humanos cuya importancia radica

en la estructura de cargos y cumplimiento de tareas según responsabilidades de cada servidor. Este resultado y afirmación coincide con la investigación de León (2020) quien afirma que la organización en los recursos humanos permite uniformizar tareas y evaluar el desempeño de cumplimiento, es una herramienta para estructurar los cargos y funciones según capacidades y destrezas, cuyo fin es lograr la calidad de atención al usuario o cliente. Por su parte Chiavenato (2007) indica que organizar personas es una política que permite determinar requisitos básicos del personal, tales como la intelectualidad, rasgos físicos, experiencia, etc, las cuales son esenciales para el desempeño de funciones, obligaciones y tareas según el puesto dado por la organización. En tal sentido la organización es un elemento fundamental para mejorar la administración de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa que por cierto necesita fortalecerla para mejorar la calidad de atención en el servicio a la ciudadanía del distrito.

Con el resultado de la contrastación de la tercera hipótesis específica: La “recompensar a las personas” se relaciona significativamente con la “calidad de atención” de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Producto de la investigación se pudo determinar un valor de 0,673 (véase Tabla 25), la cual indica la existencia de una correlación positiva considerable entre la tercera dimensión con la variable dependiente: “recompensa a las personas” y “calidad de atención”, aceptando de esta forma la tercera hipótesis específica. Este resultado y afirmación es discutida con la investigación de Huayanay (2017) quien indica que una de las herramientas que permite dar efectos positivos en calidad y desempeño laboral es implementado políticas de recompensa a las personas, demostrar que los servidores de la Entidad son importantes y que necesitan ser reconocido por su labor. Por su parte Chiavenato (2008) refiere que recompensar a las personas es el proceso fundamental para motivar e incentivar a los trabajadores en la organización; tales recompensas deben ser originados por logros y resultados que el trabajador haya alcanzado. Y es lo que se adolece en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, ya que solo el 46.67% (Tabla 7) de los servidores gozan de incentivos y reconocimientos por parte de la Entidad mientras que

la otra parte nunca han recibido incentivos remunerativos u otro tipo de recompensas por sus logros.

Con el resultado de la contrastación de la cuarta hipótesis específica: El “desarrollo de las personas” se relaciona significativamente con la “calidad de atención” de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Producto de la investigación se pudo determinar un valor de 0,490 (véase Tabla 26), la cual indica la existencia de una correlación positiva media entre la cuarta dimensión con la variable dependiente: “desarrollo de las personas” y “calidad de atención”, aceptando de esta forma la cuarta hipótesis específica. Este resultado y afirmación coincide con la investigación de Tucto (2021) quien indica que la calidad de atención del servidor público esta subyugada con el nivel de capacidad y desarrollo profesional de los colaboradores; el desarrollo de personas es una función que la Entidad pública en la que se asigna al personal idóneo, eficiente y eficaz, que cada momento oportuno se realiza la evaluación del desarrollo y rendimiento del personal con la finalidad de fortalecer habilidades en la atención al ciudadano. Por su parte Chiavenato (2008) indica que desarrollar a las personas es una función del área de recursos humanos de la organización que se debe realizar según los procesos de desarrollo de las personas, que permitan potenciar las capacidades de las personas en sus funciones. Respecto a esta premisa, en Municipalidad Distrital de Tomaykichwa se está ejecutando el desarrollo a las personas, de manera eficiente ya que en la Tabla 8, 9 y 10 se observa porcentajes muy favorables en esta dimensión en la que se evidencia que se desarrolla a las personas a través de la capacitación, formación laboral, y monitoreo al personal, pero esto solo queda en palabras mas no en las acciones, porque al preguntar a la segunda muestra (a los ciudadanos) sobre el nivel de capacidades de comunicación del servidor público indicaron entre 44.96% a 49.61% que el servidor público de la Entidad local carecen de capacidades y preparación (Tabla 12,13,14 y 15). Por ello, se origina el problema de baja calidad de atención al ciudadano.

Con el resultado de la contrastación de la quinta hipótesis específica: La “auditoria a las personas” se relaciona significativamente con la “calidad de atención” de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Producto de la

investigación se pudo determinar un valor de 0,620 (véase Tabla 27), la cual indica la existencia de una correlación positiva considerable entre la quinta dimensión con la variable dependiente: “auditoría a las personas” y “calidad de atención”, aceptando de esta forma la cuarta hipótesis específica. La base teórica de Chiavenato (2007) indica que la auditoría a las personas es proporcionar información necesaria de los recursos humanos con la finalidad de analizar de manera cualitativa y cuantitativa el trabajo realizado por el personal. Por su parte la investigación de Boada (2021) quine indica que el rol de la alta dirección es monitorear y evaluar las actividades que realizan las personas para identificar si son capaces e idóneas, si demuestran compromiso ante la visión de la organización. Además, permiten promover la comunicación, nutrir el comportamiento interpersonal, desmullendo las discusiones y errores funcionales, retroalimentado las tareas y procedimientos relativos a las responsabilidades de cada integrante en el equipo humano.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa tienen una relación positiva, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,256 (Tabla 22) entre dichas variables. Concluyéndose que la gestión de recursos humanos es una función que amerita efectuarse de manera estratégica y planificada para integrar y desarrollar personas con capacidad e idóneas que respondan con calidad de servicio a las demandas de los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa. Tal argumento se observa en las Tablas del número 2 al 19 de los resultados.
2. Se determinó una correlación entre “integración a las personas” y “calidad de atención”, alcanzando un valor de 0,436 (Tabla 23), aceptándose que la integración a las personas se relaciona significativamente en la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Concluyendo, que el proceso de integración a las personas en la municipalidad se desarrolla en un 100% en cuanto al uso de medios para la publicación de las convocatorias. Así, como también en las técnicas de selección para contratar al personal que cumpla con el perfil del cargo, pero esto debe seguir mejorando ya que la calidad de servicio debe ser constante (véase Tabla 2 y 3).
3. Se determinó una correlación positiva entre “organización a las personas” y “calidad de atención”, en un valor de 0,495 (Tabla 24), aceptando que la organización a las personas se relaciona significativamente en la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Describiendo, que la organización a las personas en la municipalidad se desarrolla con normativas (60%) que, implica considerar la estructura orgánica y las funciones establecidas en sus manuales organizacionales y se evalúa el desempeño de los servidores públicos (86.67%), véase Tablas 4 y 5 respectivamente.

4. Se determinó correlación positiva considerable entre “recompensar a las personas” y “calidad de atención”, en un valor de 0,673 (Tabla 25), aceptando que la recompensa a las personas se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Concluyendo que en la municipalidad en estudio el pago de sueldos a los servidores públicos se realiza a tiempo (66.67%) y que también sí, reciben prestaciones de salud, vacaciones e incentivos remunerativos (46.67%), contexto que se demuestran en las Tablas 6 y 7 respectivamente.
5. Se determinó una correlación entre “desarrollo de las personas” y “calidad de atención”, en un valor relacional de 0,490 (Tabla 26), aceptando que el desarrollo de las personas se relaciona significativamente en la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Por lo que se concluye que en la municipalidad en estudio se capacita y se da formación a los servidores públicos en un 86.67% y 73.33% (Tablas 8 y 9) respectivamente, la cual, impacta significativamente en una mejor calidad de atención al ciudadano (véase Tabla 12, 13 y 14).
6. Se determinó una correlación entre “auditoria a las personas” y “calidad de atención”, en un valor relacional de 0,620 (Tabla 27), confirmando que la auditoria a las personas se relaciona en la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Concluyendo que en la municipalidad en estudio si existe el monitoreo y control a los servidores públicos (73.33%), la cual permite que se monitore al personal de manera constante para proporcionar atención de calidad a los ciudadanos, cosa que aún se necesita mejorar en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa escenario comprobado en la Tabla 10 respectivamente.

## RECOMENDACIONES

1. Teniendo como resultado que la gestión de recursos humanos se relaciona positivamente en la calidad de atención, recomendamos al Jefe de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, fortalecer las debilidades de los procesos de la gestión de recursos humanos de incorporar, organizar, recompensar, desarrollar y auditar a las personas con el fin de mejorar el desempeño de los servidores públicos en la calidad de atención a los ciudadanos o usuarios y por ende genere un impacto tangible en los aspectos políticos, sociales y económicos del distrito de Tomaykichwa.
2. Recomendamos al jefe de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, fortalecer el proceso de integración de personal, utilizando nuevas técnicas y metodologías en el reclutamiento y selección del personal como pruebas de evaluación: grafológicas, situacionales, profesionales y psicotécnicas la cual, permita integrar servidores públicos con más competencias y capacidades.
3. Recomendamos al jefe de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, revisar y reestructurar cargos y funciones de todas las unidades orgánicas de la Municipalidad, para mejorar su organización. Asimismo, se sugiere formular un plan de carrera laboral y socializar las normativas y/o políticas de los recursos humanos como, por ejemplo, criterios de rotación de personal, evaluación del desempeño, etc.
4. Recomendamos al jefe de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, fortalecer a un más el reconocimiento laboral del personal por el esfuerzo y compromiso ya que esto permitirá motivar al equipo humano a mejorar la calidad de atención.
5. Se recomienda al jefe de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, fortalecer las acciones y funciones de desarrollo de capacidades y habilidades a los servidores públicos a través de talleres y capacitaciones en los temas: comunicación asertiva, empatía, atención



al público, calidad de servicio, procesos y procedimientos de trámites, pos-servicio, reclamos y quejas y normativas de defensa al ciudadano, con la finalidad que cumplan eficiente y eficazmente su labor hacia la comunidad en cuanto al servicio público.

6. Recomendamos al jefe de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, implementar auditoria al personal de manera constante, ya que esta permitirá determinar debilidades para superarlas, y con ello mejorar el desempeño del servidor público. También, se sugiere implementar un banco de datos que proporcione información útil para el análisis cualitativo y cuantitativo de los recursos humanos de la municipalidad.
7. Se recomienda al lector, que los porcentajes de la opción “no opina” que se presenta en el capítulo IV de la presente investigación, interpretarlo cuidadosamente, ya que son respuestas de aquellos sujetos que se abstuvieron a responder las preguntas que se efectuó en su momento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, V., Salas, N., Jiménez, C. y Guerra, T. (2018). *La administración de ventas*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L  
<https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/La-administracion-de-ventas.pdf>.
- Aguirre, E. (2021). *Calidad de la atención a los usuarios de la Subgerencia de obras y supervisión del Gobierno Regional de Huánuco 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3136/AGUIRRE%20ESPINOZA%2c%20KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Blanco, A. (2007). *Atención al cliente*. Editorial Pirámide.  
<https://www.dendecaguelu.com/2010/12/atencion-al-cliente-antonio-blanco.html>.
- Boada, C. (2021). *El rol de la alta dirección en la gestión de recursos humanos: un estudio en pymes*. [Tesis doctoral, Universitat Rovira i Virgil]. Repositorio Institucional URV.  
<https://www.tdx.cat/handle/10803/671957>.
- Candia, L. C. (2018). *La Gestión Institucional y la Administración de Recursos Humanos de la Sede Administrativa de la UGEL La Joya - 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación Científica*. Biblioteca Nacional del Perú.  
[https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_).
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill-Interamericana Editores.SA.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos Humanos*. McGraw-Hill-Interamericana Editores S.A. C.V. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf).
- Consultores Estratégicos, A. (2018). *Gestión de RRHH en América Latina*. Ecuador: El Contemporáneo.
- Cornejo, R. (2012). Calidad de servicio y atención al usuario: la experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile. CLAD. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf).
- Corrales, A. A. (2018). Aspectos que SERVIR evalúa en el desempeño de los gestores públicos. *Blog de posgrado*.
- Cuenca, J. (2018). Instrumentos de planificación de recursos humanos y selección ¿cambio de paradigma? *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6560620>.
- Departamento de Formación y Calidad, D. (2016). La Gestión de Calidad en la Administración pública. *Diputación de Alicante*.
- Dessler, G. y Varela, J. (2011). *Administración de recursos humanos, enfoque Latinoamericano*. Pearson Educación. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>.
- Económico, O. p. (2019). *Las Oficinas de Integridad Institucional en el Perú*. Repositorio Institucional de las OCDE.

- Fuentes, J. P. (2014). Relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional: evolución en el estudio y medición del compromiso organizativo. *Perspectivas*, (24),7-12. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160006.pdf>.
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental.
- Garrido, F. y Putnam, L. (2018). *Comunicación Organizacional*. México: Red Mundial de Comunicación.
- Gómez, M., David, B. y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. Pearson Educación. <https://cutt.ly/FGaEY8z>.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huayanay, B. R. (2017). *Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/429;jsessionid=693360540FFF3D743A0EF2513F7D2513>.
- Informe de Servicio de Control Especifico 023-2020-2-5354-SCE, C. (2020). *Servicio de control específico a hechos con presunta irregularidad a Gobierno Regional Ucayali en el Proceso CAS 002-2019*. Ucayali: Contraloría General de la Republica.
- Jiménez, C. A. (2017). *Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6398>.
- León, N. (2020). *Competencias y gestión de los recursos humanos*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8510>.

Ley 27658. (2018). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*.

Diario oficial El Peruano, 01/03/2018.

<https://www.gob.pe/institucion/senamhi/normas-legales/702931-ley-n-27658>.

Marketing Ubits, U. (2019). *Habilidades técnicas vs. Habilidades blandas*.

Obtenido de <https://ubits.mx/blog/desarrollo-personal/habilidades-tecnicas-vs-habilidades-blandas/>

Martínez, L. (2004). Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona?

*Publicaciones*

*Gestiónpolis*.

<https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>.

Morales, V. M. (2017). *El modelo de desarrollo de recursos humanos en el*

*sistema sanitario Público Andaluz*. Universidad de Granada.

Repositorio Institucional.

Murillo, M. (2018). *Fundamentos de servicio al cliente*. Fundación

Universitaria del Área Andina.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTOS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Niama, R., Silva, A., Villalva, H. y Naranjo, S. (2020). *Elementos de la*

*Calidad de atención percibida por el cliente de las Instituciones*

*Públicas*. Revista Conrado, 16(S1), 172-177.

Paredes, S. A. (s.f.). Importancia y objetivos de la administración de recursos

humanos en la gestión pública. *Info Capital humano*.

[https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-](https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-tendencias/importancia-y-objetivos-de-la-administracion-de-recursos-humanos-en-la-gestion-publica/)

[tendencias/importancia-y-objetivos-de-la-administracion-de-recursos-humanos-en-la-gestion-publica/](https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-tendencias/importancia-y-objetivos-de-la-administracion-de-recursos-humanos-en-la-gestion-publica/).

- Pilar, C. d. (2017). *La Dirección de Recursos Humanos en el Sistema de Gestión de la Innovación según la Norma UNE 166.002*. [Tesis doctoral, Universidad de Murgia]. Repositorio institucional UM. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/55501>.
- Rico, S. (2015). *Reclutamiento y selección del personal en los recursos*. Publicaciones Gestiónpolis. <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>.
- Rincón, R. (2021). *Valores organizacionales, gestión de recursos humanos y sostenibilidad en empresas de economía social*. [Tesis doctoral, Universidad Pablo de Olavide]. Repositorio Institucional UPO. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=%2BRibhVJK%2Ba0%3D>.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera edición ed.). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Robbins, S. y Timothy, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. <https://cutt.ly/jGaQO2z>.
- Rodríguez, J. (2008). *Administración moderna de personal*. Editorial Paraninfo. <https://editorial.tirant.com/es/libro/administracion-moderna-de-personal-9789706864765>.
- Rosales, R. (2017). *La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31544/rosales\\_rf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31544/rosales_rf.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Santander Universidades. (2021). Comunicación asertiva: una herramienta para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa. Publicaciones Santander. <https://www.becas-santander.com/es/blog/comunicacion-asertiva.html>.

Tucto, A. P. (2021). *El proceso de la gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento laboral en la Municipalidad provincial de Yarowilca, Huánuco 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2939>.

Universidad de Champagnat. (2002). Fundamentos de la comunicación organizacional. *Publicaciones de Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH.* <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-de-la-comunicacion-organizacional/>.

Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. *Universidad Continental.* <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>.

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Crispin Cabanillas, Y. (2024). *Gestión de recursos humanos y la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**



## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Independiente</b>			
<p>¿Cómo la Gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?</p>	<p>Determinar como la Gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023.</p>	<p>La Gestión de recursos humanos se relaciona positivamente con la calidad de atención del servidor público de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023</p>	<p>Gestión de recursos humanos</p>	Integrar a las personas	Reclutamiento de personal Selección de personal	Tipo de Investigación
				Organizar a las personas	Diseños de puestos Evaluación del desempeño	Aplicada
				Recompensar a las personas	Remuneraciones Prestaciones	Enfoque Cuantitativo
				Desarrollar a las personas	Capacitación Formación y desarrollo	Nivel de Investigación
				Auditar a las personas	Sistema de información administrativo	

<b>Problema específico</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis específica</b>	<b>Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Descriptivo Correlacional</b>	
¿Cómo la integración a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?	Determinar como la integración a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023	La integración a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023	Calidad de atención	Habilidades sociales	La escucha	Diseño de Investigación	
					La comunicación		
¿Cómo la organización a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?	Determinar como la organización a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023	La organización a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023				Atención	Descriptivo no experimental
						Preparación	
¿Cómo la recompensa a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?	Determinar como la recompensa a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023	La recompensa a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023			Servicio y atención al cliente	Servicio	
						Pos servicio	Tipo de Muestreo
¿Cómo el desarrollo de las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?	Determinar como el desarrollo de las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023	El desarrollo de las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023			Gestión de quejas y reclamaciones	Orientación al cliente	No Probabilístico
						Defensa del cliente	Técnica E instrumento

¿Cómo la auditoría a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023?	Determinar como la auditoría a las personas se relaciona con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023	La auditoría a las personas se relaciona significativamente con la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2023	Fidelización de clientes	Encuesta Cuestionario
--	---	--	--------------------------	-----------------------

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO 1

#### Para los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa

El presente cuestionario tiene como finalidad de analizar la relación entre la Gestión de recursos humanos y la calidad de atención público. Estos datos que proporcione serán indispensables para llevar a cabo la investigación titulada “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA 2023”

Estos datos, será efectuada con fines académicos por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador(a):

Fecha:

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente:

PREGUNTAS	CRITERIOS		
	1	2	3
	No	No opina	Si
Variable Independiente: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
<b>Dimensión 1 Incorporar a las personas</b>			
¿La Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, utiliza diferentes medios para publicar la contratación de personal?			
¿La Municipalidad realiza proceso de selección para contratar personal que cumpla con el perfil?			
<b>Dimensión 2 organizar a las personas</b>			
¿Cuenta la municipalidad con la normativa que estructura el diseño de los puestos?			
¿Existe evaluación del desempeño en las funciones del personal de la Municipalidad?			
<b>Dimensión 3 recompensar a las personas</b>			
¿El pago de remuneraciones del personal de la Municipalidad se realiza en el tiempo establecido?			
¿Goza de las prestaciones de Es salud, vacaciones e incentivos remunerativos?			
<b>Dimensión 4 Desarrollar a las personas</b>			
¿La Municipalidad capacita de manera constante a los servidores públicos?			
¿La Municipalidad promueve la formación funcional para mejorar el desarrollo de sus actividades?			
<b>Dimensión 4 Auditar a las personas</b>			
¿Se cuenta con el sistema de procedimientos administrativos que permite monitorear y controlar al personal de la Municipalidad?			

## CUESTIONARIO 2

### Para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa

El presente cuestionario tiene como finalidad de analizar la relación entre la Gestión de recursos humanos y la calidad de atención público. Estos datos que proporcione serán indispensables para llevar a cabo la investigación titulada “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA 2023”

Estos datos, será efectuada con fines académicos por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador(a):

Fecha:

Variable dependiente: CALIDAD DE ATENCIÓN			
<b>Dimensión 1 Habilidades sociales</b>	<b>No</b>	<b>No opina</b>	<b>Si</b>
1. ¿El servidor público de la Municipalidad le escucha atentamente sin interrumpirlo?			
2. ¿El servidor público se comunica de manera asertiva sobre lo que usted desea?			
3. ¿Recibe una atención inmediata por parte del servidor público de la Municipalidad sobre los requerimientos que ha manifestado?			
<b>Dimensión 2 Servicio y atención al cliente</b>	<b>No</b>	<b>No opina</b>	<b>Si</b>
4. ¿El servidor público de la Municipalidad demuestra que está preparado para atenderlo?			
5. ¿El servidor público de la Municipalidad le informa correctamente sobre el servicio que usted solicita?			
6. ¿Después de ser atendido por la Municipalidad, se acercan a usted para saber si fue atendido de manera correcta?			
<b>Dimensión 3 Gestión de quejas y reclamaciones</b>	<b>No</b>	<b>No opina</b>	<b>Si</b>
7. ¿El servidor público le orienta de manera correcta sobre cualquier reclamos o queja que usted tiene?			
8. ¿Sabe usted que las quejas o reclamos que presente ante la Municipalidad es un derecho que tiene como usuario?			
9. ¿Recomendaría usted a otras personas sobre el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa?			